

## Smernica o nekalých obchodných praktikách (2005/29)

### AKÝ JE CIEĽ TEJTO SMERNICE?

- V smernici sa vymedzujú nekalé **obchodné praktiky** podnikateľov voči spotrebiteľom, ktoré sú v Európskej únii zakázané. Vztahuje sa na akékoľvek konanie alebo opomenutie, ktoré priamo súvisí s podporou, predajom alebo dodávkou produktu spotrebiteľom. Ochráňuje tak ekonomické záujmy spotrebiteľov pred, počas a po uskutočnení obchodnej transakcie.
- Zaisťuje rovnakú úroveň ochrany pre všetkých spotrebiteľov, bez ohľadu na miesto kúpy alebo predaja v EÚ.

### HLAVNÉ BODY

- Medzi nekalé obchodné praktiky patria tie, ktoré:
  - sú v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti\* a;
  - pravdepodobne podstatne narušia ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa\*.
- Niektorí spotrebiteľia majú vyššiu úroveň ochrany, pretože sú obzvlášť zraniteľní voči tejto praktike alebo produktom, vzhľadom na ich vek (deti alebo starší ľudia), naivitu alebo duševnú poruchu či fyzickú vadu.
- V smernici sa vymedzujú dve kategórie obchodných praktík ako obzvlášť nekalé: **klamlivé obchodné praktiky** (konaním alebo opomenutím) a **agresívne obchodné praktiky**.

#### Klamlivé obchodné praktiky

##### *Klamlivé činnosti*

Praktika je klamlivá, ak obsahuje nesprávne alebo nepravdivé informácie, alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, napriek tomu, že môže ísť o správne informácie, a zapríčiňuje, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. K príkladom týchto činností patria nesprávne alebo klamné informácie o:

- existencii alebo povahe produktu;
- hlavných znakov produktu (jeho dostupnosť, výhody, riziká, zloženie, zemepisný pôvod, očakávané výsledky použitia atď.);
- rozsahu záväzkov obchodníka (v kódexe správania, k dodržiavaniu ktorých sa obchodník zaviazal);
- cene alebo existencii osobitnej cenovej výhody;
- potrebe servisu alebo opravy.

##### *Klamlivé opomenutia konania*

Praktika je tiež klamlivá, ak sa podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil kvalifikované rozhodnutie o obchodnej transakcii, opomenie alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom a je pravdepodobné, že spôsobí, že spotrebiteľ prijme rozhodnutie o kúpe, ktoré by inak neprijal.

#### Agresívne obchodné praktiky

- Rozhodnutia o obchodnej transakcii musí spotrebiteľ prijať slobodne. Praktika je agresívna a nekalá, ak obťažovaním, nátlakom alebo neprimeraným vplyvom\* významne znižuje slobodu výberu priemerného spotrebiteľa a spôsobuje, že prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.
- Pri určení, či je obchodná praktika agresívna alebo nie, sa musí zohľadniť niekoľko prvkov. Patria k nim:
  - povaha, miesto a trvanie praktiky;
  - možné použitie hrozby alebo hanlivého jazyka alebo správania;

- zneužívanie obchodníkom akejkoľvek osobitnej okolnosti, ktorá je taká vážna (napr. úmrtie alebo vážna choroba), že môže zhoršiť úsudok spotrebiteľa na ovplyvnenie jeho rozhodnutia so zreteľom na produkt;
- akákoľvek nevýhodná alebo neprimeraná podmienka, ktorá sa ukladá na spotrebiteľa, ktorý si želá vykonať svoje zmluvné práva (napr. vypovedanie alebo zmena zmluvy).
- Príloha I k smernici obsahuje zoznam 31 obchodných praktík, ktoré sa vo všetkých prípadoch považujú za nekalé.

#### Uplatňovanie – posúdenie

- [Európska komisia](#) uverejnila v roku 2013 prvé [posúdenie](#) spôsobu, akým krajiny EÚ uplatňovali smernicu, ako aj náčrt opatrení potrebných na maximalizovanie jej prínosov. V posúdení sa konštatovalo, že vnútroštátne orgány mohli zamedziť širokej škále klamlivých a agresívnych obchodných praktík. Jej právny rámec sa ukázal ako veľmi vhodný na zaistenie spravodlivosti nových online praktík, ktoré sa vyvíjali súbežne s vývojom reklamných predajných techník. Z posúdenia však vyplýva, že by sa malo vynaložiť väčšie úsilie na zaručenie vyššej úrovne ochrany spotrebiteľa, obzvlášť v cezhraničnom obchode.
- V sprievodnom [oznámení](#) Komisie sa dospelo k záveru, že existuje potreba prísnejšieho a jednotnejšieho presadzovania pravidiel smernice v oblastiach, ako je cestovanie, doprava, digitálne, online a finančné služby a nehnuteľný majetok.

#### Usmernenia a databáza

- Komisia v roku 2016 vydala aktualizované [usmernenie](#) o vykonávaní a uplatňovaní smernice. Vysvetľujú sa v ňom kľúčové koncepcie a pravidlá a uvádzajú sa praktické príklady z judikatúry [Súdneho dvora Európskej únie](#) a z vnútroštátnych súdov a správ s cieľom uľahčiť vnútroštátnym orgánom presadzovanie a zaistiť väčšiu právnu istotu pre obchodníkov.
- Komisia zostavila verejne prístupnú databázu zákonov krajín EÚ, do ktorým je začlenená táto smernica, ako aj ich judikatúru, správne rozhodnutia, odkazy na súvisiacu právnu literatúru a ďalšie relevantné materiály. Rozhodnutia a rozsudky krajín EÚ možno týmto spôsobom porovnávať. Databáza bude prístupná cez [Európsky portál elektronickej justície](#) v roku 2017.

#### ODKEDY SA SMERNICA UPLATŇUJE?

Uplatňuje sa od 12. decembra 2007. Krajiny EÚ ju mali zapracovať do vnútroštátnych právnych predpisov do 12. júna 2007.

#### KONTEXT

Ďalšie informácie:

- [Smernica o nekalých obchodných praktikách](#) na webovom sídle Európskej komisie.

#### \* HLAVNÉ POJMY

**Odborná starostlivosť:** úroveň špeciálnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od obchodníka pri jeho konaní voči spotrebiteľom, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi a/alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňujúcej sa v oblasti obchodníckej činnosti.

**Spotrebiteľ:** osoba, ktorá v rámci obchodných praktík, na ktoré sa vzťahuje táto smernica, koná na účely spadajúce mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti.

**Neprimeraný vplyv:** využívanie silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, aby sa vyvinul nátlak dokonca i bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie.

#### HLAVNÝ DOKUMENT

Smernica [2005/29/ES](#) Európskeho parlamentu a Rady z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („smernica o nekalých obchodných praktikách“) (Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22 – 39)

#### SÚVISIACE DOKUMENTY

Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade a Hospodárskemu a sociálnemu výboru o uplatňovaní smernice o nekalých obchodných praktikách – Dosahovanie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa – Budovanie dôvery na vnútornom trhu [[COM\(2013\) 138 final](#) zo 14. marca 2013]

Správa Komisie Európskemu parlamentu, Rade a Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru – Prvá správa o uplatňovaní smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („smernica o nekalých obchodných praktikách“) [[COM\(2013\) 139 final](#) zo 14. marca 2013]

Pracovný dokument útvarov Komisie – Usmernenie o vykonávaní/uplatňovaní smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách – Sprievodný dokument – Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a Výboru regiónov – Komplexný prístup k stimulovaniu cezhraničného elektronického obchodu pre občanov a podniky v Európe [[SWD\(2016\) 163 final](#) z 25. mája 2016]

---

**Tieto stránky spravuje Európska komisia. Informácie na tejto stránke nemusia nevyhnutne vyjadrovať oficiálne stanovisko Európskej komisie. Komisia nenesie žiadnu zodpovednosť ani inak neručí za informácie alebo údaje, ktoré tento dokument obsahuje alebo na ktoré odkazuje. Pokiaľ ide o pravidlá v oblasti autorských práv pre webové stránky EÚ, pozri právne upozornenie.**

Posledná aktualizácia: 08/08/2018