

OCHRANA SPOTREBITEĽA

CONSUMER PROTECTION

Ľubica ČERNÁ, Janka BALÁŽOVÁ

Autori: Ing. Ľubica Černá, PhD., Bc. Janka Balážová

Pracovisko: Katedra priemyselného inžinierstva a manažmentu, Materiálovotechnologická fakulta STU

Adresa: Paulínska 16, 917 24 Trnava

Tel.: 00421 33 5511032-4, E – mail: cerna@mtf.stuba.sk, janka.balazova@centrum.sk

Abstract

Príspevok je zameraný na problematiku ochrany spotrebiteľa. Cieľom ochrany spotrebiteľov je presadzovať záujmy spotrebiteľov a zabezpečiť vyššiu úroveň ochrany spotrebiteľov. Európska únia prispieva k ochrane zdravia, bezpečnosti a hospodárskych záujmov spotrebiteľov, ako aj k presadzovaniu ich práva na informácie, vzdelávanie a organizovanie sa na účely ochrany ich záujmov.

The article presents problems of costumer protection. The aim of costumer protection is to promote the interests of consumers and to ensure a high level of consumer protection. Tthe Union shall contribute to protecting the health, safety and economic interests of consumers, as well as to promoting their right to information, education and to organise themselves in order to safeguard their interests.

Key words

spotrebiteľ, politika spotrebiteľská, zákon o ochrane spotrebiteľa, Európska únia, ochrana spotrebiteľa, Európske spotrebiteľské centrum, organizácie spotrebiteľské

costumer, consumer policy, the Act on Consumer Protection, the European union, consumer protection, the European Consumer Centre, non-governmental consumer organizations

Úvod

Jedným z cieľov Európskej únie je stať sa najkonkurencieschopnejšou a najvýkonnejšou ekonomikou na svete. Hlavnou výzvou je efektívne fungovanie jednotného trhu s takmer 425 miliónmi občanov.

Jednotný trh únie nemôže zodpovedať len záujmom podnikateľských subjektov, ale musí mať na zreteli aj spotrebiteľa ako konečného odberateľa tovarov a služieb. Spotrebiteľ musí poznať svoje práva a musí si ich vedieť efektívne uplatňovať. Nemôže byť iba bábkou

v rukách veľkých obchodných spoločností, cieľom ktorých je často maximálny zisk a minimálne náklady bez ohľadu na ekologické, zdravotné a etické dosahy svojej obchodnej politiky [1]. Základným záujmom zákazníkov a spotrebiteľov je dosiahnutie spravodlivého nákupu a získanie bezpečných a spoľahlivých výrobkov. [2] Z tohto dôvodu začlenenie oblasti ochrany zdravia a bezpečnosti spotrebiteľa právom patrí medzi hlavné ciele spotrebiteľskej politiky Európskej únie.

Vstupom Slovenska do jednotného trhu únie sa rozšírili možnosti výberu tovarov a služieb pre slovenských spotrebiteľov. Zároveň však, toto rozširovanie so sebou prinieslo mnohé ohrozenia, ktoré na jednotnom trhu existujú [3].

Oblasť ochrany spotrebiteľa zahŕňa eticko-ekonomické otázky klamlivej reklamy, občianskoprávnej zodpovednosti výrobcu za výrobok, podomového predaja, spotrebiteľského úveru, organizovaného cestovania a zájazdov, všeobecnej bezpečnosti výrobkov, neprimeraných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, striedavého užívania nehnuteľností, zásielkového predaja a označovania výrobkov cenami.

Pojem „spotrebiteľ a spotrebiteľská politika“

Pojem spotrebiteľ zahŕňa nielen konečného súkromného spotrebiteľa, ale aj priemyselného odberateľa poľnohospodárskych produktov. Možno ho teda označiť ako skupinu osôb od priemyselných spracovateľov, užívateľov alebo sprostredkovateľov až po konečných spotrebiteľov [1].

Na účely zákona o ochrane spotrebiteľa sa pod spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre priamu osobnú spotrebu fyzických osôb, najmä pre seba a pre príslušníkov svojej domácnosti [2].

Spotrebiteľom podľa tohto zákona je aj právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre svoju vlastnú potrebu, pokiaľ vystupuje voči predávajúcemu obdobne ako fyzická osoba.

Ochrana spotrebiteľa je organickou súčasťou spotrebiteľskej politiky, ktorá vo svojej vecnej podstate zahŕňa množstvo opatrení v prospech spotrebiteľa. Obsahuje spoločenské, komerčné, ekonomické, legislatívne a iné opatrenia, ktoré sa vykonávajú v prospech spotrebiteľa. Spotrebiteľská politika zahŕňa aj spotrebiteľské vzdelávanie, spotrebiteľské informácie a konkrétnu pomoc spotrebiteľovi.

Hlavné ciele spotrebiteľskej politiky: [1]

- informovať spotrebiteľa o tovaroch a službách tak, že jeho kúpne rozhodnutia prispievajú k fungovaniu konkurenčných trhov
- ochraňovať spotrebiteľa a pomáhať mu, aby sa chránil pred tými, ktorí majú moc svojvoľne mu škodiť.

Strategické ciele Slovenskej republiky vychádzajú zo strategických cieľov, ktoré v oblasti ochrany spotrebiteľa prijala Európska komisia v Stratégii spotrebiteľskej politiky na roky 2002 – 2006:

1. **spoločná vysoká úroveň ochrany spotrebiteľa**, ktorá zahŕňa bezpečnosť spotrebných tovarov a služieb ako i ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľov na úrovni jednotného trhu únie;
2. **efektívne uplatňovanie pravidiel na ochranu spotrebiteľa**, ktoré je postavené na účinnej spolupráci všetkých zainteresovaných orgánov na národnej, komunitárnej i medzinárodnej úrovni;

3. **zapojenie spotrebiteľských organizácií do spotrebiteľskej politiky únie**, ktoré dopĺňajú úlohu verejných orgánov pri vynucovaní a kontrole trhu, sú najbližšie k spotrebiteľovi a okrem ochrany práv spotrebiteľa zabezpečujú i jeho informovanosť a výchovu [5].

Zákon o ochrane spotrebiteľa na Slovensku

V súčasnosti je veľa orgánov a organizácií, ktoré sú činné v ochrane spotrebiteľa. Medzi takéto ochranné organizácie patrí Slovenská obchodná inšpekcia, Slovenská potravinárska a poľnohospodárska inšpekcia, Štátna veterinárna a potravinová správa Slovenskej republiky, Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky a skúšobné ústavy. Okrem nich na území Slovenskej republiky pôsobia dve strešné nevládne spotrebiteľské organizácie a to:

- Združenie slovenských spotrebiteľov (ZSS)
- Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska (A3S).

Uvedené spotrebiteľské organizácie komunikujú s Ministerstvom hospodárstva SR a vykonávajú svoju činnosť v súlade so zákonom č. 634/1992 Zb. v znení zmien a doplnkov. Pôsobnosť v ochrane spotrebiteľov zabezpečujú prostredníctvom svojich regionálnych poradenských centier na území SR. Združenie slovenských spotrebiteľov má 12 regionálnych centier. A3S ako celoslovenská organizácia má vo svojom riadení 10 organizácií a 21 klubov pôsobiacich v jednotlivých regiónoch Slovenskej republiky [10].

Právnym základom, z ktorého vyplývajú záväzky pre Slovenskú republiku v oblasti ochrany spotrebiteľa je zákon č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa, zmenený a doplnený zákonmi č. 220/1996 Z. z., č. 137/1998 Z. z., č. 310/1999 Z. z., č. 128/2002 Z. z., č. 414/2002 Z. z., č. 529/2002 Z. z. a č. 469/2003 Z. z., č. 365/2004 Z. z., č. 451/2004 Z. z. a č. 616/2004 Z. z. [4].

Súčasný znenie zákona má päť častí. V prvej časti v úvodnom ustanovení sa vymedzuje predmet a rozsah úpravy a základné pojmy. V druhej časti sú vyjadrené povinnosti pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb, poctivosť predaja výrobkov a poskytovania služieb, ich hygienické podmienky a zabezpečenie, zákaz diskriminácie a klamania spotrebiteľa, pojem bezpečný a nebezpečný výrobok a povinnosti pri zavádzaní výrobku do predaja, informačné povinnosti a iné povinnosti pri predaji výrobkov a poskytovania služieb. Tretia časť obsahuje pôsobnosť orgánov a úlohy verejnej správy, úlohy orgánov dozoru a kontroly a ich oznamovaciu povinnosť. V tejto časti sú definované spotrebiteľské zmluvy, úlohy a oprávnenia colných orgánov, oznamovacia povinnosť Ministerstva financií SR a ukladanie pokút. Štvrtá časť obsahuje právo na združovanie spotrebiteľov a iné právnické osoby založené na ochranu spotrebiteľov. Piata časť obsahuje spoločné a záverečné ustanovenia.

Ochranu spotrebiteľov pri podomovom predaji a zásielkovom predaji upravuje zákon o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji č. 108/2000 Z. z. v znení zákona č. 266/2005 Z. z.. Zákon bol novelizovaný a jeho novela č. 118/2006 Z. z. nadobudla účinnosť 1. apríla. 2006 [11].

Ochrana spotrebiteľa v kontexte Európskej únie

Európske spotrebiteľské centrum je špecializovaná organizačná jednotka Ministerstva hospodárstva SR v riadiacej pôsobnosti ministra. Plní úlohu medzičlánku medzi európskymi spotrebiteľmi a Európskou komisiou. Spolupracuje s Európskou komisiou a európskymi spotrebiteľmi pri podpore čo najefektívnejšieho využívania vnútorného trhu a pomáha pri medzištátnych sťažnostiach. Je súčasťou siete Európskych spotrebiteľských centier.

Bezpečnosť európskych spotrebiteľov bola inkorporovaná do **Stratégie spotrebiteľskej politiky Európskej únie na roky 2002 – 2006**. Tento prístup si vyžiadala vytvorenie spoločných komunitárnych pravidiel na efektívnu realizáciu opatrení v oblasti všeobecnej bezpečnosti spotrebiteľov. Dôležitou súčasťou týchto pravidiel je výmena informácií o spotrebných výrobkoch v prípade, že sú ohrozené bezpečnosť a zdravie spotrebiteľov. Na tieto účely bol Európskou komisiou zriadený rýchly výstražný systém pre nebezpečné spotrebiteľské výrobky – RAPEX, ktorý sa používa od 1. 5. 2004. Systém zahŕňa spotrebiteľské výrobky s výnimkou potravín, farmaceutických a medicínskych produktov, pre ktoré existujú samostatné informačné systémy. Legislatívnym základom systému RAPEX na komunitárnej úrovni je Smernica 2001/95/ES o Všeobecnej bezpečnosti výrobkov.

Úlohou systému RAPEX je zaistiť rýchlu výmenu informácií medzi členskými štátmi a Európskou komisiou o opatreniach prijatých na odstránenie rizika pre spotrebiteľa, ktoré by mohlo vzniknúť kúpou nebezpečného výrobku.

V roku 2005 zaslali členské štáty Európskej komisii 847 notifikácií o nebezpečných výrobkoch. Z uvedeného počtu takmer 83 % hlásení (701 notifikácií) sa týkalo výrobkov predstavujúcich vážne riziko pre spotrebiteľa. Slovenská republika v roku 2005 zaslala 28 notifikácií, čím sa z hľadiska počtu hlásení umiestnila na 9. mieste z 28 krajín zapojených do systému RAPEX. Z hľadiska krajiny pôvodu sa potvrdzuje trend z minulých rokov nakoľko i naďalej je najväčší počet hlásení na výrobky dovezené z Číny [6].

Záver

Vstupom Slovenskej republiky do Európskej únie sa povinnosti a úlohy v oblasti ochrany spotrebiteľa rozšírili z ochrany slovenského spotrebiteľa na ochranu všetkých európskych spotrebiteľov z hľadiska požiadaviek na zdravie a bezpečnosť výrobkov, ochrany ekonomických záujmov pri cezhraničnom nákupe výrobkov a poskytovaní služieb, ako i v rámci informačných povinností.

Príspevok vznikol v rámci spoločnej pedagogickej a študentskej spolupráce pri výučbe predmetu Manažérska etika.

Zoznam bibliografických odkazov:

- [1] PISTOVIČ, J. a kol. *Ochrana spotrebiteľa*. Bratislava: Copyright, 2004. ISBN 80-969025-9-8
- [2] ČANÍK, P. a kol. *Nástroje podnikateľskej etiky*. Praha: VSE, nakladatelství Oeconomika. ISBN 80-245-0980-6
- [3] MOLNÁROVÁ, D., VÝBOCH, J. Successful Customer Acquisition. In *Sborník abstraktů konference Juniorstav 2004*. Brno: VUT FS, 2004, s. 332. ISBN 80-214-2560
- [4] Zákon č. 634/1992 Zb. O ochrane spotrebiteľa, v znení ďalších doplnkov. www.economy.gov.sk/files/spotrebitel/statrapex.doc
- [5] Dostupné na internete: www.economy.gov.sk/files/spotrebitel/koncepciasp2005-2007.doc
- [6] Dostupné na internete: europa.eu.int/comm/consumers/map.htm
- [7] Dostupné na internete: www.isnet.sk/zss/
- [8] Dostupné na internete: www.svssr.sk
- [9] Dostupné na internete: www.spotrebiteliask.sk/sk.php
- [10] Dostupné na internete: www.soi.sk
- [11] Dostupné na internete: http://europa.eu.int/constitution/sk/ptoc47_sk.htm