

OBSAH

ZOZNAM POUŽITÝCH SKRATIEK	9
PREDHOVOR	15
I VŠEOBECNÁ ČASŤ	17
1 Úvod do ochrany spotrebiteľa	17
1.1 Základné pojmy	17
1.2 Európske právo ochrany spotrebiteľa a jeho transpozícia v slovenskom právnom poriadku	21
1.2.1 Výber smerníc a nariadení EÚ	24
1.2.2 Právo Slovenskej republiky (hmotné právo)	26
1.2.3 Eurokonformný výklad právnych predpisov	27
1.3 Konceptia ochrany spotrebiteľov v EÚ a jej presadzovanie	28
1.3.1 Všeobecná charakteristika.....	28
1.3.2 Ciele, koncepcie a systematické zabezpečenie nástrojov spotrebiteľskej politiky v EÚ	29
1.3.3 Presadzovanie práva na ochranu spotrebiteľa v Slovenskej republike	32
2 Predzmluvné štádium a kontrola procesu uzatvárania spotrebiteľskej zmluvy	39
2.1 Informačné povinnosti	39
2.1.1 Všeobecné a osobitné informačné povinnosti	40
2.1.2 Spôsob poskytnutia a efektívnosť informačných povinností	41
2.1.3 Sankcie	43
2.2 Nekalé obchodné praktiky	43
2.2.1 Generálna klauzula	46
2.2.2 Klamlivé konanie, klamlivé opomenutie a agresívne obchodné praktiky	47
2.2.3 Zoznam nekalých obchodných praktík	49
2.2.4 Nekalé obchodné praktiky vo vzťahu k iným nástrojom ochrany spotrebiteľa	51
2.2.5 Nekalá súťaž a reklama	55
2.3 Uzatváranie spotrebiteľskej zmluvy	57
2.3.1 Štandardizácia uzatvárania zmlúv	58

2.3.2	Formálne náležitosti spotrebiteľských zmlúv	63
2.3.3	Zmluva uzavretá na diaľku	68
2.4	Lehota na rozmyslenie a lehota na premyslenie	72
3	Spotrebiteľská zmluva	77
3.1	Pojem a subjekty spotrebiteľskej zmluvy	77
3.2	Obsahová kontrola spotrebiteľských zmlúv	87
3.2.1	Všeobecne k obsahovej kontrole spotrebiteľských zmlúv	87
3.2.2	Neprijateľné podmienky	94
3.2.3	Interpretácia obsahu spotrebiteľskej zmluvy	105
3.3	Zabezpečenie záväzkov spotrebiteľa	105
3.4	Zmeny, zánik a vyporiadanie záväzkov zo spotrebiteľských zmlúv	108
3.4.1	Vzájomne závislé zmluvy	111
3.4.2	Odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu	113
3.4.3	Premlčanie	116
4	Vynútenie ochrany spotrebiteľa	121
4.1	Jednotlivé spôsoby vynútenia	122
4.2	Individuálna ochrana práv	125
4.2.1	Individuálne spotrebiteľské spory podľa Civilného sporového poriadku	125
4.2.2	Cezhraničné spotrebiteľské spory – osobitné konania	140
4.2.3	Alternatívne formy riešenia spotrebiteľských sporov	145
4.2.3.1	Spotrebiteľské rozhodcovské konanie	146
4.2.3.2	Mediácia.....	159
4.2.3.3	Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov v zmysle zákona o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov	163
4.2.3.4	Alternatívne riešenie spotrebiteľských sporov online prostredníctvom platformy EÚ	170
4.3	Kolektívna, resp. abstraktná ochrana práv	172
4.3.1	Súdne konanie o abstraktnej kontrole v spotrebiteľských veciach	173
4.3.2	Abstraktná kontrola realizovaná správnymi orgánmi	178
4.3.2.1	Kompetencie správnych orgánov podľa zákona o ochrane spotrebiteľa	179

4.3.2.2	Kompetencie NBS podľa zákona o dohlade nad finančným trhom	179
4.3.2.3	Nové CPC nariadenie	180
4.3.3	Vzťah medzi individuálnymi spotrebiteľskými spormi, abstraktnou kontrolou realizovanou súdom a abstraktnou kontrolou realizovanou správnymi orgánmi	182
4.3.4	Kolektívne žaloby s možnosťou požadovania majetkových nárokov	184
II	OSOBITNÁ ČASŤ	189
1	Spotrebiteľská kúpa tovaru	189
1.1	Právna úprava spotrebiteľskej kúpnej zmluvy	189
1.2	Uzavretie spotrebiteľskej kúpnej zmluvy	196
1.2.1	Predzmluvné informačné povinnosti, nevyžiadaný predaj, predajné akcie a iné regulácie predzmluvného štádia spotrebiteľskej kúpy	196
1.2.2	Podstatné náležitosti kúpnej zmluvy	200
1.3	Povinnosti predávajúceho	203
1.4	Zodpovednosť za vady	205
1.4.1	Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady	207
1.4.2	Uplatnenie práv zo zodpovednosti za vady a reklamačné konanie	209
1.4.3	Použité veci	212
1.5	Odstúpenie od zmluvy kupujúcim – spotrebiteľom	213
1.5.1	Odstúpenie v lehote na rozmyslenie	214
1.5.2	Odstúpenie z dôvodu nedodania tovaru včas	216
1.5.3	Ako prostriedok nápravy vadného plnenia	217
1.6	Zmluva o dielo (zhotovenie veci na zákazku spotrebiteľa)	217
2	Poskytovanie služieb spotrebiteľom	220
2.1	Pojem služieb a ich právna úprava	220
2.2	Služby informačnej spoločnosti	225
2.3	Online platforma	229
2.3.1	Zodpovednosť online platformy	233
3	Cestovný ruch	239
3.1	Zájazdy a spojené služby cestovného ruchu	240
3.1.1	Právna úprava a základné pojmy	240

3.1.2	Uzavretie zmluvy o zájazde	246
3.1.3	Zmeny zmluvného vzťahu pred začatím zájazdu	251
3.1.4	Odstúpenie od zmluvy pred začatím zájazdu	253
3.1.5	Zodpovednosť za poskytovanie zájazdu	254
3.1.6	Ochrana pre prípad úpadku cestovnej kancelárie	259
3.1.7	COVID-19 a zmena zákona o zájazdoch	261
3.1.8	Judikatúra Súdneho dvora EÚ k zájazdom	268
3.2	Timesharing a súvisiace služby cestovného ruchu	269
3.3	Letecká a iné druhy dopravy	271
4	Finančné služby	278
4.1	Všeobecný úvod – právny rámec poskytovania finančných služieb	278
4.1.1	Bankovníctvo	278
4.1.2	Kapitálový trh	279
4.1.3	Poistovníctvo	280
4.1.4	Dôchodkové sporenie	281
4.1.5	Úvery poskytované nebankovými veriteľmi	282
4.1.6	Finančné sprostredkovanie a finančné poradenstvo	283
4.1.7	Oprávnenie na poskytovanie finančných služieb na území Slovenskej republiky	283
4.1.8	K právnej úprave poskytovania finančných služieb spoločne	284
4.2	Spotrebiteľský úver, iný úver	287
4.2.1	Úvod, pojmy, druhy spotrebiteľského úveru	287
4.2.2	Povolenie na poskytovanie spotrebiteľských úverov	301
4.2.3	Informačné povinnosti veriteľa (predzmluvné a zmluvné)	302
4.2.3.1	Informácie v reklame (smerujúce k neurčitému okruhu spotrebiteľov)	302
4.2.3.2	Predzmluvné informácie (to znamená vo fáze záujmu konkrétneho spotrebiteľa o vstup do zmluvného vzťahu)	304
4.2.3.3	Informácie uvedené v zmluve a požiadavka písomnej formy	307
4.2.3.4	Informácie počas zmluvného vzťahu	317
4.2.3.5	K následkom porušenia informačných povinností	320

4.2.4	Cena spotrebiteľského úveru, sankcie spojené s omeškaním	324
4.2.4.1	Ročná percentuálna miera nákladov	324
4.2.4.2	Odplata	326
4.2.4.3	Limitácia ceny úveru	326
4.2.4.4	Sankcie spojené s omeškaním	328
4.2.5	Obchádzanie cenových stropov, doplnkové/vedľajšie služby.....	329
4.2.6	Posúdenie schopnosti spotrebiteľa splácať úver	331
4.2.7	Následky porušenia povinností	332
4.2.8	Predčasný zánik zmluvy o spotrebiteľskom úvere	334
4.2.8.1	Predčasné splatenie úveru spotrebiteľom	334
4.2.8.2	Vyhlásenie predčasnej splatnosti úveru veriteľom (predčasné zosplatnenie úveru)	335
4.2.8.3	Odstúpenie od zmluvy zo strany veriteľa	337
4.2.8.4	Odstúpenie od zmluvy zo strany spotrebiteľa	337
4.3	Úver na bývanie	338
4.3.1	Právna úprava, pojem	338
4.3.2	Špecifiká úveru na bývanie v komparácii s právnou úpravou spotrebiteľského úveru	339
4.4	Príklady jednotlivých typov nekalých obchodných praktík („NOP“) z oblasti finančného trhu	342
4.4.1	Nekalá/agresívna obchodná praktika vo finančných službách z „black listu“ v prílohe č. 1 ZoS	342
4.4.2	Klamlivé konanie/opomenutie podľa § 8 ods. 1 až 4 ZoS	343
4.4.3	Nekalá obchodná praktika vo finančných službách podľa generálnej klauzuly v § 7 ZoS	347
4.4.4	Agresívna obchodná praktika vo finančných službách podľa § 9 ZoS	348
4.5	Jednostranná zmena spotrebiteľskej zmluvy vo finančných službách	349
4.5.1	Postup pred samotným testom neprijateľnosti zmluvnej podmienky	350
4.5.2	Pri teste - zisťujeme značnú nerovnováhu	352
4.5.3	Prvý krok – transparentnosť	352
4.5.4	Druhý krok – výluky z prieskumu	352
4.5.5	Tretí krok – šedý zoznam (grey list)	353

4.5.6 Štvrtý krok – špeciálne výnimky z neprijateľnosti	356
4.5.7 Niektoré osobitné ustanovenia o jednostrannej zmene zmluvných podmienok	360
4.6 Dohľad nad ochranou spotrebiteľa vo finančných službách	363
III BEHAVIORÁLNE ASPEKTY OCHRANY SPOTREBITEĽA	368
PRÍLOHY	382