

# Nekalé obchodné praktiky

## ZHRNUTIE K DOKUMENTU:

[Smernica 2005/29/ES](#) o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom

## AKÝ JE CIEĽ TEJTO SMERNICE?

- **Smernica 2005/29/ES:**
  - vymedzujú sa v nej nekalé obchodné praktiky podnikateľov voči spotrebiteľom, ktoré sú v [Európskej únii](#) (EÚ) zakázané,
  - vzťahuje sa na akékoľvek konanie alebo opomenutie, ktoré priamo súvisí s propagáciou, predajom alebo dodávkou **produktu\*** obchodníka **spotrebiteľom\***, vďaka čomu ochraňuje ekonomické záujmy spotrebiteľov pred obchodnou transakciou, počas nej a po jej uskutočnení,
  - zaisťuje rovnakú úroveň ochrany všetkých spotrebiteľov bez ohľadu na miesto nákupu alebo predaja v EÚ.
- V roku 2019 bola zmenená **smernicou (EÚ) 2019/2161**, ktorou sa takisto zmodernizovali pravidlá EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa týkajúce sa [práv spotrebiteľov](#) (pozri [súhrn](#)), [nekalých podmienok v spotrebiteľských zmluvách](#) (pozri [súhrn](#)) a [označovania cien výrobkov](#) (pozri [súhrn](#)) s cieľom zabezpečiť lepšie presadzovanie a riešiť nový vývoj na trhu, najmä online predaj.
- V roku 2024 sa smernicou (EÚ) [2024/825](#) zaviedli ďalšie pravidlá s cieľom riešiť obchodné praktiky, ktoré zavádzajú spotrebiteľov a bránia ich prijímať udržateľné voľby spotreby. Tieto pravidlá (uplatniteľné od 27. septembra 2026) sa týkajú praktík spojených s predčasným zastarávaním tovaru, zavádzajúcich environmentálnych tvrdení („greenwashing“) a zavádzajúcich informácií o sociálnych vlastnostiach výrobkov alebo podnikov obchodníkov.

## HLAVNÉ BODY

- Medzi nekalé obchodné praktiky patria tie, ktoré:
  - sú v rozpore s požiadavkami **odbornej starostlivosti\*** a
  - pravdepodobne podstatne narušia nákupné 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.
- Smernica 2005/29/ES rozlišuje dve kategórie obchodných praktík, ktoré sú nekalé, ak spôsobujú, že priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o kúpe, ktoré by inak neprijal: **klamlivé obchodné praktiky** (konaním alebo opomenutím) a **agresívne obchodné praktiky**.
- Príloha I k smernici 2005/29/ES obsahuje zoznam praktík, ktoré sú za každých okolností zakázané („čierna listina“).

## 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 prijme rozhodnutie o kúpe, ktoré by inak neprijal. K príkladom týchto činností patria nesprávne alebo klamlivé informácie o:

- existencii alebo povahe produktu,
- hlavných znakov produktu (jeho dostupnosti, výhodách, rizikách, zložení alebo zemepisnom pôvode, očakávaných výsledkoch použitia atď.),
- rozsahu záväzkov obchodníka (v kódexoch správania, k dodržiavaniu ktorých sa obchodník zaviazal),
- cene alebo existencii osobitnej cenovej výhody,
- potrebe servisu alebo opravy.

Smernicou sa takisto zakazuje klamlivé uvádzanie tovaru na trh ako identického, hoci je jeho zloženie v rozličných **členských štátoch** EÚ v skutočnosti podstatne odlišné (často sa to označuje ako „**dvojitá kvalita**“ tovarov).

### Klamlivé opomenutia konania

- Praktika je tiež klamlivá, ak sa podstatná informácia, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby urobil kvalifikované rozhodnutie o kúpe, opomenie alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom a je pravdepodobné, že v dôsledku toho spotrebiteľ prijme rozhodnutie o kúpe, ktoré by inak neprijal.
- Smernica 2005/29/ES poskytuje všeobecný zoznam informácií, ktoré by sa mali považovať za podstatné, ako je cena a hlavné vlastnosti produktu. Existujú ďalšie požiadavky vzťahujúce sa na online predaj, ako sú povinnosti pre **online trhy\*** informovať spotrebiteľov o hlavných kritériách určujúcich **poradie\*** ponúk poskytovaných ako odpoveď na vyhľadávací dopyt, a povinnosť poskytnúť informácie, či a ako sa kontroluje **pravosť spotrebiteľských recenzií**.

### Agresívne obchodné praktiky

- Rozhodnutia o kúpe musí spotrebiteľ prijať slobodne. Praktika je agresívna a nekalá, ak obťažovaním, nátlakom alebo **neprimeraným vplyvom\*** významne zhoršuje slobodu výberu priemerného spotrebiteľa a spôsobuje, že prijme rozhodnutie o kúpe, 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 neprimeraná alebo mimozmluvná podmienka uložená spotrebiteľovi, ktorý si želá vykonať svoje zmluvné práva (napr. vypovedanie alebo zmena zmluvy).

### Praktiky, ktoré sú za každých okolností zakázané („čierna listina“)

- **Smernica 2005/29/ES** obsahuje zoznam obchodných praktík, ktoré sú za každých okolností zakázané. V súlade so zmenami prijatými v smernici (EÚ) 2019/2161 sa zakazuje aj niekoľko ďalších praktík, ako je zverejňovanie falošných recenzií spotrebiteľov, skrývanie reklamy vo výsledkoch vyhľadávania a ďalší predaj lístkov, ktoré obchodník získal pomocou automatizovaných prostriedkov (známych ako „roboty“).
- Smernicou (EÚ) 2024/825 sa na čiernu listinu pridáva aj niekoľko ďalších praktík, ktoré sú uvedené nižšie.

- Formy **greenwashingu** (zavádzajúcich environmentálnych tvrdení) vrátane týchto.
  - Uvádzanie **všeobecného environmentálneho tvrdenia**, ktoré naznačuje alebo vytvára dojem vynikajúcich environmentálnych vlastností, ako je „environmentálne priaznivý“, „šetrný k životnému prostrediu“, „zelený“, „ekologický“, „šetrný ku klíme“, „nízkouhlíkový“, „energeticky účinný“, „biologicky odbúrateľný“ alebo podobne, bez uznaných vynikajúcich environmentálnych vlastností, ktoré sú relevantné pre toto tvrdenie.
  - Zobrazovanie **značky udržateľnosti, ktorá nie je založená na certifikačnom systéme alebo nie je vytvorená verejnými orgánmi**. Pred zobrazením značky udržateľnosti musí obchodník zabezpečiť, aby spĺňala minimálne podmienky transparentnosti a dôveryhodnosti a aby sa objektívne monitorovalo dodržiavanie požiadaviek systému. Toto monitorovanie musí vykonávať tretia strana, ktorej spôsobilosť a nezávislosť od vlastníka systému a obchodníka je zabezpečená na základe medzinárodných, európskych alebo vnútroštátnych noriem a postupov.
  - Uvádzanie **tvrdení založených na kompenzácii emisií skleníkových plynov**, že výrobok má neutrálny, znížený alebo pozitívny vplyv na životné prostredie, pokiaľ ide o emisie, čo môže spotrebiteľov viesť do omylu, že takéto tvrdenia sa týkajú samotného výrobku alebo dodávky a výroby tohto výrobku, alebo že spotreba tohto výrobku nemá vplyv na životné prostredie.
- Klamlivé praktiky rovnajúce sa **predčasnému zastarávaniu** vrátane:
  - **nepravdivých tvrdení o trvanlivosti alebo opraviteľnosti** tovaru,
  - akýchkoľvek **obchodných oznámení týkajúcich sa tovaru, ktorý obsahuje prvok zavedený s cieľom obmedziť jeho trvanlivosť**, napriek tomu, že obchodník má k dispozícii informácie o tomto prvku a jeho vplyve na trvanlivosť tovaru.

### Náprava a sankcie

- Členské štáty musia zabezpečiť, aby mali spotrebiteľia **právo na individuálne prostriedky nápravy** (kompenzácia, zníženie ceny atď.), ak sú poškodení nekalými obchodnými praktikami.
- Členské štáty EÚ musia zaviesť **účinné, primerané a odradzujúce sankcie** s cieľom potrestať obchodníkov, ktorí porušia vnútroštátne pravidlá týkajúce sa nekalých obchodných praktík.
- Pri ukladaní sankcií členské štáty musia stanoviť pokuty až do výšky 4 % z obratu obchodníka alebo do 2 miliónov EUR, pokiaľ nie sú k dispozícii informácie o obrate, ak vnútroštátne orgány viacerých krajín spolupracujú na **závažných cezhraničných porušeníach**, ktoré majú dopad na spotrebiteľov vo viacerých členských štátoch.

### Usmernenie

[Európska komisia](#) vydala v roku 2021 aktualizované [usmernenie](#) o vykonávaní a uplatňovaní smernice 2005/29/ES. 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. Usmernenie zahŕňa zmeny zavedené smernicou (EÚ) 2019/2161.

### ODKEDY SA PRAVIDLÁ UPLATŇUJÚ?

- **Smernica 2005/29/ES** mala byť do vnútroštátnych právnych predpisov [transponovaná](#) do 12. júna 2007. Tieto pravidlá sa uplatňujú od 12. decembra 2007.
- Pravidlá zavedené pozmeňujúcou **smernicou (EÚ) 2019/2161** sa uplatňujú od 28. mája 2022.
- Pravidlá zavedené **smernicou (EÚ) 2024/825** sa musia transponovať do 27. marca 2026 a budú sa uplatňovať od 27. septembra 2026.

## KONTEXT

Ďalšie informácie:

- [Smernica o nekalých obchodných praktikách](#) (Európska komisia)
- [Prehľad – Nová dohoda pre spotrebiteľov – aké výhody budem mať ako spotrebiteľ?](#) (Európska komisia)
- [Posilnenie postavenia spotrebiteľa v záujme zelenej transformácie](#) (Európska komisia).

## HLAVNÉ POJMY

**Produkt.** Akýkoľvek tovar alebo služba vrátane nehnuteľností, digitálnych služieb a digitálneho obsahu.

**Spotrebiteľ.** Osoba, ktorá v rámci obchodných praktík, na ktoré sa vzťahuje smernica 2005/29/ES, koná na účely spadajúce mimo rámca jej obchodnej, podnikateľskej, remeselnej alebo profesijnej činnosti.

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

**Online trh.** Služba, ktorá pomocou softvéru vrátane webového sídla, časti webového sídla alebo aplikácie, prevádzkovaná obchodníkom alebo v jeho mene, umožňuje spotrebiteľom uzatvárať zmluvy na diaľku s inými obchodníkmi alebo spotrebiteľmi.

**Poradie.** Relatívna prednosť priznaná produktom prezentovaná, organizovaná alebo oznamovaná obchodníkom bez ohľadu na technologické prostriedky použité na takúto prezentáciu, organizáciu alebo oznámenie.

**Neprimeraný vplyv.** Zneužívanie 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 prijať informované rozhodnutie.

## HLAVNÉ DOKUMENTY

Smernica 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“) (Ú. v. EÚ L 149, 11.6.2005, s. 22 – 39).

Následné zmeny smernice 2005/29/ES boli zapracované do pôvodného textu. Toto [konsolidované znenie](#) slúži len na dokumentačné účely.

Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) [2024/825](#) z 28. februára 2024, ktorou sa menia smernice 2005/29/ES a 2011/83/EÚ, pokiaľ ide o posilnenie postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie prostredníctvom lepšej ochrany pred nekalými praktikami a prostredníctvom lepšieho informovania (Ú. v. EÚ L, 2024/825, 6.3.2024).

## SÚVISIACE DOKUMENTY

[Oznámenie](#) Komisie – Usmernenie k výkladu a uplatňovaniu smernice Európskeho parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu (Ú. v. EÚ C 526, 29.12.2021, s. 1 – 129).

Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu a Rade: Nový program pre spotrebiteľov – Posilnenie odolnosti spotrebiteľov v záujme udržateľnej obnovy ([COM\(2020\) 696 final](#), 13.11.2020).

Oznámenie Komisie Európskemu parlamentu, Rade a Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru – Nová dohoda so spotrebiteľom [[COM\(2018\) 183 final](#) z 11. apríla 2018].

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) [2017/2394](#) z 12. decembra 2017 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a o zrušení nariadenia (ES) č. 2006/2004 (Ú. v. EÚ L 345, 27.12.2017, s. 1 – 26).

Pozri [konsolidované znenie](#).

Smernica Európskeho parlamentu a Rady [2011/83/EÚ](#) z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64 – 88).

Pozri [konsolidované znenie](#).

Smernica Európskeho parlamentu a Rady [98/6/ES](#) zo 16. februára 1998 o ochrane spotrebiteľa pri označovaní cien výrobkov ponúkaných spotrebiteľovi (Ú. v. EÚ L 80, 18.3.1998, s. 27 – 31).

Pozri [konsolidované znenie](#).

Smernica Rady [93/13/EHS](#) z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (Ú. v. ES L 95, 21.4.1993, s. 29 – 34).

Pozri [konsolidované znenie](#).

Posledná aktualizácia 31.05.2024

[Top](#)