



Združenia na ochranu práv spotrebiteľov

Vaše číslo/list zo
dňa:

Naše číslo/záznam:
12156/2012-110.66,
188,02097/2013-110.29,
435

Vybavuje/klapka:
JUDr. Budjač
02/59353189
02/59353135

Bratislava
7.5.2014

Komisia na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich (ďalej len „Komisia“) vo veci posudzovania zmluvných podmienok a obchodných praktík spoločnosti M., so sídlom ..., ktorá prevádzkuje satelitnú televíziu S., berúc zreteľ na:

- článok 38 Charty základných práv Európskej únie (OCHRANA SPOTREBITEĽA):
„Politiky Únie zabezpečia vysokú úroveň ochrany spotrebiteľa.“
- článok 169 ods. 1 Zmluvy o fungovaní Európskej únie:
„1. Únia v snahe podporiť záujmy spotrebiteľov a zabezpečiť vysokú úroveň ochrany spotrebiteľov prispieva k ochrane ich zdravia, bezpečnosti a hospodárskych záujmov spotrebiteľov, ako aj k podpore ich práva na informácie, osvetu a vytváranie združení na ochranu ich záujmov.“
- článok 6 ods. 1 Smernice Rady 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách (ďalej len „smernica“):
„1. Členské štáty zabezpečia, aby nekalé podmienky použité v zmluvách uzatvorených so spotrebiteľom zo strany predajcu alebo dodávateľa podľa ich vnútroštátneho práva, neboli záväzné pre spotrebiteľa a aby zmluva bola podľa týchto podmienok naďalej záväzná pre strany, ak je jej ďalšia existencia možná bez nekalých podmienok.“
- článok 4 ods. 1 smernice:
„1. Bez toho, aby boli dotknuté ustanovenia článku 7, nekalosť zmluvných podmienok sa hodnotí so zreteľom na povahu tovaru alebo služieb, na ktoré bola zmluva uzatvorená a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením zmluvy, v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí.“
- § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka:
„(1) Spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len "neprijateľná podmienka"). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú

hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

- § 53 ods. 5 Občianskeho zákonníka:

„(5) Neprijateľné podmienky upravené v spotrebiteľských zmluvách sú neplatné.“

- § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka:

„(1) Zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon priznáva, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.“

- § 7 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa:

„(1) Nekalé obchodné praktiky sú zakázané.“

- § 8 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa:

„(1) Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k

a) existencii výrobku alebo k povahe výrobku,

b) hlavným znakom výrobku, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkovi po predaji výrobku a vybavovanie reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na výrobku,

c) rozsahu záväzkov predávajúceho, motívom pre obchodnú praktiku a k charakteru procesu predaja, akékoľvek vyhlásenie alebo symbol týkajúci sa priameho alebo nepriameho sponzorstva alebo schválenia predávajúceho alebo výrobku,

d) cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody,

e) potrebe servisu, náhradného dielu, výmeny alebo opravy,

f) osobe, vlastnosti a právu predávajúceho alebo jeho splnomocnenca, ako sú jeho totožnosť a majetok, kvalifikácia, postavenie, uznanie, členstvo v organizáciách alebo jeho väzby a vlastníctvo práv vyplývajúcich z priemyselného, obchodného alebo duševného vlastníctva alebo jeho ocenenia a vyznamenania, alebo

g) právu spotrebiteľa vráťane práva na výmenu dodaného výrobku alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu 14) alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.“

- § 8 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa:

„(4) Za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 1, alebo neoznami obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.“

p r e r o k o v a l a

dňa 17. decembra 2013 o 14:00 hod

nasledovné zmluvné podmienky zmlúv uzavieraných so spotrebiteľmi a obchodné praktiky:

Všeobecné obchodné podmienky účinné k 15.6.2012

- **4.1. Poskytovateľ sa zaväzuje najmä:
4.1.2. zverejniť na svojej webovej adrese zmenu zmluvných podmienok,**

Odôvodnenie:

Komisia uvedenú zmluvnú podmienku posúdila ako neprijateľnú, zakladajúcu hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Zmluvná podmienka zakladá právny režim zverejňovania zmien zmluvných podmienok bez toho, aby sa takáto zmena preukázateľne dostala do sféry spotrebiteľa. Existuje preto nezanedbateľné riziko, že spotrebiteľ sa so zmenou zmluvných podmienok ani len neoboznámi, napriek tomu, že by takýmito zmluvnými podmienkami podľa predstáv dodávateľa mal byť viazaný. Neprijateľnosť zmluvnej podmienky možno odvodiť z ustanovenia § 53 ods. 1 a § 53 ods. 4 písm. a) OZ.

- **4.2. Poskytovateľ má najmä právo
4.2.4. prerušiť, obmedziť alebo zastaviť poskytovanie služby S. v súlade s týmito podmienkami, najmä pokiaľ užívateľ porušuje či neplní práva a povinnosti stanovené mu týmito podmienkami a zmluvou;
4.2.5. vyúčtovať užívateľovi nevyhnutne nutné náklady v prípade, keď bol poskytovateľ nútený z technických, prevádzkových alebo iných dôvodov pre zabezpečenie príjmu programov prostredníctvom satelitu uskutočniť technické opatrenia, ktoré vyžadujú výmenu karty (prelomenie kódu, skončenie životnosti systému podmieneného prístupu a pod.). V týchto prípadoch sa poskytovateľ zaväzuje doručiť novú kartu na adresu užívateľa oznámenou poskytovateľovi pri registrácii.**
- **4.5. Užívateľ sa zaväzuje a je povinný
4.5.7. uhradiť náklady spojené s výmenou karty v prípade podľa bodu 4.2.5.;**

Odôvodnenie:

Predmetné zmluvné podmienky sú formulované nejasne, neurčito a nezrozumiteľne, pričom s porušením nejasne vymedzených povinností sú pre spotrebiteľa spojené zásadné právne následky, či už v podobe prerušenia poskytovania služieb alebo znášania nákladov spojených s ukončením prístupu k službe. Komisia je toho názoru, že každá zmluvná podmienka, ktorá zasahuje do práv spotrebiteľa musí byť formulovaná jasne a zrozumiteľne,

aby spotrebiteľ mohol pochopiť, s porušením ktorých právnych povinností sa spája určitá sankcia alebo negatívny právny následok.

Komisia posúdila zmluvné podmienky ako neprijateľné podľa generálnej klauzuly (§ 53 ods. 1 OZ).

▪ 7. Zmeny zmluvy

7.1. Poskytovateľ si vyhradzuje právo na zmenu týchto podmienok a/alebo platného cenníka, a to najmä v prípade zmeny právnych predpisov, zavedenia nových služieb a technológií, zmeny podmienok na trhu elektronických komunikácií, ako aj v prípade ak bude takáto zmena nevyhnutná z dôvodu technických, prevádzkových alebo iných dôvodov na strane poskytovateľa. Poskytovateľ bude informovať užívateľa o zmenách v primeranom predstihu, spravidla aspoň 10 dní pred dňom účinnosti zmien. Ak nie je v týchto podmienkach stanovené inak, povinnosť informovať alebo upovedomiť užívateľa o nových podmienkach či cenách, resp. cenníku sa považuje za splnenú, pokiaľ budú príslušné informácie prístupné užívateľovi na webovej stránke www.sk...cz a www.sk...sk alebo prostredníctvom elektronickej pošty alebo písomne alebo telefonicky alebo osobne; nové podmienky či cenník sú platné a pre obe zmluvné strany záväzné dňom určeným v nanovo vydaných podmienkach či cenníku.

7.2. Ku zmene zmluvného vzťahu dôjde rovnako v momente, kedy si užívateľ zvolí iné služby S. a zaplatí príslušné predplatné pre zvolenú službu podľa aktuálne platného cenníka, alebo v momente nezaplatenia niektorého zo skôr zvolených aktivovaných programov, a to v rozsahu takto vykonaného úkonu.

7.3. Zmluvné strany sa dohodli, že v prípade zmeny týchto podmienok a/alebo cenníka prejavuje užívateľ súhlas s ich zmenou tým, že bude pokračovať vo využívaní služby S. za účinnosti takto zmenených podmienok a/alebo cenníka a neurobí v súlade s týmito podmienkami žiaden úkon smerujúci k ukončeniu zmluvného vzťahu.

7.4. V prípade nesúhlasu užívateľa so zmenou podmienok a/alebo cenníka, je užívateľ oprávnený tuto skutočnosť písomne oznámiť poskytovateľovi a zmluvu písomne vypovedať s mesačnou výpovednou lehotou, ktorá začne bežať prvý deň kalendárneho mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola výpoveď doručená poskytovateľovi. Právo vypovedať zmluvu z tohto dôvodu môže užívateľ uplatniť v lehote 2 mesiacov od nadobudnutia účinnosti zmeny týchto Všeobecných obchodných podmienok a/alebo cenníka. V prípade výpovedi zmluvného vzťahu sa už uhradené poplatky a predplatné nevracia.

Odôvodnenie:

Komisia zmluvné podmienky v ich vzájomnej súvislosti posúdila ako neprijateľné podľa § 53 ods. 1 OZ, keďže podstata jednostrannej zmeny zmluvných podmienok je založená na prezumpcii súhlasu spotrebiteľa vychádzajúc z nejasných a neurčitých podmienok a dôvodov jednostrannej zmeny, pričom celkový mechanizmus oboznámenia spotrebiteľa so zmenou zmluvných podmienok a mechanizmus obrany proti zmene zmluvných podmienok sa javí ako formálne koncipovaný negarantujúci skutočnú ochranu spotrebiteľa.

V súvislosti so zmenou zmluvných podmienok Komisia poukazuje aj na problematickosť zverejňovania zmeny zmluvných podmienok na webovom sídle, s ktorým sa

spája vážne riziko, že spotrebiteľ sa o zmene zmluvných podmienok a cenníka ani nedozvie. Vo vzájomnej súvislosti jednotlivých ustanovení umožňujú zmluvné podmienky dodávateľovi pomerne rýchlu a pohodlnú zmenu zmluvných podmienok a cenníka bez toho, aby bola reflektovaná vôľa spotrebiteľa a boli mu poskytnuté adekvátne garancie ochrany jeho práv.

V súvislosti s možnosťou vypovedať zmluvu Komisia poukazuje na zjavnú neprijateľnosť zmluvnej podmienky, podľa ktorej v prípade výpovede dodávateľ nevráti spotrebiteľovi už uhradené poplatky a predplatné. V danom kontexte pritom môže ísť o prípady, keď spotrebiteľ v dobrej viere uhradí jednorázovo celoročné predplatné, resp. poplatky a v dôsledku zmeny zmluvných podmienok bude nútený zmluvu vypovedať. Je neprípustné, aby napr. v takejto situácii bol spotrebiteľ zbavený zákonného práva na vydanie bezdôvodného obohatenia. Vzhľadom na mechanizmus výpovede spotrebiteľskej zmluvy Komisia súčasne poukazuje aj na nereálne koncipované lehoty uplatnenia práva na výpoveď spotrebiteľskej zmluvy, čo plynie zo systematického výkladu zmluvnej podmienky uvedenej v bode 7.4. a 7.1.

▪ **8. Doba trvania zmluvného vzťahu**

8.7. Užívateľ je oprávnený od zmluvy odstúpiť, ak dôjde ku zmene podmienok a/alebo cenníka, ak tieto zmeny neakceptuje, pokiaľ toto svoje právo uplatní u podniku do 3 mesiacov odo dňa sprístupnenia takto zmenených podmienok a/alebo cenníka v súlade s ods. 7.1.

8.8. Odstúpenie od zmluvy je účinné okamihom doručenia písomného oznámenia o odstúpení druhej zmluvnej strane. V oznámení o odstúpení je užívateľ povinný uviesť číslo svojej karty. Pre vylúčenie akýchkoľvek pochybností v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany podniku sa za jeho doručenie užívateľovi bude považovať moment deaktivácie karty.

Odôvodnenie:

V súvislosti s podmienkou uvedenou v bode 8.7. Komisia odkazuje bližšie na odôvodnenie k podmienkam uvedeným v bode 7. a osobitne v bode 7.1. Vo vzťahu k bodu 8.8. Komisia poukazuje na reálnu nedostupnosť dodávateľa, ktorý má sídlo mimo územia SR, s Komisiou v písomnom styku nijako nekomunikoval, pričom vyvstáva preto otázka ako by spotrebiteľ mohol osvedčiť účinky, ktoré majú nastať doručením odstúpenia od zmluvy. Na druhej strane, dodávateľ si v podobe poslednej vety zmluvnej podmienky zaistil výhodnejšie postavenie kedy sa za doručenie na jeho prospech považuje moment deaktivácie karty. Spotrebiteľ však o deaktivácii karty nemusí byť náležite upovedomený a je zrejmé, že takáto konštrukcia zmluvnej podmienky má za cieľ v súvislosti s odstúpením od zmluvy jednostranne a na škodu spotrebiteľa zvýhodniť výhradne dodávateľa.

Komisia zmluvnú podmienku posúdila ako neprijateľnú podľa § 53 ods. 1 OZ.

▪ **9. Zodpovednosť za škodu**

9.3. Poskytovateľ nezodpovedá za škodu v prípade ukončenia zmluvného vzťahu medzi poskytovateľom a vysielateľom programovej služby, alebo treťou osobou majúcou právo disponovať s programovými službami vysielateľa.

9.4. Poskytovateľ nezodpovedá užívateľovi za škodu, ktorá mu vznikne tým, že užívateľ nesplní ktorúkoľvek z povinností stanovených týmito podmienkami.

9.5. Poskytovateľ nezodpovedá užívateľovi za vznik škody spôsobenej technickou, kapacitnou alebo inou nespôsobilosťou satelitnej alebo inej pevnej

alebo mobilnej verejnej siete inej spoločnosti, prostredníctvom ktorej poskytovateľ šíri obsahové služby.

9.6. V prípade, že nesplnením ktoréhokoľvek zo záväzkov užívateľa stanovených v týchto podmienkach vznikne poskytovateľovi škoda, je užívateľ povinný túto škodu poskytovateľovi nahradiť.

Odôvodnenie:

Zmluvná podmienka zakladá hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Podľa názoru Komisie je orientovaná značne jednostranne, sledujúc výlučne záujmy dodávateľa. Komisii nie je zrejmé, prečo by dodávateľ (ako zmluvná strana, ktorá komunikuje so spotrebiteľom) mal byť pozbavený zodpovednosti za plnenie, ktoré na základe zmluvy poskytuje spotrebiteľovi. Podľa názoru Komisie predmetné ustanovenie môže mať pre slabšiu zmluvnú stranu značne poškodzujúce účinky, ktorých účinkom je sťaženie uplatňovania práv spotrebiteľa. Jedným z pilierov predmetnej právnej úpravy je pritom aj právo spotrebiteľa na uplatnenie zodpovednosti za vady a zodpovednosť za škodu u konečného dodávateľa produktu. Zároveň Komisia dáva do pozornosti aj neurčitú, nejasnú podmienku uvedenú v bode 9.4., podľa ktorej, ak škoda vznikne spotrebiteľovi tým, že nesplní ktorúkoľvek z povinností stanovených týmito podmienkami, dodávateľ mu za takúto škodu nebude zodpovedať. Aj táto pre spotrebiteľa nejasná podmienka má za následok zbavenie dodávateľa zodpovednosti za škodu, čím sa výrazne jednostranne posilňujú jeho práva.

Vzhľadom na vyššie uvedené Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila vo vzťahu k právam spotrebiteľa ako dojednanie zakladajúce hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa podľa § 53 ods. 4 písm. d) OZ, ktorá má za účinnok vylúčenie práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.

▪ 10. Ochrana osobných údajov

10.3. Poskytovateľ je oprávnený bez súhlasu užívateľa získavať a spracovávať údaje užívateľov, ktorými sú meno, priezvisko, akademický titul a adresa pre účely:

10.3.1. uzavretia a plnenia zmluvy, jej zmeny alebo ukončenia,

10.3.2. prijímania a evidencie platieb a evidencie pohľadávok,

10.3.3. vypracovania zoznamu užívateľov,

10.3.4. vybavovania reklamácií a iných podaní užívateľov,

10.3.5. plnenia povinnosti podľa bodu 4.1.4. týchto podmienok.

10.4. Užívateľ pri tom berie na vedomie, že poskytnutie osobných údajov je dobrovoľné. Bez ohľadu na uvedené užívateľ berie zároveň na vedomie, že neposkytnutím osobných údajov v rozsahu vyžadovanom pri registrácii nie je možné uzavrieť zmluvu.

Odôvodnenie:

Rámec poskytovaných osobných údajov bez súhlasu spotrebiteľa presahuje rámec zákona, ktorý umožňuje nakladať s osobnými údajmi spotrebiteľa. V tomto smere Komisia odklon od zákona považuje za neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa § 53 ods. 1 OZ. Komisia súčasne poukazuje aj na rozpornosť ustanovenia bodu 10.3. a 10.4., kde je zrejmým zámerom dodávateľa justifikovať spracovávanie osobných údajov spotrebiteľa.

▪ **11. Reklamácia**

11.7. Ak poskytovateľ písomne neoznámí užívateľovi výsledok prešetrenia reklamácie do šesťdesiat dní od dátumu jej doručenia poskytovateľovi, reklamácia sa považuje za opodstatnenú.

Odôvodnenie:

Predmetnú zmluvnú podmienku posúdila Komisia ako neprijateľnú, zakladajúcu hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa podľa generálnej klauzuly (§ 53 ods. 1 OZ). Uvedená podmienka je zároveň v rozpore s § 45 ods. 2 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorého je podnik povinný písomne oznámiť účastníkovi výsledok prešetrenia jeho reklamácie v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní od doručenia reklamácie, inak sa reklamácia považuje za uznanú. V zložitých prípadoch môže podnik túto lehotu predĺžiť, najviac však o 30 dní; podnik je povinný o predĺžení písomne informovať účastníka pred uplynutím pôvodnej 30 dňovej lehoty s uvedením dôvodov. Lehota je zachovaná, ak podnik odošle svoje oznámenie účastníkovi najneskôr v posledný deň lehoty. Z uvedeného vyplýva, že si poskytovateľ svojvoľne predĺžil lehotu na prešetrenie reklamácie zo zákonných 30 dní na 60 dní, pričom týmto konaním zároveň môže obmedziť práva spotrebiteľa vyplývajúce zo zodpovednosti poskytovateľa za vady.

▪ **12. Doručovanie**

12.1. Všetky úkony, správy, dokumenty, upomienky a iné informácie posielané jednou zmluvnou stranou druhej zmluvnej strane v súvislosti so zmluvou faxom, elektronickou poštou alebo formou listu sa považujú za riadne doručené druhej zmluvnej strane uplynutím siedmich dní odo dňa ich zaslania druhej zmluvnej strane na jej adresu alebo faxové číslo uvedené v zmluve alebo na inú adresu alebo faxové číslo, ktoré táto zmluvná strana oznámila doručujúcej zmluvnej strane. V prípade, že druhej zmluvnej strane nemohol byť z akéhokoľvek dôvodu oznámený obsah akejkoľvek listiny, považuje sa táto listina za doručenú uplynutím siedmich dní odo dňa doručenia listiny do dispozičnej sféry druhej zmluvnej strany. Ak druhá zmluvná strana v tejto lehote oznámí doručujúcej zmluvnej strane, že listina jej nebola doručená, bude jej doručený opis tejto listiny.

Odôvodnenie:

Komisia posúdila zmluvnú podmienku ako nevyváženú, zakladajúcu hrubý nepomer v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 OZ). Predmetná zmluvná podmienka vystavuje spotrebiteľa výrazne nevýhodnej zmluvnej fikcii doručenia písomností, ktorá má navyše rýdzo procesný charakter. Podania sa majú považovať za doručené aj v prípade, že sa spotrebiteľ z objektívnych dôvodov so zásielkou neoboznámí, pričom môže ísť aj o zásielku obsahujúcu podstatné písomnosti pre uplatnenie práv spotrebiteľa. Je neprípustné a neprijateľné, aby bol spotrebiteľ vystavený poškodzujúcej zmluvnej podmienke spočívajúcej v úprave procesného režimu doručovania, navyše, ak mu OZ poskytuje kvalitatívne výrazne inú ochranu v súvislosti s teóriou dôjdenia právneho úkonu. S účinným odstúpením od zmluvy vyvstáva aj otázka súvisiaca s doručením písomného oznámenia o odstúpení, v prípade, ak napríklad spotrebiteľ nesúhlasí so zmenou zmluvných podmienok. V praxi sa ukázalo ako problematické doručovanie písomnosti na adresu dodávateľa uvedenú v Obchodnom registri.

S poukazom na vyššie uvedené Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila vo vzťahu k právam spotrebiteľa ako dojednanie zakladajúce hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 OZ).

▪ **Záverečné ustanovenia**

13.4. V prípade, že niektoré z ustanovení zmluvy a/alebo podmienok je neplatné, nemá to vplyv na platnosť ostatných ustanovení zmluvy a podmienok. Neplatné ustanovenia sa nahradia ustanoveniami platných právnych predpisov Slovenskej republiky, ktoré sú svojim obsahom a účelom najbližšie obsahu zmluvy a podmienok.

Odôvodnenie:

Komisia posúdila zmluvnú podmienku ako nevyváženú, zakladajúcu hrubý nepomer v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Zmluvná podmienka vo svojich účinkoch bráni naplneniu cieľa čl. 6 ods. 1 smernice, pri aplikácii § 41 OZ, podľa ktorého „Ak sa dôvod neplatnosti vzťahuje len na časť právneho úkonu, je neplatnou len táto časť, pokiaľ z povahy právneho úkonu alebo z jeho obsahu alebo z okolností, za ktorých k nemu došlo, nevyplýva, že túto časť nemožno oddeliť od ostatného obsahu.“

Vzhľadom na vyššie uvedené Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila vo vzťahu k právam spotrebiteľa aj ako dojednanie zakladajúce hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 OZ).

▪ **13.6. Užívateľ registráciou potvrdzuje, že si podmienky pozorne prečítal, všetky ich ustanovenia sú mu jasné a zrozumiteľné, týmto podmienkam v celom ich rozsahu porozumel, súhlasí s nimi.**

Odôvodnenie:

Komisia vo svojich skorších záveroch posúdila obdobnú zmluvnú podmienku ako neprijateľnú podľa generálnej klauzuly (§ 53 ods. 1 OZ), keďže jej účinkom je, že sa na spotrebiteľa neprijateľne prenáša dôkazné bremeno v otázke, či sa skutočne s predloženými zmluvnými podmienkami oboznámil. Z činnosti Komisie sú známe prípady, keď spotrebiteľia podpísali spotrebiteľské zmluvy obsahujúce predmetnú zmluvnú podmienku, avšak, ako sa ďalej ukázalo, neboli im vôbec poskytnuté všeobecné obchodné podmienky, a teda v mnohých prípadoch nemali ani priestor na oboznámenie sa s nimi (§ 53 ods. 4 písm. a) OZ). V tomto prípade existuje rovnako nezanedbateľné nebezpečenstvo, že zmluvná podmienka spotrebiteľa ovplyvní pri uplatňovaní jeho práv (napr. spotrebiteľ nevyužije svoje právo odstúpiť od zmluvy podľa § 49 OZ), resp. u spotrebiteľa vyvolá dojem, že sa nemôže dovoliavať súdnej ochrane, keďže zmluvu uzavrel ako prejav svojej slobodnej vôle. Komisia považuje takýto prenos dôkazného bremena na spotrebiteľa za neprijateľný.

S poukazom na vyššie uvedené Komisia posúdila zmluvnú podmienku ako ustanovenie, ktoré vo svojich účinkoch spôsobuje hrubý nepomer v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (§ 53 ods. 1 OZ), pričom súčasne nie je vylúčené ani to, že s ohľadom na okolnosti prípadu môže byť naplnený aj dôvod neprijateľnosti podľa § 53 ods. 4 písm. a) OZ.

Cenník - Servisný poplatok (SP):

Dodávateľ v súvislosti so servisným poplatkom uvádza, že: „Servisný poplatok pokrýva náklady na prevádzku, administratívu, technické zaistenie a zákaznícky servis satelitnej televízie S. Servisný poplatok sa vzťahuje na všetky dekódovacie karty S. a CS L. Po uhradení servisného poplatku na dekódovacích kartách S. automaticky získate 56 slovenských a českých programov z balíčkov Digital a Digital HD. (<http://www.skylink.sk/servisny-poplatok>)“.

Komisia po preštudovaní podkladov zverejnených dodávateľom a sprístupnených spotrebiteľom dospela k záveru, že servisný poplatok predstavuje neprijateľnú zmluvnú podmienku inkorporovanú v cenníku, keďže z hľadiska obsahu neprináša spotrebiteľom žiaden materiálny prospech a práve naopak, jeho cieľom je spoplatňovanie servisných procesov. V danom kontexte sa servisný poplatok javí ako skrytá cena poskytovania služby. Daná zmluvná podmienka neimplikuje prevažujúci prospech na strane spotrebiteľa, ktorý by bol spojený s kvalitnejším alebo pre spotrebiteľa priaznivejším poskytnutím služby. Okrem absencie materiálneho prospechu pre spotrebiteľa trpí dojednanie servisného poplatku aj zásadnými právnymi nedostatkami a Komisia je toho názoru, že servisný poplatok v rovine legitimity jeho uplatňovania postráda právny (zmluvný) základ založený na riadnej inkorporácii všeobecných obchodných podmienok do spotrebiteľskej zmluvy. Z uvedených dôvodov, keďže dodávateľ spotrebiteľom nijako nepreukázal výhodnosť úhrady poplatku pre spotrebiteľov, má Komisia za to, že servisný poplatok predstavuje neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa § 53 ods. 1 OZ.

V tejto súvislosti Komisia analogicky dáva do pozornosti aj *Rozhodnutie Spolkového súdneho dvora SRN zo 7. 6. 2011 č. AZ XI ZR 388/10*, v ktorom Spolkový súdny dvor (BGH) na základe revízie zmenil *rozhodnutie odvolacieho súdu a rozhodol, že zmluvné podmienky vo všeobecných obchodných podmienkach banky, ktoré požadujú od spotrebiteľa úhradu poplatku za vedenie úverového účtu podliehajú súdnej kontrole a sú podmienkami neprijateľnými. Poplatok za vedenie účtu nemá povahu odplaty za konkrétnu zmluvnú službu poskytovanú bankou, a preto nepredstavuje dojednanie týkajúce sa ceny. Vedenie úverového účtu nepredstavuje samostatnú odplacnú službu banky klientovi, práve naopak slúži výhradne záujmom banky. Pokiaľ ide o splácanie úveru banke, slúži úverový účet v prvom rade účtovným, resp. zúčtovacím účelom banky, ktorá prostredníctvom svojho vnútorného vedenia účtov vo vlastnom záujme sleduje stav plnenia úverového vzťahu dlžníkom. Naproti tomu spotrebiteľ, ktorý si pravidelne plní svoju povinnosť splácať úver (dlh) nie je na vedenie osobitného účtu bankou, s cieľom mať o splácaní úveru prehľad, odkázaný.*

Komisia vyhodnotila podnety spotrebiteľov, posúdila konanie dodávateľa súvisiace s uzavretím spotrebiteľských zmlúv a dospela k názoru, že spoločnosť S. sa vo vzťahu k spotrebiteľom dopustila nasledovných nekalých obchodných praktík:

Nekalé obchodné praktiky

1. *Zmluvný vzťah so spotrebiteľom vzniká fakticky registráciou príslušnej karty, spotrebiteľ neobdrží pritom ani spotrebiteľskú zmluvu a okrem servisnej dokumentácie konkrétny predávajúci (predajca) konajúci v mene dodávateľa spotrebiteľovi častokrát*

neposkytne ani všetky relevantné dokumenty potrebné pre riadnu prevádzku systému v súvislosti s uzavretím spotrebiteľskej zmluvy.

2. Dodávateľ sa už skôr so vstupom na trh dopustil nekalej obchodnej praktiky spočívajúcej v tom, že spotrebiteľov lákal na kúpu dekódovacích kariet na základe príslubu, že stačí zaplatiť viac peňazí na začiatku zmluvného vzťahu (zakúpiť si satelitný systém) a príjem českých a slovenských programov šírených dodávateľom bude zadarmo. V programovej ponuke bolo napísané: „týto programy získajú majiteľe karty S. automaticky a neplatí za ne žiadne ďalšie mesačné poplatky.“ Následne dodávateľ zaviedol k 1.9.2012 tzv. servisný poplatok vo výške 1,20/mes. alebo 14,40/rok, a to bez toho, aby spotrebiteľská zmluva takúto zmenu umožňovala.
3. Spoločnosť zavádza už v poradí 3. dekódovaciu kartu nazývanú Irdeto, ktorej zakúpenie odôvodňuje technickými problémami, v dôsledku ktorých na predchádzajúcich kartách typu CryptoWorks nie je možné sledovať TV programy vo vysokom rozlíšení, ani aktivovať platené programy. Dôvodom je teda obmena zastaralého kódovacieho systému, ktorému skončila technická podpora zo strany dodávateľa, spoločnosti Irdeto (pozn. pred cca rokom a pól si spotrebiteľia museli kúpiť kartu typu CryptoWorks z obdobných dôvodov). Nová karta je spolatnená sumou 13,90 eur/mes.

Nová karta Irdeto a s ňou súvisiace nekalé obchodné praktiky

- informácie o novej karte Irdeto spolu s poštovým poukazom znejúcim na zaplatenie sú posielané spotrebiteľom od leta 2013 (niektorým v novembri, príp. iní to ešte ani nedostali):

- „Ak Vašu kartu nevymeníte do 30.9.2013, pošleme Vám novú kartu S. VÝMENA M7 v cene 13,90 eur poštou na dobierku. V prípade, že si zaslanie karty neprajete, informujte nás prosím prostredníctvom formulára „Výmena karty“ na www.skylink.sk v sekcii „Kontakty“ alebo Zákazníckej linky 02/20 250 241.“
- V zmysle vyjadrenia mediálneho zástupcu spoločnosti M7 Group – na dobierku sa nedá pozerieť ako na nevyžiadanú poštu, pretože na jej rozposielanie S. oprávňujú aj obchodné podmienky satelitnej služby a spoločnosť je podľa VOP oprávnená si účtovať za výmenu karty poplatok¹.

- Predávajúci (predajcovia) novej karty potvrdili, že častokrát ani po jej zakúpení nie je možné pokračovať v pozieraní televíznych programov, nakoľko nová karta nie je vhodná do všetkých prijímačov (staršie satelitné systémy kartu nevedia prijať). Z uvedeného vyplýva, že v praxi sa nezriedka stáva, že síce spotrebiteľia zaplatili servisný poplatok, kúpili si novú kartu, proti plneniu v podobe televízneho vysielať spotrebiteľom nie je poskytnuté. Aby spotrebiteľom táto nová karta Irdeto neprepadla (predajcovia poplatok za novozaplatenú kartu Irdeto nevracajú, ani keď spotrebiteľ zistí, že karta „nesedí“ do satelitného prijímača) sú „dobrovoľne“ nútení zakúpiť si opätovne aj nový satelitný systém, čo im značne navýši náklady na poskytnutie služby.

Vyššie popísané konanie napĺňa podľa názoru Komisie znaky **klamlivých obchodných praktík podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, za ktoré sa považuje uvádzanie spotrebiteľa do omylu**

¹ K uvedenému pozri bod 4.5.7 VOP (Užívateľ sa zaväzuje a je povinný uhradiť všetky náklady spojené s výmenou karty v prípade podľa bodu 4.2.5) v spojení s bodom 4.2.5 VOP

v otázkach vzniku spotrebiteľskej zmluvy a konkrétnych pravidiel poskytovania služby spotrebiteľom, vrátane ceny plnenia a rovnako klamaní spotrebiteľov v otázke trvania poskytovania služby za dohodnutých podmienok, keďže dodávateľ pravidelne vyvoláva potrebu zakúpenia a výmeny zariadení, ktoré umožňujú sprostredkovať prenos televízneho signálu spotrebiteľom. V súvislosti s uvedenou nekalou obchodnou praktikou Komisia zaznamenala aj v poradí ďalšie porušenie odbornej starostlivosti dodávateľom spočívajúce v tom, že dodávateľ popísanými nekalými obchodnými praktikami vyvoláva u spotrebiteľov stav závislého poskytovania služby, a to dokonca bez toho, že by spotrebiteľov o zmene podmienok jej poskytovania náležite informoval a vytváral im priestor a podmienky pre uplatnenie ich práva.

Komisia v uvedenom kontexte zároveň vyjadruje názor, že je nevyhnutné, aby praktiky dodávateľa preverili a postihli príslušné dohľadové orgány, a to napriek tomu, že nie sú v prípade dodávateľa súčasne aj licenčnými orgánmi. V tejto súvislosti dáva Komisia do pozornosti aj rozsudok vo veci C-475/12 UPC DTH Sàrl/Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság Elnökhelyettese, v ktorom *Súdny dvor konštatoval, že členské štáty môžu vykonávať dohľad nad tým, či spoločnosti, ktoré sú síce usadené v inom členskom štáte, ale poskytujú na ich území elektronické komunikačné služby, dodržiavajú pravidlá o ochrane spotrebiteľov.*

Komisia nie je oprávnená rozhodnúť o právach a právom chránených záujmoch účastníkov spotrebiteľského vzťahu, ani vykonávať dokazovanie potrebné na rozhodnutie o týchto právach a právom chránených záujmoch. Pre posúdenie zmluvných dojednaní bolo dôležité, či takéto dojednania objektívne spôsobujú hrubú nerovnováhu medzi dodávateľom a spotrebiteľom v neprospech spotrebiteľa, a to bez ohľadu na to, či tieto dojednania dodávateľ aj fakticky použije.

Na základe vyššie uvedených dôvodov Komisia dáva tento

p o d n e t :

Komisia dáva podnet právnickým osobám zameraným na kolektívnu ochranu práv spotrebiteľov na zváženie podaní na príslušné orgány za účelom prijatia prípadných opatrení, aby dodávateľ služieb uvedené nekalé obchodné praktiky voči spotrebiteľom nepoužíval, a rovnako, aby vyššie uvedené zmluvné dojednania spotrebiteľov nezaväzovali, pretože spôsobujú hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach medzi dodávateľom a spotrebiteľom v neprospech spotrebiteľa.

Vzhľadom na početnosť neprijateľných zmluvných podmienok a závažnosť klamlivých nekalých obchodných praktík, ktorých sa dopúšťajú dodávatelia, Komisia dáva súčasne osobitný podnet príslušným orgánom dohľadu.

JUDr. Ing. Milan Budjač, PhD.

v. r.

predseda
Komisie na posudzovanie
podmienok v spotrebiteľských zmluvách
a nekalých obchodných praktík predávajúcich