



KOMISIA NA POSUDZOVANIE PODMIENOK V SPOTREBITEĽSKÝCH ZMLUVÁCH A NEKALÝCH OBCHODNÝCH PRAKTÍK PREDÁVAJÚCICH

Ministerstvo spravodlivosti Slovenskej republiky

Župné námestie 13, 813 11 Bratislava

Združenia na ochranu spotrebiteľov

| | | |
|---|---|--------------|
| Naše číslo | Vybavuje/linka | Bratislava |
| 8636/2010-110. 31, 49, 75, 146, 150, 155, 181, 182, 183, 184, 185, 188, 189, 192, 193 5620/2011-110.39,41,43,44,46, 51, 53, 54, 55, 62, 64, 65, 68, 70, 76, 80, 81, 84, 88 | JUDr. Ing. Milan Budjač 02/59353189 02/59353362 | 2. mája 2011 |

Komisia na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich (ďalej len „Komisia“) vo veci posudzovania zmluvných podmienok dojednávanych dodávateľom O., so sídlom XXX (ďalej len „dodávateľ“) 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 („OZ“):

„(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.“

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

„(1) Nekalé obchodné praktiky sú zakázané.“

p r e r o k o v a l a

dňa 15. februára 2011 o 13:00

nasledovné zmluvné podmienky:

ČI. I.

Vymedzenie subjektov zmluvného vzťahu a základných pojmov

- ✓ **2.4 Písomnou formou dokumentov je listová zásielka doručovaná prostredníctvom poštového doručovateľa ako aj elektronická pošta (e-mail).**

Odôvodnenie:

Komisia zmluvnú podmienku posúdila s prihliadnutím na konštrukciu ostatných zmluvných podmienok, na povahu poskytovanej služby a s ohľadom na všetky okolnosti súvisiace s uzavieraním zmlúv so spotrebiteľmi a ustálila, že zmluvnú podmienku je nutné považovať za neprijateľnú, spôsobujúcu hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa.

Aj keď Občiansky zákonník čo do účinkov vo všeobecnosti (nie však bezvýhradne) uznáva právne úkony urobené účastníkom právnych vzťahov elektronicky, je neprijateľné, aby bol spotrebiteľ pri predpokladanej viazanosti zmluvou a najmä s ohľadom na obchodné praktiky používané pri uzavieraní zmluvy (pozri ďalej) vystavený iba komunikácii vo forme elektronickej pošty bez náležitého zabezpečenia a používania prostriedkov verifikácie elektronickej komunikácie. Komisia zaznamenala prípady sťažností početných spotrebiteľov, ktorí internetové stránky dodávateľa vôbec nenavštívili, a napriek tomu sú konfrontovaní so zasielaním e-mailových správ od dodávateľa a neraz aj s procesom samotného vymáhania údajných pohľadávok. Aj z tohto dôvodu sa registračný systém používaný dodávateľom javí na škodu spotrebiteľa ako veľmi ľahko zneužiteľný a spotrebiteľ nemá žiadnu záruku, že v jeho „prospech“ nebude uzavretá dodávateľom predformulovaná užívateľská zmluva zo strany inej osoby. V tejto súvislosti sa možno domnievať, že v početných prípadoch nie je vôbec ustálená zmluvná strana spotrebiteľskej zmluvy. Výhradná elektronická komunikácia dodávateľa so spotrebiteľom pritom potvrdzuje zjavnú výhodu dodávateľa, ktorá však na strane druhej vedie k neprimeranému znevýhodňovaniu spotrebiteľov v otázkach istoty ich právneho statusu a v konečnom dôsledku aj k sťaženiu a odradeniu od uplatňovania ich práv.

V spojení s ďalšími podmienkami Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako nečestnú podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka implikujúcu hrubú nevyváženosť práv a povinností v neprospech spotrebiteľa.

✓ **2.12 Prevádzkovateľ je poskytovateľom služieb, ktorého záujemca a užívateľ môžu kontaktovať na adrese : O., so sídlom XXX.**

Odôvodnenie:

V súvislosti s posúdením zmluvnej podmienky Komisia zohľadnila čl. 4 ods. 1 smernice a dáva do pozornosti skutočnosť, že spotrebiteľ uzatvára zmluvu so spoločnosťou pre neho neznámou, so sídlom mimo štátov Európskej únie, a teda zriadenej a pôsobiacej mimo režimu práva Európskej únie, čo je nesporne spôsobilé nevyhnutne vyvolať oprávnené obavy spotrebiteľa, týkajúce sa otázky úspešnosti uplatnenia a vynútenia práv a majetkových nárokov spotrebiteľa (napr. na vydanie bezdôvodného obohatenia v prípade, ak spotrebiteľ plnil a služba pre neho nebola podstatný čas vôbec dostupná). V uvedenom zmysle Komisia konštatuje, že zmluvná podmienka v rozpore s požiadavkou dobrej viery zakotvuje generálne právo spotrebiteľa, ktoré je však oprávnené považovať za iluzórne. Komisia k tomu dodáva, že na uvedenú kontaktnú adresu nebolo možné poštou vôbec doručiť vypravené písomnosti; to isté platí aj pokiaľ ide o e-mailovú adresu dodávateľa.

Cez prizmu čl. 4 ods. 1 smernice Komisia zmluvnú podmienku posúdila ako neprijateľnú podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

ČI. II.**Ochrana osobných údajov**

✓ ... Užívateľ uzatvorením užívateľskej zmluvy s prevádzkovateľom súhlasí, aby prevádzkovateľ, ak nebude mať inú možnosť, poskytol osobné údaje užívateľa tretej osobe, za účelom vymáhania plnenia povinností užívateľa, ktoré vyplývajú zo zmluvného vzťahu a tretia osoba je na takéto úkony oprávnená.

Odôvodnenie:

Dodávateľ predformulovanou štandardnou zmluvnou podmienkou dosahuje súhlas spotrebiteľa s poskytnutím jeho osobných údajov tretej osobe za účelom vymáhania plnenia povinností užívateľa, ktoré vyplývajú zo zmluvného vzťahu a z tohto titulu má byť tretia osoba na predmetné úkony v prospech dodávateľa oprávnená.

Komisia v kontexte posúdenia zmluvnej podmienky uvádza, že predformulovaný súhlas spotrebiteľa, formálne dosiahnutý štandardnou zmluvnou podmienkou nemožno za žiadnych okolností považovať za náležitý

a individualizovaný prejav vôle spotrebiteľa s úkonom, na ktorý sa tento výslovne požaduje.

S poukázaním na uvedené Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako podmienku v rozpore s dobrou vierou a v neprospech spotrebiteľa zakladajúcu hrubý nepomer v právach a povinnostiach.

Čl. III.

Užívateľská zmluva

✓ **2.1 Predmetom užívateľskej zmluvy je poskytovanie služby, ktorá spočíva v sprístupnení portálu o futbalových informáciách (najmä výsledky futbalových stretnutí, ich detailný popis, informácie o histórii futbalu) vytvorenej prevádzkovateľom v prospech užívateľa. Rozsah predmetu zmluvy záleží od aktuálneho rozsahu portálu futbalových informácií a ostatnej ponuky na internetovej stránke www.sk vrátane výherných súťaží.**

Odôvodnenie:

Komisia posúdila zmluvnú podmienku ako zjavne neurčitú a nezrozumiteľnú, ktorej účinkom je nerovnováha v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa. Práve neurčitosť, nejasnosť a nezrozumiteľnosť predmetnej zmluvnej podmienky majú za následok prípustnosť súdnej kontroly jej prijateľnosti (§ 53 ods. 1 druhá veta Občianskeho zákonníka). Komisia zvyrazňuje, že zmluvná podmienka jednak navodzuje dojem, že futbalové informácie, ktoré majú byť spotrebiteľovi sprístupnené sú užívateľsky konštruované práve pre jeho individuálne potreby, a jednak spotrebiteľa vystavuje podstatnej neistote v otázke skutočného predmetu zmluvy (dikcia „Rozsah predmetu zmluvy...“). Z tohto dôvodu vôbec nie je isté čo je skutočným predmetom zmluvy. Keďže predmet je podstatnou náležitosťou zmluvy, Komisia poukazuje na skutočnosť, že zmluva ako celok nemusí pri posúdení jej platnosti cez prizmu § 37 ods. 1 Občianskeho zákonníka vôbec obstať. O platnosti a neplatnosti zmluvy je však oprávnený rozhodnúť iba príslušný súd.

Ide o neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa generálnej klauzuly (§ 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka).

✓ **3.3 Uzatvorenie zmluvy sa môže uskutočniť iba so záujemcami, ktorí majú trvalé bydlisko resp. sídlo na území členských štátov Európskej únie, vrátane Švajčiarska.**

Odôvodnenie:

Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako podmienku zakladajúcu hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa, ktorej účinok sa markantne prejavuje v diskriminačnom pravidle zaobchádzania so spotrebiteľmi. Posudzovaná zmluvná podmienka je v časti, kde uvádza Švajčiarsko ako súčasť skupiny členských štátov Európskej únie aj zjavne máätúca. Komisia ďalej uvádza, že nie je zrejmé, ako bude podmienka uplatnená v praxi – javí sa, že nie je vylúčená situácia, že sa spotrebiteľ o existencii tejto podmienky dozvie až v čase, keď bude dodávateľ od spotrebiteľa požadovať plnenie.

Komisia zmluvnú podmienku posúdila ako nečestnú podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka implikujúcu hrubú nerovnováhu práv a povinností v neprospech spotrebiteľa.

✓ **3.6 Užívateľská zmluva sa uzatvára na 12 kalendárnych mesiacov. Táto doba trvania zmluvného vzťahu začína plynúť okamihom doručenia e-mailu potvrdzujúceho registráciu, ktorý odošle prevádzkovateľ.**

Odôvodnenie:

Komisia predmetné ustanovenie posúdila ako zmluvnú podmienku, ktorá na škodu spotrebiteľa spôsobuje hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach. Spotrebiteľ internetovú stránku navštívi spravidla s cieľom, aby sa oboznámil s jej obsahom. Štandardnou zmluvnou podmienkou dodávateľ dosiahne, že zmluva má trvať 12 mesiacov. Komisia je presvedčená, že takáto zmluvná podmienka je pre spotrebiteľa nevýhodná, ale súčasne aj prekvapivá a vedie k neprimerane dlhej viazanosti spotrebiteľa zmluvou.

V tomto zmysle Komisia inšpirujúc sa prácami na novej Smernici o právach spotrebiteľov (Consumer rights directive) podmienku, ktorá bez rozumného dôvodu vystavuje spotrebiteľa neprimerane dlhej (alebo nedostatočne špecifikovanej) dobe viazanosti zmluvou, posúdila ako neprijateľnú zmluvnú podmienku podľa § 53 ods. 1

OZ spôsobujúcu hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa.

Zmluvné podmienky Komisia posúdila aj s ohľadom na čl. 4 ods. 1 smernice (§ 53 ods. 9 OZ). Komisia poukazuje na vyššie uvedené odôvodnenie a dodáva, že pokiaľ ide o uzavretie zmluvy v trvaní 12 kalendárnych mesiacov, je na mieste prísnejšie posudzovať aj prítomnosť ekonomického dôvodu (kauzy) uzavretia zmluvy. Pre Komisiu by bolo prekvapujúce, ak by priemerný spotrebiteľ sledoval pri uzavieraní a plnení zmluvy ekonomický dôvod, ktorý implicitne predpokladá zmluva – a teda opakovane, pravidelne počas 12 kalendárnych mesiacov navštevovať internetovú stránku za účelom priebežného sťahovania futbalových výsledkov a iných na stránke prítomných informácií, najmä ak Majstrovstvá sveta vo futbale trvajú reálne iba niekoľko týždňov.

Ide zjavne o neprijateľnú, hrubo zneužívajúcu zmluvnú podmienku podľa generálnej klauzuly (§ 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka), ktorá na škodu spotrebiteľa zakladá hrubý nepomer v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa.

✓ **4.2 Po uzatvorení zmluvy vyhotoví prevádzkovateľ účtovný doklad (faktúru), ktorej výška zodpovedá dohodnutému plneniu. Doba splatnosti je uvedená na účtovnom doklade. Užívateľ sa zaväzuje prevádzkovateľovi uhradiť v dobe splatnosti dohodnuté plnenie v plnej výške.**

Odôvodnenie:

Predmetná zmluvná podmienka ustanovuje režim plnenia, ktorý na škodu spotrebiteľa spôsobuje zjavne hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach. Spotrebiteľ má po uzavretí zmluvy zaplatiť dodávateľovi plnenie za celé obdobie trvania zmluvy. Spotrebiteľ je teda už na začiatku zmluvného vzťahu nútený platiť aj za plnenie, ktoré doteraz reálne neobdržal a nie je isté, či v budúcnosti obdrží (pozri odôvodnenie k podmienke 2.12). Konštrukcia zmluvnej podmienky je preto v neprospech a na škodu spotrebiteľa jednostranne nevyvážená.

Komisia pritom nevylučuje, že zmluvná podmienka by mohla byť posúdená ako neprijateľná aj podľa § 53 ods. 1 písm. h) Občianskeho zákonníka ako podmienka, ktorá spotrebiteľovi prikazuje, aby splnil všetky záväzky aj vtedy, ak

dodávateľ nesplnil záväzky, ktoré vznikli. Komisia súčasne dáva do pozornosti aj ust. § 560 in fine Občianskeho zákonníka.

Predmetnú zmluvnú podmienku je preto potrebné posúdiť ako nečestnú podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka implikujúcu hrubú nevyváženosť práv a povinností v neprospech spotrebiteľa.

✓ **4.3 Prevádzkovateľ doručí účtovný doklad užívateľovi elektronickou poštou (e-mailom) na adresu, ktorú užívateľ uviedol pri registrácii v registračnom formulári. Tento účtovný doklad opatrí prevádzkovateľ zaručeným elektronickým podpisom v súlade so zákonom č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve v znení neskorších právnych predpisov a zákonom č. 215/2002 Z. z. o elektronickom podpise v znení neskorších právnych predpisov. Vyjadrením súhlasu užívateľa s týmito VOP vyjadruje užívateľ aj výslovný súhlas so zasielaním účtovných dokladov elektronickou poštou (e-mailom).**

Odôvodnenie:

Dodávateľ štandardnou zmluvnou podmienkou dosahuje súhlas spotrebiteľa so zasielaním účtovných dokladov (faktúr) výhradne elektronickou poštou.

Komisia s poukázaním na posúdenie a odôvodnenie neprijateľnosti zmluvnej podmienky 2.4 predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako nečestnú podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka implikujúcu hrubú nevyváženosť práv a povinností v neprospech spotrebiteľa.

✓ **4.4 V prípade, ak užívateľ riadne neuhradí v lehote splatnosti účtovný doklad, ktorý mu prevádzkovateľ doručí tak, ako je uvedené v bode 4.3 tohto článku zašle prevádzkovateľ užívateľovi prvú upomienku, prostredníctvom ktorej vyzve užívateľa na riadne splnenie zmluvného záväzku. Pre prípad zaslania prvej upomienky si prevádzkovateľ a užívateľ dohodli zmluvnú pokutu vo výške 5,- EUR, ktorú je užívateľ povinný uhradiť na účet prevádzkovateľa.**

✓ **4.5 V prípade, ak užívateľ nesplní zmluvnú povinnosť spočívajúcu v úhrade ceny predmetu služby ani v dodatočnej lehote uvedenej v prvej upomienke, zašle mu prevádzkovateľ druhú upomienku. Pre prípad zaslania druhej upomienky si prevádzkovateľ a užívateľ dohodli zmluvnú pokutu vo výške 10,- EUR, ktorú je užívateľ povinný uhradiť na účet prevádzkovateľa;**

povinnosť užívateľa vyplývajúca z bodu 4.4 tejto užívateľskej zmluvy nie je týmto dotknutá.

✓ 4.6 V prípade, ak užívateľ nesplní zmluvnú povinnosť spočívajúcu v úhrade ceny predmetu služby ani v dodatočnej lehote uvedenej v druhej upomienke, zašle mu prevádzkovateľ tretiu upomienku. Pre prípad zaslania tretej upomienky si prevádzkovateľ a užívateľ dohodli zmluvnú pokutu vo výške 15,- EUR, ktorú je užívateľ povinný uhradiť na účet prevádzkovateľa; povinnosť užívateľa vyplývajúca z bodu 4.4 a 4.5 tejto užívateľskej zmluvy nie je týmto dotknutá. Po uplynutí lehoty na plnenie uvedenej v tretej upomienke, má prevádzkovateľ právo poveriť spoločnosť zaoberajúcu sa správou pohľadávok po lehote splatnosti vymáhaním dlžnej sumy, vrátane zmluvnej pokuty. Prevádzkovateľ a užívateľ sa pre tento prípad dohodli, že ak nedôjde k splneniu zmluvných povinností ani v dodatočnej lehote uvedenej v tretej upomienke má prevádzkovateľ právo poveriť spoločnosť zaoberajúcu sa správou pohľadávok po lehote splatnosti vymáhaním celkovej ceny predmetu služby, vrátane zmluvných pokút podľa bodov 4.4, 4.5 a 4.6 tejto užívateľskej zmluvy a úroku z omeškania v príslušnej výške podľa bodu 4.7 tejto užívateľskej zmluvy.

Odôvodnenie:

Komisia zmluvné podmienky posúdila ako neprimerané sankcie, ktoré v rozpore s dobrou vierou a na škodu spotrebiteľa spôsobujú hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa.

Zmluvné pokuty sú zjavne neprimerané a navyše postrádajú akýkoľvek rozumný základ. Komisia posúdila predformulovanú zmluvné podmienky aj v súlade s čl. 4 ods. 1 a uvádza, že z hľadiska jej kauzy (t.j. ekonomického dôvodu) nie sú zmluvné podmienky upravujúce zmluvné pokuty ničím iným ako obchádzaním kogentného ustanovenia § 517 ods. 2 Občianskeho zákonníka o najvyššej prípustnej výške úrokov z omeškania v občianskoprávných vzťahoch. V tejto súvislosti Komisia dáva do pozornosti aj na **rozhodnutie Okresného súdu Žilina z 17.7.2009 č. k. 6C 253/08** (<http://www.justice.gov.sk/wfn.aspx?pg=h4c&htm=h4/rssrspotr.htm>).

Komisia k posúdeniu zmluvných podmienok dodáva, že dodávateľ podmienkami 4.4, 4.5 a 4.6 sleduje aj reťazenie a kumulovanie zmluvných pokút, pričom kapitalizáciou zmluvných pokút sa dosiahne značné, avšak neodôvodnené

navýšenie pohľadávky dodávateľa voči spotrebiteľovi. Komisia v tejto súvislosti dáva do pozornosti aj § 3a nariadenia vlády SR č. 87/1995 Z. z., ktorým sa vykonávajú niektoré ustanovenia Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

Komisia predmetné zmluvné podmienky posúdila ako nečestné podľa § 53 ods. 4 písm. k) Občianskeho zákonníka.

✓ **4.7 Užívateľ, ktorý sa dostane do omeškania s plnením peňažného záväzku vyplývajúceho z tejto užívateľskej zmluvy, je povinný plniť na účet prevádzkovateľa aj úroky z omeškania vo výške 0,25 % denne z dlžnej sumy až do okamihu splnenia dlhu.**

Odôvodnenie:

Komisia zmluvnú podmienku posúdila ako neprijateľnú zmluvnú sankciu, ktorá v rozpore s dobrou vierou a na škodu spotrebiteľa spôsobuje hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach. Predformulovaním predmetnej zmluvnej podmienky v kontexte so zmluvnými podmienkami 4.4, 4.5 a 4.6 prejavuje dodávateľ zjavne zlý úmysel obohatiť sa na úkor spotrebiteľa uplatňovaním neprimeraných zmluvných sankcií. Takéto konanie nemôže ponímať právnu ochranu.

Komisia poukazuje na početné rozhodnutia všeobecných súdov publikované na stránke <http://www.justice.gov.sk/wfn.aspx?pg=h4c&htm=h4/rssrspotr.htm>, v ktorých súdy jednoznačne judikovali, že úrok z omeškania vo výške 91,25 % p.a. je neprijateľnou zmluvnou podmienkou, ktorá je od začiatku neplatná (§ 53 ods. 5 OZ).

Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako nečestnú podľa § 53 ods. 4 písm. k) Občianskeho zákonníka.

✓ **5.2 Užívateľ nemá právo odstúpiť od zmluvy (§ 10 ods. 4 písm. a), § 12 ods. 5 písm. a) zákona č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom a zásielkovom predaji v znení neskorších právnych predpisov).**

Odôvodnenie:

Komisia vyjadruje pochybnosti o tom, či sú splnené zákonom ustanovené podmienky pre uplatnenie § 12 ods. 5 písm. a) zákona č. 108/2000 Z. z. Komisia je presvedčená, že citované ustanovenie je potrebné vykladať zužujúco a na prospech spotrebiteľa, a to s ohľadom na bod 14. recitálu Smernice 97/7/ES Európskeho

Parlamentu a Rady z 20. mája 1997 o ochrane spotrebiteľa vzhľadom na zmluvy na diaľku (Ú. V. L 271 , 09/10/2002 S. 0016 – 0024) a na závery Súdneho dvora EÚ vyjadrené v rozsudkoch vo veci **C-511/08 Handelsgesellschaft Heinrich Heine GmbH proti Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen eV** a vo veci **C-489/07 Pia Messner proti Firme Stefan Krüger**.

Podľa § 12 ods. 5 písm. a) zákona č. 108/2000 Z. z. ak sa predávajúci a spotrebiteľ nedohodnú inak, spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie služby, ak sa služba začala plniť **so súhlasom spotrebiteľa** pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odsekov 1 až 3. Komisia poukazuje na naplnenie podmienky súhlasu spotrebiteľa s poskytovaním služby a na aspekt jeho dosiahnutia. Komisia je toho názoru, že súhlas spotrebiteľa s poskytovaním služby je prinajmenšom otázny a sporný, a to aj z dôvodu, že podľa názoru Komisie bol dosiahnutý použitím nekalej obchodnej praktiky, ktorá je zo zákona zakázaná (pozri ďalej). Komisia ďalej uvádza, že spotrebiteľ nebol o práve na odstúpenie od zmluvy ani zákonom ustanoveným spôsobom informovaný. Postup, podľa ktorého dodávateľ informoval o práve na odstúpenie od zmluvy (§ 10 ods. 4 písm. a) zákona č. 108/2000 Z. z.) spotrebiteľa formou predformulovanej zmluvnej podmienky inkorporovanej do všeobecných zmluvných podmienok Komisia vyhodnotila ako nedostačujúci a so zákonom a citovanou smernicou nekonformný.

V tomto kontexte Komisia zmluvnú podmienku v informačnej časti vyhodnotila ako podmienku neprijateľnú podľa § 53 ods. 4 písm. a) OZ, pretože spotrebiteľ nemal možnosť sa so zákonom požadovanou informáciou (poučenie o práve na odstúpenie od zmluvy) vôbec náležite oboznámiť v čase pred uzavretím zmluvy na diaľku a súčasne s ponukou služby, tak ako to požaduje zákon č. 108/2000 Z. z.

Komisia je s poukazom na vyššie uvedené ďalej toho názoru, že nie sú splnené podmienky na uplatnenie postupu podľa § 12 ods. 5 zákona č. 108/2000 Z. z., a preto posudzovaná podmienka 5.2 je pre spotrebiteľa zavádzajúca a v rozpore s dobrou vierou a na škodu spotrebiteľa spôsobuje hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach. Komisia v tejto súvislosti dáva do pozornosti § 12 ods. 3 zákona č. 108/2000 Z. z., podľa ktorého: „Ak predávajúci nesplní informačné povinnosti podľa § 10 ani dodatočne, spotrebiteľ je oprávnený odstúpiť od zmluvy do troch mesiacov od prevzatia tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služby.“

✓ **6.2 Užívateľ má právo zapojiť sa do výhernej súťaže prebiehajúcej na internetovej stránke www.sk. Pre účasť na výherných súťažiach prevádzkovateľa platia pravidlá, ktoré budú uverejňované samostatne a zasielané len registrovaným účastníkom. Súťaže predstavujú vedľajšie plnenie a nemajú žiadny vplyv na dohodnuté zmluvné podmienky a ich plnenie.**

Odôvodnenie:

Predmetná zmluvná podmienka *je nezrozumiteľná a nejasná, spôsobilá negatívne ovplyvniť správanie spotrebiteľa*. Komisia z podnetov spotrebiteľov zaznamenala, že spotrebiteľia pristúpili na registráciu na webstránkach dodávateľa kvôli zapojeniu sa do výhernej súťaže. Dodávateľ pritom v posudzovanej zmluvnej podmienke konštatuje, že *„súťaže predstavujú vedľajšie plnenie a nemajú žiadny vplyv na dohodnuté zmluvné podmienky a ich plnenie“*. Komisia je preto toho názoru, že ***výherné súťaže majú za cieľ dosiahnuť registráciu používateľa – spotrebiteľa, a tým aj jeho viazanosť vopred predformulovanými zmluvnými podmienkami, ktoré sa však netýkajú výhernej súťaže, ale prístupu k databáze MS 2010 a ďalším databázam na stránkach***. Postup, ktorého predmetom je takéto konanie dodávateľa nemožno kvalifikovať inak ako **klamlivú nekalú obchodnú prax podľa § 8 zákona č. 250/2007 Z. z. (pozri ďalej)**.

Predmetnú zmluvnú podmienku Komisia posúdila ako nekalú podľa § 53 ods. 1 OZ a § 53 ods. 4 písm. a) OZ (spotrebiteľ sa totiž neoboznami so zmluvnými podmienkami, ktorými by mal byť pre prípad výhernej súťaže viazaný).

✓ **7.4 V prípade ak užívateľ poruší povinnosti uvedené v bodoch 7.2 a 7.3 tohto článku má prevádzkovateľ právo na náhradu spôsobenej škody v občianskom súdnom konaní a je oprávnený odstúpiť od užívateľskej zmluvy.**

Odôvodnenie:

Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako neprijateľnú, ktorá na škodu spotrebiteľa spôsobuje hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa. Zmluvná podmienka garantuje právo na odstúpenie od zmluvy sankčnej povahy iba dodávateľovi, bez možnosti, aby predmetné právo zmluva priznávala aj spotrebiteľovi.

Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako nečestnú podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka implikujúcu hrubú nevyváženosť práv a povinností v neprospech spotrebiteľa.

✓ **7.5 Užívateľ je povinný nakladať s prístupovými údajmi, prostredníctvom ktorých je možný vstup užívateľa do časti internetového portálu www.sk určeného pre registrovaných užívateľov ako s obchodným tajomstvom prevádzkovateľa a v prípade ich sprístupnenia tretím osobám, bez písomného súhlasu prevádzkovateľa, zodpovedá prevádzkovateľovi za takto vzniknutú škodu. Užívateľ je povinný dôverne zaobchádzať aj s e-mailovými správami a inými správami, ktoré dostane od prevádzkovateľa a je povinný nesprístupňovať ich, bez súhlasu prevádzkovateľa, tretím osobám. To platí aj pre mená, priezviská, telefónne a faxové čísla, adresy bydliska, e-mailové a internetové adresy, ako aj ostatné osobné údaje, ktoré užívateľovi sprístupní prevádzkovateľ.**

Odôvodnenie:

Predmetná zmluvná podmienka v rozpore s dobrou vierou a na škodu spotrebiteľa spôsobuje hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach. Komisia uvádza, že cieľom zmluvnej podmienky je odradiť spotrebiteľa od uplatňovania jeho práv voči dodávateľovi napríklad prostredníctvom sťažností alebo iných podaní adresovaných štátnym orgánom, a to formou neprípustného rozšírenia definície obchodného tajomstva. Zmluvná podmienka je preto v neprospech spotrebiteľa zjavne hrubo nevyvážená a zneužívajúca. Komisia uvádza, že niet žiadneho racionálneho dôvodu, aby informácie poskytnuté spotrebiteľovi a komunikácia spotrebiteľa a dodávateľa ponímala status dôverných informácií alebo obchodného tajomstva a aby nakladanie s predmetnými informáciami podliehalo predchádzajúcemu súhlasu dodávateľa. Komisia v tomto kontexte dáva osobitne do pozornosti skutočnosť, že štandardnými zmluvnými podmienkami dodávateľ v podstate dosahuje, že prakticky akákoľvek komunikácia bude so spotrebiteľom prebiehať elektronicky (podmienka 2.4).

Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako nečestnú podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka implikujúcu hrubú nevyváženosť práv a povinností v neprospech spotrebiteľa.

✓ **7.7 Užívateľ má právo požadovať od prevádzkovateľa kompletne vymazanie údajov o jeho osobe z databázy užívateľov vtedy, ak uhradí na účet prevádzkovateľa celú cenu predmetu zmluvy, teda cenu za 12 kalendárnych mesiacov poskytovania služby. Súčasne je užívateľ povinný uhradiť na účet prevádzkovateľa poplatok za kompletne vymazanie údajov o jeho osobe z databázy užívateľov vo výške 10,- EUR. Prevádzkovateľ vykoná kompletne vymazanie údajov o osobe užívateľa z databázy potom, ako budú cena predmetu zmluvy, prípadne zmluvný poplatok za predčasné odstúpenie od zmluvy a poplatok za kompletne vymazanie údajov o osobe z databázy užívateľov, tak ako je uvedené v tomto bode VOP, pripísané na účet prevádzkovateľa.**

Odôvodnenie:

Komisia predmetnú zmluvnú podmienku ako hrubo zneužívajúcu a spôsobujúcu hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa. Je neprípustné, aby dodávateľ splnenie svojej zákonnej povinnosti – likvidácie osobných údajov podmieňoval úhradou plnej ceny a navyše zaplatením poplatku 10,- eur, a to najmä v prípade, ak spotrebiteľ odvolá svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov. V tejto súvislosti dáva Komisia do pozornosti predovšetkým § 6 ods. 1 písm. i) zákona č. 428/2002 Z. z. o ochrane osobných údajov v znení neskorších predpisov. Navyše s poukazom na § 7 ods. 2 zákona č. 428/2002 Z. z. je otázne, či súhlas spotrebiteľov možno považovať za platný.

Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako nečestnú podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka implikujúcu hrubú nevyváženosť práv a povinností v neprospech spotrebiteľa.

✓ **8. Záruky, zodpovednosť za vady a dispozičné opatrenia.**

... Použitelnosť internetovej stránky je najmenej 97 % ročne. Za obsahovú správnosť ako aj úplnosť informácií, ktoré sú k dispozícii prevádzkovateľ neručí.

Odôvodnenie:

Predmetnú zmluvnú podmienku Komisia posúdila vo vzájomnej súvislosti jej jednotlivých súčastí a podľa § 53 ods. 9 Občianskeho zákonníka a ustálila, že ide

o neprijateľnú zmluvnú podmienku spôsobujúcu hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa.

Zmluvná podmienka je vo svojom jadre neurčitá, nejasná a nezrozumiteľná, vo vzťahu k založeniu zodpovednosti dodávateľa kombinuje viacero právnych skutočností so spoločným právnym účinkom, ktorý možno charakterizovať slovami „dodávateľ za nič neručí a nezodpovedá“. Spotrebiteľovi nemusia byť vôbec zrejmé napríklad termíny ako „použiteľnosť internetovej stránky“, „detencia“ a pod.

Zmluvná podmienka je konštruovaná negatívne, naproti tomu spotrebiteľ nie je vôbec informovaný o spôsobe a forme uplatnenia zodpovednosti za vady, tak ako to výslovne predpokladá zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v platnom znení. Aj v tomto zmysle je podmienka hrubo, v neprospech spotrebiteľa nevyvážená.

Komisia ďalej vyjadruje názor, že je neprípustné, aby bol spotrebiteľ zmluvnou podmienkou vystavený stavu, kedy „Za obsahovú správnosť ako aj úplnosť informácií, ktoré sú k dispozícii prevádzkovateľ neručí.“; je to predsa dodávateľ, ktorý zostavuje, aktualizuje, upravuje a sprístupňuje databázu programov a tento za obsah sprístupnených informácií, produktov a ich správnosť a bezvadnosť zodpovedá.

V spojení s ďalšími relevantnými zmluvnými podmienkami Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako neprijateľnú podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

✓ **9. Zodpovednosť za škody**

Prevádzkovateľ zodpovedá za zavinené škody v rozsahu a obsahu právnej úpravy podľa Obchodného zákonníka.

Odôvodnenie:

Predmetná zmluvná podmienka je neprijateľná, spôsobujúca hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa, tým, že pre prípad zodpovednosti dodávateľa za škodu/vady spotrebiteľovi vnucuje obchodnoprávny režim právnej úpravy.

Komisia poukazuje na **rozhodnutie Najvyššieho súdu SR 5 M Cdo 20/2009**, v ktorom tento judikoval, že „za neprijateľnú podmienku je potrebné považovať aj podmienku, uvádzanú vo Všeobecných podmienkach poskytovania verejnej mobilnej siete o uplatnení Obchodného zákonníka aj vo vzťahu k premlčaniu, keďže

spotrebiteľ ju nemá možnosť ovplyvniť a spôsobuje jeho menej priaznivejšie postavenie.“ Judikovaný záver možno použiť primerane aj na posudzovanú zmluvnú podmienku.

Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako neprijateľnú podľa § 53 ods. 1 Občianskeho zákonníka.

Čl. IV

Záverečné ustanovenia

✓ **2.1 Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo, zmeniť a dopĺňať tieto VOP vždy, keď si to prevádzkové a legislatívne zmeny vyžadajú a to formou dodatkov, ktoré budú zverejnené na internetovej stránke [www.sk](http://www...sk) a budú nedeliteľnou súčasťou pôvodného znenia. Vyjadrením súhlasu užívateľa s týmito VOP vyjadruje užívateľ aj výslovný súhlas s uvedeným právom prevádzkovateľa na zmenu a doplnenie VOP prostredníctvom dodatkov k nim..**

Odôvodnenie:

Jednostranná zmena zmluvných podmienok je prípustná iba z vážneho, objektívneho dôvodu a iba vtedy, ak dodávateľ umožní spotrebiteľovi náležite prehodnotiť jeho ďalšiu viazanosť zmluvou. O zmene zmluvných podmienok pritom musí byť spotrebiteľ náležitým spôsobom oboznámený (informovaný). Štandardnou zmluvnou podmienkou nemožno platne dosiahnuť stav všeobecného rešpektovania jednostrannej zmeny všeobecných obchodných podmienok zo strany spotrebiteľa, tak ako to predpokladá dodávateľ. Z tohto dôvodu je zmluvná podmienka založená na hrubom nerešpektovaní zmluvnej slobody, využití faktickej nerovnováhy zmluvných strán a vo svojich účinkoch zakladá hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa.

Komisia predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako neprijateľnú podľa § 53 ods. 1 a v jej účinkoch ako neprijateľnú podľa § 53 ods. 4 písm. a) Občianskeho zákonníka.

✓ **2.2 Dodatky budú užívateľovi zaslané e-mailovou správou 14 kalendárnych dní pred nadobudnutím ich účinnosti. Užívateľ má právo v lehote 14 kalendárnych dní od doručenia príslušných dodatkov namietat' ich prípadný**

rozpor so všeobecne platnými a záväznými právnymi predpismi. V prípade, že užívateľ toto svoje právo nevyužije, považuje sa jeho konanie za konkludentný súhlas so zaslanými zmenami a doplnkami.

Odôvodnenie:

Zaslanie dodatkov formou e-mailovej pošty sa javí ako nedostatočná záruka oboznámenia spotrebiteľa so zmenou zmluvných podmienok, pričom nie je vylúčené, že spotrebiteľ sa so zaslanou komunikáciou vôbec neoboznámi. Právo spotrebiteľa namietat' zmenu zmluvných podmienok Komisia posúdila ako iluzórne, pretože nie je vôbec zrejmé aký účinok bude s aktom namietnutia spojený, rovnako lehotu a dôvody námietok Komisia posúdila ako neprimerane reštriktívne, opodstatňujúce iluzórnu povahu v zmluvnej podmienke ustanoveného práva spotrebiteľa. Komisia ďalej uvádza, že mlčanie nikdy nemôže mať účinok relevantného súhlasu (právneho úkonu), v tejto časti je tak zmluvná podmienka v priamom rozpore s § 44 ods. 1 in fine Občianskeho zákonníka.

Komisia v uvedenom kontexte predmetnú zmluvnú podmienku posúdila ako neprijateľnú podľa § 53 ods. 1 a a v jej účinkoch ako neprijateľnú podľa § 53 ods. 4 písm. a) Občianskeho zákonníka.

✓ **3.1 V prípade neplatnosti niektorého z ustanovení VOP, zostávajú ostatné ustanovenia VOP platné.**

Odôvodnenie:

Predmetnú zmluvnú podmienku Komisia posúdila ako neprijateľnú zmluvnú podmienku spôsobujúcu hrubú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa.

Zmluvná podmienka vo svojich účinkoch bráni naplneniu cieľa čl. 6 ods. 1 smernice Rady 93/13/EHS, pri aplikácii § 41 Občianskeho zákonníka, 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.“*

✓ **3.3 Vyjadrením súhlasu užívateľa s týmito VOP vyjadruje užívateľ v súlade s § 262 zákona č. 513/1991 Obchodného zákonníka v znení neskorších právnych predpisov (ďalej len „Obchodný zákonník“) aj výslovný súhlas s voľbou právneho režimu podľa Obchodného zákonníka pre vzťahy vznikajúce medzi užívateľom a prevádzkovateľom.**

Odôvodnenie:

Cieľom zmluvnej podmienky je obísť zákon a tým vyňať spotrebiteľa z režimu právnej ochrany noriem zameraných na ochranu práv spotrebiteľa obsiahnutých v Občianskom zákonníku. Uvedená zmluvná podmienka je v priamom rozpore s § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ktorý je materiálnym korektívom, kogentným imperatívnym a operatívnym dobrých mravov nepripúšťajúcim dohodnúť so spotrebiteľom menej výhodné zmluvné postavenie ako mu garantuje Občiansky zákonník. Komisia týmto vyjadruje názor, že uplatnenie tejto zmluvnej podmienky má za následok, že na režim práv a povinností sa použijú iba tie ustanovenia Obchodného zákonníka, ktoré pre spotrebiteľa zakotvujú oproti Občianskemu zákonníku výhodnejšie právne postavenie (napr. ustanovenie o 4 ročnej premlčacej dobe pri nárokoch z bezdôvodného obohatenia).

V tejto súvislosti Komisia rovnako dáva do pozornosti aj na **rozhodnutie Okresného súdu Žilina z 17.7.2009 č. k. 6C 253/08** (<http://www.justice.gov.sk/wfn.aspx?pg=h4c&htm=h4/rssrspotr.htm>).

Nekalé obchodné praktiky

Z podnetov spotrebiteľov Komisia vysledovala, že spotrebiteľia sú zjavne prekvapení, niekedy až vystrašení, že kliknutím na stránke dodávateľa (s cieľom napríklad zapojenia sa do výhernej súťaže) a prehliadnutím niektorej (čo i len jednej) informácie obsiahnutej v on-line dostupnej databáze informácii mali s dodávateľom uzavrieť odplatnú spotrebiteľskú zmluvu na dobu trvania 1 roka. U týchto spotrebiteľov nasleduje elektronické doručovanie faktúr, výziev na úhradu a upomienok od dodávateľa, čo spotrebiteľom z poznatkov Komisie spôsobuje niekedy až značný stres a beznádej.

Komisia vyhodnotila podnety spotrebiteľov, posúdila konanie dodávateľa súvisiace s uzavretím spotrebiteľskej zmluvy a dospela k názoru, že spoločnosť O. sa vo vzťahu ku spotrebiteľom dopúšťa **vážnej nekalej klamlivej obchodnej praxe, ktorej použitím dodávateľ hromadným spôsobom dosahuje uzavieranie zmlúv so spotrebiteľmi.**

Nekalá obchodná praktika podľa posúdenia Komisie spočíva v tom, že:

1. dodávateľ spotrebiteľa vôbec neinformuje o skutočnosti, že spotrebiteľ súhlasom (kliknutím na štvorček súhlas) s užívateľskými podmienkami má uzavrieť dodávateľom vopred pripravenú a predformulovanú **odplatnú štandardnú spotrebiteľskú zmluvu na dobu trvania 12 mesiacov**;
2. dodávateľ spotrebiteľa vôbec **neinformuje o podstatných náležitostiach spotrebiteľskej zmluvy, ktorú má spotrebiteľ uzavrieť**;
3. dodávateľ **podstatné náležitosti spotrebiteľskej zmluvy, ktorú má spotrebiteľ uzavrieť vkladá do všeobecných obchodných podmienok, ku ktorým má spotrebiteľ (kliknutím na štvorček súhlas) pristúpiť**.

Ad. 1 Komisia je presvedčená, že predmetné konanie je jadrom nekalej obchodnej praxe, ktorej sa dopúšťa dodávateľ, keďže spotrebiteľ sa v čase, kedy robí svoje ekonomické rozhodnutie a vyplní registračný formulár, relevantným spôsobom vôbec nedozvie o skutočnosti, že má uzavrieť **odplatnú spotrebiteľskú zmluvu**. Ako nepostačujúce a navyše v rozpore s dobrou vierou sa javí konanie dodávateľa, ktorý v časti pod registračným formulárom menším písmom uvádza informáciu o potrebe súhlasu so všeobecnými užívateľskými podmienkami poskytovania služby, ktoré majú slúžiť ako inštrument dosiahnutia súhlasu spotrebiteľa s uzavretím zmluvy, a to bez akéhokoľvek zrejmeho upozornenia, že spotrebiteľ uzaviera odplatnú zmluvu.

Predmetné konanie dodávateľa podľa názoru Komisie navyše napĺňa aj znaky konania v rozpore s dobrými mravmi podľa § 4 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z.

Ad. 2 Komisia je presvedčená, že dodávateľ je povinný za každých okolností spotrebiteľa preukázateľne a náležitým spôsobom informovať o podstatných náležitostiach zmluvy, ktorými sú predmet zmluvy a cena plnenia. Uvedené

náležitosti predstavujú základné (východiskové) informácie pre ekonomické rozhodovanie spotrebiteľa.

Tým, že dodávateľ spotrebiteľa o predmetných skutočnostiach neinformuje, dopúšťa sa súčasne nekalej obchodnej praxe podľa § 7 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. spočívajúcej v konaní bez odbornej starostlivosti.

Ad. 3 Pre spotrebiteľa je zjavne prekvapujúce, ak dodávateľ podstatné náležitosti zmluvy inkorporuje do všeobecných obchodných podmienok, ktoré sú štandardne vyhradené pre vedľajšie, menej podstatné zmluvné podmienky (dojednania), ktorými zmluvné strany iba doplňujúcim spôsobom upravujú svoj zmluvný vzťah.

V tejto súvislosti Komisia dáva do pozornosti **rozsudok Okresného súdu v Chebe zo dňa 31.5.2010, sp. zn. 15 C 410/2009**, v ktorom tento rozhodol, že: **„Všeobecné podmienky nesmú slúžiť k tomu, aby do nich v často neprehľadnej, zložitej formulovanej a malým písmom napísanej forme skryl zmluvný partner spotrebiteľa dojednania, ktoré sú pre spotrebiteľa nevýhodné a o ktorých predpokladá, že pozornosti spotrebiteľa uniknú (vrátane dojednania o zmluvnej pokute). Ak tak urobí, spreneverí sa princípu dôvery a takémuto konaniu nie je možné priznať právnu ochranu pre rozpor so zásadami poctivého obchodného styku.“**

V súvislosti s posúdením Komisie pod bodom 1 možno poukázať aj na názor Okresného súdu v Chebe, prezentovaný v cit. rozsudku, kde súd ďalej uviedol: **„V tejto súvislosti nemohol súd prehliadnuť, že je odkaz na všeobecné podmienky uvedený nápadne menším písmom ako ostatné dojednania zmluvy, a to navyše v kolonke označenej ako „Heslo pre komunikáciu a poznámky“. Takéto dojednanie vzbudzuje dojem nepodstatnej časti zmluvy na úrovni poznámky pod čiarou a bežný adresát takéhoto úkonu bude mať legitímne očakávanie, že v odkazovaných všeobecných podmienkach sú iba ustanovenia technického a vysvetľujúceho charakteru, v žiadnom prípade nie ustanovenia, ktoré majú zásadný dopad na jeho práva a povinnosti, akým je napríklad dojednanie o zmluvnej pokute.“**

S ohľadom na uvedené Komisia konanie dodávateľa v celosti posúdila ako vážnu klamlivú nekalú obchodnú prax podľa § 8 ods. 1 písm. a), c)

v spojení s ods. 3 eventuálne s ods. 4 cit. ustanovenia § 8 zákona č. 250/2007 Z. z. a súčasne ako konanie v rozpore s dobrými mravmi podľa § 4 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z. z.

V súvislosti s posúdením nekalých obchodných praktík poukazuje Komisia aj na posúdenie zmluvnej podmienky 6.2, ktorej používanie je spojené s konaním rovnako naplňajúcim znaky klamlivej nekalej obchodnej praktiky podľa § 8 zákona č. 250/2007 Z. z.

Komisia sledujúc naplnenie zmyslu a cieľa Smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom a smernice, osobitne s poukazom na jej čl. 4 ods. 1 dopĺňa svoj záver aj o nasledovné zistenia, ktoré môžu prispieť k vyššej efektívnosti kolektívneho uplatňovania práv spotrebiteľov:

✓ Dodávateľ komunikuje so spotrebiteľmi výhradne elektronicky z e-mailovej adresy spoločnosti registrovanej na Seyschellských ostrovoch, čo oprávnené potvrdzuje obavy spotrebiteľov súvisiace so sťažovaním uplatňovania ich práv.

✓ Dodávateľ po určitom čase od registrácie spotrebiteľov postupuje svoje údajné pohľadávky, resp. poveruje vymáhaním svojich údajných pohľadávok slovenskú spoločnosť s ručením obmedzeným – spoločnosť B., ktorá bola podľa slovenského práva založená iba niekoľko mesiacov po tom, ako boli spustené internetové stránky dodávateľa.

✓ Spoločnosť B. spotrebiteľom zasiela korešpondenciu, ktorou, vrátane návrhov na vydanie platobných rozkazov, v ktorej sa zároveň snaží spotrebiteľov presvedčať, že platne uzavreli zmluvu a že sú povinní plniť svoj dlh voči Seyschellskej spoločnosti O.

✓ Dodávateľ v ostatnom období spustil prevádzku početných internetových stránok, kde používa rovnaký model získania viazanosti spotrebiteľov zmluvou požitím nekalých obchodných praktík, pričom jeho údajné pohľadávky rovnako vymáha spoločnosť B. Javí sa tak, že ide o vopred pripravený a premyslený model, ktorý je uplatňovaný s cieľom špekulatívneho zabezpečenia zisku vymáhaním plnenia z neprijateľných zmluvných podmienok a zo zmlúv, ktorých platnosť je

prinajmenšom sporná, ktorý je však jednostranne hromadne zameraný ku škode 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.

Z hore 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 prípadných opatrení, aby sa vyššie uvedené nekalé obchodné praktiky voči spotrebiteľom nepoužívali, 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 nekalé obchodné praktiky, ktorých sa dopúšťa dodávateľ Komisia dáva súčasne osobitný podnet **Generálnej prokuratúre SR, Slovenskej obchodnej inšpekcii a Úradu na ochranu osobných údajov.**

JUDr. Ing. Milan Budjač, PhD.

v. r.

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