



# Koncepcia priemerného spotrebiteľa v právno-aplikačnej praxi (2. časť)

Jana Sýkorová, Ľuboš Šimončíč  
Národná banka Slovenska

## SPRÁVANIE PRIEMERNÉHO SPOTREBITEĽA VO VYBRANÝCH ROZHODNUTIACH SLOVENSKÝCH A ČESKÝCH ORGÁNOV APLIKÁCIE PRÁVA

### Rozhodnutie Národnej banky Slovenska vo veci č. 100-000-084-447<sup>2</sup>

Predmetným rozhodnutím bola účastníkovi konania uložená sankcia za nekalú obchodnú praktiku spočívajúcu v nevhodnom a nejasnom spôsobe poskytnutia podstatných informácií týkajúcich sa zrušenia práva na vykonanie hotovostných operácií v cudzej mene v dôsledku jednostrannej zmeny všeobecných obchodných podmienok k existujúcim zmluvám o vedení účtov v cudzej mene. Po vykonanej zmene si mohli spotrebiteľia previesť peňažné prostriedky z týchto účtov v cudzej mene alebo v mene euro na iné účty, prípadne si mohli dať vyplatiť peňažné prostriedky v hotovosti v mene euro. Všetky tieto možnosti však boli pre spotrebiteľa hospodársky nevýhodné, resp. menej výhodné, než zrušená možnosť výberu finančných prostriedkov v hotovosti v cudzej mene.

V tomto rozhodnutí Národná banka Slovenska (ďalej len „NBS“) posudzovala typickú reakciu priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k spôsobu a obsahu oznámenia tejto jednostrannej zmeny. Vzhľadom na charakter produktu NBS vychádzala z predpokladu, že legitímnym očakávaním priemerného spotrebiteľa, ktorý si uzatvára zmluvu o vedení účtu v cudzej mene, je, že bude mať možnosť vybrať si peňažné prostriedky v tejto cudzej mene. Ide o charakteristickú črtu tohto produktu, ktorá je zároveň dôvodom, pre ktorý si spotrebiteľia takýto typ účtu dojednávajú. Informáciu o zmene tejto základnej vlastnosti účtu v cudzej mene preto NBS vyhodnotila ako podstatnú informáciu o produkte. V prípade, ak jednostranná zmena obmedzuje jednu zo základných vlastností produktu počas existencie právneho vzťahu, musia byť spotrebiteľia na takúto zmenu upozornení, a to s osobitným dôrazom. Dôležité je pritom dbať jednak na spôsob doručenia tejto informácie, a jednak na jej obsah.

Z odôvodnenia rozhodnutia vyplýva, že účastník konania v posudzovanom prípade nezabezpečil, aby sa táto podstatná informácia reálne dostala do sféry dispozície jej adresátov. Medzi

použitie spôsoby informovania patrilo neadresné zverejnenie nového znenia zmluvných podmienok a neadresné umiestnenie tlačovej správy na internetovej stránke účastníka konania. Oba tieto spôsoby NBS vyhodnotila ako nevhodné.

Ďalej NBS podrobne argumentuje, že od priemerného spotrebiteľa nie je možné spravodlivo očakávať, že bude pravidelne sledovať zverejňovanie nových všeobecných obchodných podmienok alebo tlačových správ svojej banky. Naopak, priemerný spotrebiteľ môže od finančnej inštitúcie oprávnené očakávať, že ho o podstatných zmenách obchodných podmienok bude informovať adresne a s dostatočným časovým predstihom tak, aby mohol na základe oznámenia urobiť informované a zodpovedné rozhodnutia. Aj v prípade, ak by si priemerný spotrebiteľ novú verziu obchodných podmienok zverejnenú týmto spôsobom bez upozornenia na podstatné zmeny všimol, nie je dôvodné predpokladať, že si predmetné obchodné podmienky tak podrobne preštuduje, aby si uvedomil relevantné dopady týchto zmien na služby, ktoré využíva.

Ako nevhodný spôsob informovania označila NBS aj obrazovku prihlásenia do služby Online banking. Dôvodom bola jednak skutočnosť, že nezanedbateľná časť spotrebiteľov nemala túto službu k dotknutým produktom zriadenú. Navyše vzhľadom na vysoký výskyt rôznych reklám a ponúk zverejňovaných na internetových stránkach nie je možné od priemerného spotrebiteľa očakávať, že si každú z nich všimne a vyhodnotí hospodárske dôsledky vo vzťahu k službám, ktoré využíva.

Ako nedostatočný vyhodnotila NBS aj obsah informácie o zmene obchodných podmienok, ktorý upozorňoval na „ukončenie hotovostných operácií v cudzích menách“. Argumentovala tým, že od priemerného spotrebiteľa nemožno očakávať vedomosť o tom, aké dôsledky má takáto informácia na už existujúce právne vzťahy účtov v cudzej mene. Nemožno očakávať, že priemerný spotrebiteľ na základe predmetnej formulácie dospeje k záveru, že druhá zmluvná strana jednostranne zmenila zmluvné podmienky spôsobom, ktorým sa zmení samotná, pôvodne dojednaná podstata produktu (možnosť vybrať si finančné prostriedky v mene, v ktorej boli finančné prostriedky na účet vložené a v ktorej je účet vedený).

<sup>1</sup> Tento príspevok vyjadruje názory a postoje autorov a nemusí sa zhodovať s oficiálnymi stanoviskami Národnej banky Slovenska.

<sup>2</sup> Rozhodnutie NBS zo dňa 24. januára 2018, č. z. 100-000-084-447, sp. zn. NBS1-000-011-394 v spojení s rozhodnutím BR NBS zo dňa 11. decembra 2018, sp. zn. NBS1-000-023-793.



3 Rozhodnutie NBS zo dňa 3. augusta 2018, č. z. 100-000-120-169, sp. zn. NBS1-000-014-925 v znení rozhodnutia BR NBS zo dňa 23. júla 2019, sp. zn. NBS1-000-030-800.

4 Rozhodnutie NBS zo dňa 24. apríla 2018, č. z. 100-000-101-932, sp. zn. NBS1-000-009-089 v znení rozhodnutia BR NBS zo dňa 28. mája 2019, sp. zn. NBS1-000-032-614.

5 V tejto súvislosti poukazujeme tiež na ďalšie rozhodnutia v obdobných veciach: rozhodnutie NBS zo dňa 2. marca 2018, č. z. 100-000-091-528, sp. zn. NBS1-000-006-558 v znení rozhodnutia BR NBS zo dňa 28. mája 2019, sp. zn. NBS1-000-030-869; rozhodnutie NBS zo dňa 13. marca 2018, č. z. 100-000-093-825, sp. zn. NBS1-000-006-542 v znení rozhodnutia BR NBS zo dňa 28. mája 2019, sp. zn. NBS1-000-030-878; rozhodnutie NBS zo dňa 19. marca 2018, č. z. 100-000-094-981, sp. zn. NBS1-000-009-116 v znení rozhodnutia BR NBS zo dňa 28. mája 2019, sp. zn. NBS1-000-028-079; rozhodnutie NBS zo dňa 18. júna 2018, č. z. 100-000-111-937, sp. zn. NBS1-000-015-114 v znení rozhodnutia BR NBS zo dňa 28. mája 2019, sp. zn. NBS1-000-030-876.

6 Konkrétne podľa ustanovenia § 27c ods. 10 zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom k 18. 02. 2016 až k 9. marcu 2016 (ďalej len „zákon č. 483/2001 Z. z.“) v spojení s ustanovením § 2 vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 41/2016 Z. z. o základnom bankovom produkte a podľa ustanovenia § 27d ods. 15 zákona č. 483/2001 Z. z. v spojení s ustanovením § 2 vyhlášky Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 42/2016 Z. z. o platobnom účte so základnými funkciami.

7 Rozhodnutie ČNB zo dňa 25. augusta 2016, č. j. 2016/99647/570, sp. zn. Sp/2014/250/573.

8 Pozri tiež rozhodnutie ČNB zo dňa 14. decembra 2011, č. j. 2011/14136/570, sp. zn. Sp/2010/110/573 v znení rozhodnutia BR ČNB zo dňa 23. februára 2012, č. j. 2012/564/110, sp. zn. Sp/2010/110/573.

Z uvedenej formulácie navyše nie je zrejmé ani to, že sa táto zmena vzťahuje aj na už existujúce zmluvné vzťahy. Ak nie sú dopady tejto zmeny podrobnejšie vysvetlené, priemerný spotrebiteľ si nemusí byť vedomý toho, aké dôsledky má táto zmena na jeho existujúci zmluvný vzťah. Na základe takejto strohej informácie nemusí byť ani schopný posúdiť právne a hospodárske dôsledky ďalšieho zotrvania v právnom vzťahu účtu v cudzej mene.

### Rozhodnutie Národnej banky Slovenska č. 100-000-120-169<sup>3</sup>

Účastník konania bol sankcionovaný za používanie nátlaku na spotrebiteľov a ich obťažovania, ktoré používal pri vymáhaní pohľadávok zo zmlúv o spotrebiteľských úveroch. Agresívna obchodná praktika spočívala v zasielaní upomienok spotrebiteľom, ktorí s účastníkom konania neboli v zmluvnom vzťahu, ale boli v spotrebiteľskej zmluve medzi účastníkom konania a dlžníkom uvedené ako kontaktné osoby. V upomienkach účastník konania okrem iného apeloval na kontaktnú osobu, aby v súčinnosti s dlžníkom zabezpečila úhradu dlhu, a hrozil podniknutím dostupných právnych krokov na uspokojenie nároku zo zmluvy v prípade, ak dlh nebude uhradený v lehote stanovenej v upomienkach. Záver listov adresovaných týmto spotrebiteľom, ktorí neboli s účastníkom konania v zmluvnom vzťahu, obsahoval nasledujúcu formuláciu: „Váš dlh môžete splácať vkladom na účet alebo prevodom na niektorý z týchto účtov: (...)“

Takéto jednanie kvalifikovala NBS ako agresívnu obchodnú praktiku, ktorá môže u priemerného spotrebiteľa vzbudiť dôvodnú obavu, že je spoločne s dlžníkom zaviazaný na plnenie záväzku uvedeného v upomienke, alebo že je povinný akokoľvek zabezpečiť splnenie záväzku uvedeného v upomienke. V dôsledku tejto obchodnej praktiky by teda podľa NBS mohol učiniť rozhodnutie uhradiť dlh alebo jeho časť, dostaviť sa na kontaktné miesto určené účastníkom konania, alebo vyvíjať tlak na dlžníka, aby dlh splatil, príp. svoj úver refinancoval. Podľa NBS je nátlaková povaha posudzovaného konania umocnená aj tým, že kontaktné osoby sú prednostne vybrané spomedzi osôb blízkych dlžníkovi. U týchto osôb je dôvodný predpoklad, že budú citlivejšie reagovať na výzvy uvedené v predmetných upomienkach.

### Rozhodnutie Národnej banky Slovenska č. 100-000-101-932<sup>4</sup>

V tomto konaní uložila NBS účastníkovi konania sankciu za nekalé obchodné praktiky zistené pri dohľade na mieste pod utajenou identitou vo viacerých pobočkách účastníka konania, v rámci ktorých bolo simulované správanie priemerného spotrebiteľa zaujímajúceho sa o poskytnutie informácií o čo najvýhodnejšom osobnom platobnom účte. Cieľom dohľadu bolo o. i. overiť poskytovanie tzv. legislatívnych účtov, t. j. základného bankového produktu alebo platobného účtu so základnými funkciami podľa v tom čase platnej právnej úpravy.<sup>5</sup> Orgán dohľadu zistil, že účastník

konania členovi dohliadacieho tímu vykonávajúcemu tento kontrolný nákup poskytol nesprávne informácie:

- vo vzťahu k existencii produktu; konkrétne o tom, že neposkytuje žiadny produkt platobného účtu s mesačným poplatkom vo výške do 3 eur, pričom podľa zákona bol povinný takýto produkt poskytovať,<sup>6</sup>
- vo vzťahu k hlavným znakom produktu; konkrétne o tom, že internetbanking nie je súčasťou produktu, alebo nesprávnu informáciu o podmienkach, ktoré musia byť splnené na poskytnutie tohto produktu,
- vo vzťahu k cene produktu; konkrétne o spoplatnení služby internetbanking a o celkovej cene produktu.

Zo správnej úvahy orgánu dohľadu je zrejmé, že uvedenie týchto nepravdivých informácií je spôsobilé ovplyvniť správanie priemerného spotrebiteľa v tom smere, že by žiadosť o zriadenie produktu (tzv. legislatívneho účtu) nepodal. Od priemerného spotrebiteľa, ktorý je v rozumnej miere informovaný a obozretný, nemožno legitímne očakávať, že bude nedôverčivý voči informáciám poskytnutým účastníkom konania (t. j. bude predpokladať nepravdivosť, neúplnosť či nesprávnosť informácií), a z tohto dôvodu si bude tieto informácie sám aktívne overovať aj iným spôsobom.

### Rozhodnutie Českej národnej banky č. 2016/99647/570<sup>7</sup>

Uvedeným rozhodnutím uložila Česká národná banka (ďalej len „ČNB“) finančnému sprostredkovateľovi pokutu o. i. za používanie nekalých obchodných praktík pri sprostredkovaní produktu investičného životného poistenia (ďalej len „IŽP“). Tieto spočívali jednak v tom, že účastník konania pri sprostredkovaní IŽP nepravdivo prirovnával tento typ produktu k sporeniu, a jednak v tom, že nedostatočne informoval klientov o nákladoch súvisiacich s uzatvorením a ukončením existujúcej poisťnej zmluvy o IŽP.

Prezentáciu IŽP ako sporenia považuje ČNB za nepravdivú, pretože životné poistenie spojené s investovaním do fondov nie je sporiacim produktom, ale kombináciou investície a poistenia.<sup>8</sup> Vzhľadom na túto prezentáciu sa klienti v okamihu uzatvárania poisťnej zmluvy o IŽP mohli mylne domnievať, že ide o produkt sporenia a nie o produkt kombinujúci poistenie a investovanie, pri ktorom nie je návratnosť investovanej čiastky nijako zaručená a ktorý je navyše spojený so vstupnými poplatkami, ktoré má poisťník hrdiť po celú dobu poistenia a predpláca si ich na začiatku zmluvného vzťahu. Tento rozdiel výrazným spôsobom ovplyvňuje očakávanie klienta o výške (hodnote) peňažných prostriedkov, ktoré môžu byť klientovi spätne vyplatené v prípade ukončenia poisťnej zmluvy. Finančný sprostredkovateľ je povinný konať s odbornou starostlivosťou a dodržiavať zákaz klamania spotrebiteľa. Plnenie týchto povinností je neoddeliteľne spojené s tým, aby klientovi dostatočne jasne, zrozumiteľne a ne-



skreslene vysvetlil podstatu a fungovanie IŽP, jeho poplatkovú štruktúru, vznik nároku na odkupné a ďalšie parametre tohto produktu, a prezentoval tento produkt takým spôsobom, aby si ho klient nemohol zameniť so sporiacim produktom.

V konaní bolo ďalej preukázané, že o nákladovosti produktu IŽP informoval účastník konania svojich klientov nedostatočne, prípadne tieto informácie zamlčoval. Klienti neboli informovaní o tom, že s dojednaným produktom sú okrem poistného spojené aj ďalšie poplatky. Ak by podľa názoru ČNB klienti vedeli, že si počítačné poplatky predplácajú na celú dobu trvania poistného dopredu a že v prípade vypovedania alebo zrušenia takého produktu im nebudú tieto poplatky (ani ich alikvotná časť) vrátené späť, mnohí z nich by si produkt nedojednali. Vo svojom rozhodnutí ČNB vychádzala jednak zo sťažností klientov, ako aj zo záznamov o požiadavkách a potrebách klientov, kde neboli zaznamenané konkrétne dôvody pre odporúčenie produktu IŽP, prípadne pre prepoistenie, ako aj z vnútorných predpisov, v ktorých absentovala povinnosť informovať o nákladovosti tohto produktu.

### Rozhodnutie Českej národnej banky č. 2017/163117/570<sup>9</sup>

V posudzovanom prípade bol dohliadaný subjekt sankcionovaný za viacero porušení. Jedným z nich bola podobne ako v predchádzajúcom prípade č. 2016/99647/570 nekalá obchodná praktika spočívajúca v prezentovaní IŽP ako sporenia. V tomto prípade boli navyše klienti informovaní, že si môžu nasporené finančné prostriedky podľa potreby vybrať.

Súčasne bolo zistené, že dohliadaný subjekt sa prostredníctvom svojich podriadených finančných sprostredkovateľov dopúšťal aj tzv. prepoistovania, keď spotrebiteľom odporúčal spolu s uzatvorením novej poistnej zmluvy o IŽP vypovedanie už existujúcej poistnej zmluvy s podobnými parametrami. Prítom v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti podriadení finanční sprostredkovatelia nezaznamenávali dôvody takéhoto odporúčania, neposudzovali, aké negatívne dôsledky bude mať pre spotrebiteľov vypovedanie pôvodnej zmluvy (napr. nízka výška odkupného, povinnosť dodatočného zdanenia v prípade daňového odpočtu v pôvodných zmluvách, možné zhoršenie zdravotného stavu poisteného a pod.) a neinformovali spotrebiteľov, aké negatíva so sebou nesie uzatvorenie novej zmluvy o produkte IŽP (napr. nové karenčné doby, nové počítačné náklady a pod.).<sup>10</sup>

Aj v tomto prípade dospela ČNB k záveru, že takéto obchodné praktiky sú spôsobilé ovplyvniť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa v tom smere, že by v dôsledku poskytnutia nepravdivých informácií, resp. opomenutia podstatných informácií o produkte IŽP, mohol jednoducho uzatvoriť novú zmluvu a jednoducho pôvodnú zmluvu vypovedať.

V odôvodnení rozhodnutia ČNB o i. uviedla, že v prípade používania pojmu „sporenie“ v spojení

s produktom IŽP môže u priemerného spotrebiteľa dôjsť k zámene tohto produktu so sporiacimi produktmi a vyvolať v ňom mylný dojem, že tento finančný produkt vykazuje určité osobitné charakteristické znaky, ktoré v skutočnosti nemá. Pojem „sporenie“ si totiž bežný spotrebiteľ spája s bežnými bankovými produktmi a jeho používanie v spojení s inými produktmi finančného trhu pôsobí zavádzajúco.

### Rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky č. 3 Sžf 83/2008<sup>11</sup>

Podstatou sporu bolo uvádzanie cien služieb bez DPH v ceníkoch určených pre spotrebiteľov. Upozornenie, že ceny sú uvádzané bez DPH, bolo umiestnené na zadnej strane cenníka. Najvyšší súd Slovenskej republiky (ďalej len „NS SR“) sa stotožnil s právnym názorom prvostupňového súdu, že cena uvedená bez DPH je neúplná a vôbec nepredstavuje jednoznačnú informáciu o cene predávaných výrobkov alebo poskytovaných služieb. Keďže bežný spotrebiteľ nie je daňovníkom DPH, tovary či služby nakupuje za cenu vrátane DPH. Pre svoje rozhodnutie o kúpe preto potrebuje vedieť konečnú cenu tovaru alebo služby, ktorou je cena vrátane DPH. Vyčíslenie DPH teda tvorí neoddeliteľnú súčasť informácie o konečnej cene produktu adresovanej spotrebiteľovi. Vzhľadom na to je podľa NS SR irelevantné, že ceníky obsahovali na zadnej časti upozornenie na spôsob uvádzania ceny. Ako prvotná informácia o cene sa totiž k spotrebiteľovi dostáva cena bez DPH, ktorú je potrebné vzhľadom na vyššie uvedené považovať za neúplnú informáciu. Z tohto dôvodu NS SR dospel k záveru, že neexistuje žiadny relevantný dôvod na to, aby informácia o cene určenej konečnému spotrebiteľovi obsahovala údaje len o časti ceny, teda cenu bez DPH ako prvotnú informáciu. Cena uvedená bez DPH neposkytuje spotrebiteľovi dostatočnú informáciu o konečnej cene, naopak vzbudzuje v ňom dojem, že cena je nižšia, ako je tomu v skutočnosti.

### Rozsudok Krajského súdu v Trenčíne č. 13S/29/2015<sup>12</sup>

Predmetom sporu bolo rozhodnutie o uložení pokuty vydané Slovenskou obchodnou inšpekciou pre Trenčiansky kraj č. P/0155/03/2014 zo dňa 11. augusta 2014. Účastník konania bol sankcionovaný za nekalú obchodnú praktiku vo forme klamlivého opomenutia, ktorého sa dopustil v súvislosti so zverejňovaním inzerátov s ponukou práce. Záujemcovia mali možnosť získať bližšie informácie na telefonickom čísle uvedenom v sporných inzerátoch. Telefonické hovory však boli spoplatňované vyššou sadzbou, než je bežná. Informácie o cene hovoru boli pritom uvedené vo farebných kombináciách a veľkosti písma, že ich nebolo možné bez grafických úprav (zväčšenie písma, prípadne farebná úprava inzerátu pre zvýšenie kontrastu) riadne prečítať. Niektoré inzeráty obsahovali pri telefónnych číslach aj informáciu v znení „Orange“, alebo „z pevnej linky“ či „02“.

- 9 Rozhodnutie ČNB zo dňa 8. decembra 2017, č. j. 2017/163117/570, sp. zn. Sp/2017/56/573 potvrdené rozhodnutím BR ČNB zo dňa 21. marca 2018, č. j. 2018/40709/CNB/110, sp. zn. Sp/2017/56/573.
- 10 Porovnaj rozhodnutie ČNB zo dňa 14. decembra 2011, č. j. 2011/14136/570, sp. zn. Sp/2010/110/573 v znení rozhodnutia BR ČNB zo dňa 23. februára 2012, č. j. 2012/564/110, sp. zn. Sp/2010/110/573.
- 11 Rozsudok NS SR zo dňa 9. októbra 2008, sp. zn. 3 Sžf 83/2008.
- 12 Rozsudok Krajského súdu v Trenčíne zo dňa 29. júna 2016, sp. zn. 13S/29/2015.



- 13 Bližšie pozri subkapitolu 2.5 usmerenia k vykonávaniu/uplatňovaniu Smernice 2005/29/ES o nekalých obchodných praktikách zo dňa 25. mája 2016, SWD (2016)163, ktorý je sprievodným dokumentom k oznámeniu Komisie Európskemu Parlamentu, Rade, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a výboru regiónov Com (2016)320. In: EUR-Lex. Európska únia. 2019.
- 14 Bližšie pozri MAK, Vanessa. TISCO Working Paper Series on Banking, Finance and Services No. 04/2010: Standards of Protection: In Search of the 'Average Consumer' of EU Law in the Proposal for a Consumer Rights Directive [online]. Tilburg : Tilburg university, Faculty of law, Tilburg Institute for Interdisciplinary Studies of Civil Law and Conflict Resolution Systems, s. 6 a 16.
- 15 Takáto právna úprava by pre príslušné orgány (či už súdne alebo správne) znamenala nielen extrémnu časovú záťaž, ktorá by ich činnosť výrazne spomalila až paralyzovala, ale aj výrazné zvýšenie finančných nákladov spojených s vykonaním štatistického zistenia.
- 16 Tieto dva inštitúty je možné v prípade jednočinného súbehu aplikovať vedľa seba. Bližšie v ONDŘEJOVÁ, Dana: Porušení závazkového práva jako nekalá obchodní praktika nebo nekalá soutěž. Praha: C. H. Beck, 2016. s 226-227.

Správny orgán označil použitý spôsob informovania o cene hovoru za nečitateľný a nevhodný z viacerých dôvodov. Veľkosť písma použitá pri tejto informácii bola podstatne menšia v porovnaní s veľkosťou písma ostatných informácií uvedených v skúmaných inzerátoch. Vo viacerých prípadoch bola tiež nevhodne zvolená farba písma informácie vo vzťahu k farbe pozadia. Aj samotné umiestnenie informácie o cene hovoru bolo vyhodnotené ako nevhodné. Správny orgán konštatoval nevhodnosť aj pri informácii použitej nad telefónnymi číslami, pretože bola spôsobilá vyvolať dojem, že ide o telefónne číslo bežného operátora, a teda neplatí sa zaň zvýšená tarifa.

Krajský súd sa stotožnil so závermi správneho orgánu. V odôvodnení rozsudku označil informáciu o cene za hovor (konkrétne zvýšenej tarife) za významnú informáciu, ktorú má mať spotrebiteľ k dispozícii vopred, a to v jasnej a zrozumiteľnej forme, aby mohol zvážiť všetky okolnosti a rozhodnúť sa, či takýto hovor uskutoční alebo nie. Zobrazenie ceny hovorov a telefónnych čísel použité účastníkom konania nepovažoval za jasné, transparentné a zrozumiteľné podanie informácie o cene za službu. Dospel k záveru, že požiadavka na jasné, zrozumiteľné vyjadrenie podstatnej informácie v sebe zahŕňa aj požiadavku na jej vyobrazenie v takej veľkosti a takým spôsobom, aby bola viditeľná. Postup účastníka konania bol v rozpore s touto požiadavkou, a preto bol vyhodnotený ako použitie nekalej obchodnej praktiky.

## ZÁVEREČNÉ ZHRNUTIE

Uvedené rozhodnutia implicitne potvrdzujú, že pojem priemerný spotrebiteľ sa nemá vykladať takým spôsobom, že ide o niekoho, kto potrebuje iba malú ochranu a kto si je vždy schopný získať dostupné informácie sám, ale ani o niekoho, kto je veľmi dôverčivý, povrchný či až naivný.<sup>13</sup> Ako je z týchto kazuistik zrejme, aj koncepcia priemerného spotrebiteľa sa dá charakterizovať mottom Európskej únie *in varietate concordia*, teda jednota v rozmanitosti.<sup>14</sup>

Priemerný spotrebiteľ je mnohotvárnym modelom správania, ktorého jednotné charakteristické črty v konkrétnych prípadoch kreuje Súdny dvor EÚ. Rozmanitosť predstavujú sociálne, kultúrne a jazykové faktory, ktorých posúdenie je ponechané v diskrečnej právomoci vnútroštátnych orgánov. Za použitia *argumentu a simili* sa dá vyvodiť, že obdobne, ako majú spoločné a rozdielne charakteristické črty správania priemerný nemecký občan a priemerný český občan, tak majú spoločné i rozdielne charakteristické črty správania aj priemerný nemecký spotrebiteľ a priemerný český spotrebiteľ.

Ďalšia rovina mnohotvárnosti tohto abstraktného modelu je zrejme tiež z toho, že spoločne

aj rozdielne charakteristické črty priemerného spotrebiteľa je vždy potrebné posudzovať vo svetle konkrétnych okolností a špecifik daného prípadu. Pre úplnosť ešte treba uviesť štvrtú rovinu, ktorou je aj v tomto prípade časový rozmer. Keďže koncept priemerného spotrebiteľa je veľmi mladý, nebola táto rovina v nám známých rozhodnutiach doposiaľ pomenovaná. Vzhľadom na progresívny vývoj technológií, ako aj na zvyšujúci sa dôraz kladený na finančné vzdelávanie, sa dá, podľa nášho názoru, očakávať, že charakteristické črty správania priemerného spotrebiteľa sa aj v skutkovo obdobných prípadoch budú generáciu od generácie v určitej miere diferencovať.

Na základe predchádzajúceho treba konštatovať, že hoci charakteristické črty priemerného spotrebiteľa obsiahnuté v rozhodnutiach vnútroštátnych orgánov aplikácie práva nemajú a ani nemôžu mať normatívnu povahu, sú relevantným prameňom práva, z ktorého sa dozvedáme, aké správanie je charakteristické pre priemerného spotrebiteľa v konkrétnych prípadoch so zohľadnením všetkých relevantných faktorov a okolností. Znalosť správania sa priemerného spotrebiteľa v týchto už rozhodnutých prípadoch môže výrazne prispieť k predvídateľnosti rozhodovania v podobných prípadoch.

Nazdáme sa, že prijatý koncept je vhodným právnym rámcom pre zabezpečenie efektívnej ochrany spotrebiteľov pred nekalými obchodnými praktikami, pretože ďalšie alternatívy, o ktorých sa dá uvažovať v teoretickej rovine, ako napr. normatívne zadefinovanie typických reakcií priemerného spotrebiteľa vo všetkých do úvahy prichádzajúcich situáciách či vykonávanie štatistických zisťovaní v rámci každého jedného konania,<sup>15</sup> sú v právno-aplikačnej praxi nepredstaviteľné.

V tejto súvislosti považujeme za potrebné tiež poznamenať, že cieľom právnej úpravy nekalých obchodných praktík v súlade s odôvodnením č. 8 smernice 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, nie je iba poskytnutie priamej ochrany spotrebiteľom, ale taktiež poskytnutie nepriamej ochrany oprávnených záujmov podnikateľov pred ich konkurentmi, ktorí sa neriadia pravidlami tejto smernice. Prostredníctvom ochrany spotrebiteľa je teda nepriamo zabezpečovaná poctivá hospodárska súťaž a ochrana všetkých zákazníkov podnikateľov v oblastiach upravených touto smernicou, a je tak významným doplnkom vo vzťahu k úprave nekalej súťaže.<sup>16</sup>