

Metodické usmernenie

**o výkone dohľadu nad dodržiavaním povinností
dohliadaných osôb v oblasti ochrany spotrebiteľa pri prevádzkovaní hazardných hier**

Obsah

1	Účel metodického usmernenia.....	3
2	Pôsobnosť metodického usmernenia	3
3	Vymedzenie základných pojmov.....	3
4	Základné povinnosti prevádzkovateľa hazardnej hry voči spotrebiteľovi (hráčovi)	5
5	Nekalé obchodné praktiky	6
5.1	Spoločné ustanovenia o nekalých obchodných praktikách	6
5.2	Klamlivé konanie	6
5.3	Klamlivé opomenutie konania.....	6
5.4	Agresívna obchodná praktika	7
6	Neprijateľné zmluvné podmienky (nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách).....	7
6.1	Spotrebiteľské zmluvy	7
6.2	Spoločné ustanovenia o neprijateľných zmluvných podmienkach.....	7
7	Konanie v rozpore s dobrými mravmi	8
7.1	Spoločné ustanovenia o konaní v rozpore s dobrými mravmi	8
8	Pravidlá zodpovednej reklamy a marketingovej komunikácie v oblasti hazardných hier	8
9	Výkon dohľadu nad ochranou spotrebiteľa	9
9.1	Základné ustanovenia o výkone dohľadu	9
9.2	Získavanie informácií a dôkazov pri výkone dohľadu	10
9.3	Výkon dohľadu na mieste.....	10
9.4	Zápisnica	11
9.5	Predbežné opatrenie	11
9.6	Opatrenie o blokovaní	12
9.7	Dobrovoľné opatrenie.....	12
9.8	Následky nesplnenia predbežného opatrenia, opatrenia o blokovaní a dobrovoľného opatrenia	13
9.9	Poriadková pokuta.....	14
9.10	Odloženie vecí	14
10	Sankcie za porušenie povinností dohliadanej osoby pri ochrane spotrebiteľa	14
10.1	Sankcie.....	14
10.2	Zásady ukladania sankcií	14
10.3	Pokuty	15
10.4	Všeobecné zásady ukladania pokút.....	15
10.5	Povinnosť odstrániť alebo zmeniť obsah zverejnený v online rozhraní a povinnosť zabezpečiť vymazanie domény	15
11	Konanie o porušení povinností	16
11.1	Poučenie pred začatím konania o porušení povinností	16
11.2	Oznámenie o začatí konania o porušení povinností.....	16
11.3	Konanie o porušení povinností	16
11.4	Výrok rozhodnutia o porušení povinností	16
11.5	Zverejňovanie rozhodnutí.....	16
12	Prechodné ustanovenia a podmienky pre zosúladenie postupov dohliadaných osôb s týmto metodickým usmernením	16

Metodické usmernenie

o výkone dohľadu nad dodržiavaním povinností dohliadaných osôb v oblasti ochrany spotrebiteľa pri prevádzkovaní hazardných hier

Úrad pre reguláciu hazardných hier (ďalej len „úrad“) ako orgán štátnej správy v oblasti hazardných hier podľa § 75 písm. b) zákona č. 30/2019 Z. z. o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o hazardných hrách“) vydáva v súlade s § 77 ods. 9 písm. d) zákona o hazardných hrách za účelom zabezpečenia jednotného výkladu a postupu pri výkone dohľadu nad dodržiavaním povinností dohliadaných osôb v oblasti ochrany spotrebiteľa pri prevádzkovaní hazardných hier podľa § 14 ods. 5 druhá veta zákona o hazardných hrách, § 4 ods. 2 písm. a), b) a h) a § 26 ods. 1 písm. g) a ods. 7 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) toto metodické usmernenie:

1 Účel metodického usmernenia

- 1.1 Metodické usmernenie o výkone dohľadu nad dodržiavaním povinností dohliadaných osôb v oblasti ochrany spotrebiteľa pri prevádzkovaní hazardných hier (ďalej len „metodické usmernenie“) poskytuje praktickú pomoc a vysvetľujúci rámec k plneniu povinností dohliadaných osôb, ktoré vyplývajú z právnych predpisov zameraných na ochranu spotrebiteľa pri prevádzkovaní hazardných hier, a určuje základný kompetenčný rámec úradu a jeho zamestnancov pri výkone dohľadu nad dodržiavaním povinností dohliadaných osôb v oblasti ochrany spotrebiteľa pri prevádzkovaní hazardných hier.
- 1.2 Metodické usmernenie má napomôcť dohliadaným osobám (osobitne prevádzkovateľom hazardných hier) porozumieť problematike ochrany spotrebiteľa a taktiež upresniť postup a očakávania úradu pri výkone dohľadu nad dodržiavaním povinností dohliadaných osôb v oblasti ochrany spotrebiteľa pri prevádzkovaní hazardných hier.
- 1.3 Právna úprava v oblasti ochrany spotrebiteľa je komplexná, nakoľko je založená nielen na slovenských právnych predpisoch, ale aj na európskej legislatíve, medzinárodných štandardoch a poznatkoch a praktických skúsenostiach nadobudnutých pri výkone dohľadu zo strany iných dohľadových orgánov v oblasti ochrany spotrebiteľa.
- 1.4 Cieľom tohto metodického usmernenia je ustáliť výklad a spôsob aplikácie právnych predpisov upravujúcich ochranu spotrebiteľa v špecifickom prostredí hazardných hier a zabezpečiť vysokú úroveň ochrany hráčov ako spotrebiteľov, najmä predchádzať nekalým obchodným praktikám zo strany dohliadaných osôb, neprijateľným zmluvným podmienkam v spotrebiteľských zmluvách a konaniu, ktoré je v rozpore s dobrými mravmi v oblasti prevádzkovania hazardných hier.

2 Pôsobnosť metodického usmernenia

- 2.1 Toto metodické usmernenie sa vzťahuje na všetky dohliadané osoby, primárne na prevádzkovateľov hazardných hier, ktorí prevádzkujú hazardné hry na území Slovenskej republiky na základe úradom udelenej alebo vydanej licencie (individuálnej alebo všeobecnej licencie) podľa zákona o hazardných hrách.
- 2.2 Podľa § 14 ods. 5 zákona o hazardných hrách prevádzkovateľ hazardnej hry je povinný zabezpečiť, aby jeho zamestnanci a ďalšie osoby vykonávajúce činnosti potrebné na realizáciu hazardných hier plnili povinnosti ustanovené zákonom o hazardných hrách. Prevádzkovateľ hazardnej hry, jeho zamestnanci a iné osoby vykonávajúce činnosti potrebné na realizáciu hazardnej hry sú tiež povinní dodržiavať povinnosti ustanovené osobitnými predpismi; takýmto osobitným predpisom je aj zákon o ochrane spotrebiteľa a súvisiace právne predpisy¹.
- 2.3 Podľa § 26 ods. 1 písm. g) a ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa dohľad nad dodržiavaním povinností dohliadaných osôb vrátane prevádzkovateľov hazardných hier pri prevádzkovaní hazardných hier vykonáva úrad. Úrad vykonáva dohľad nad dodržiavaním povinností, ktoré sú uvedené v § 4 ods. 2 písm. a), b) a h) zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 2.4 Toto metodické usmernenie sa nevzťahuje na riešenie individuálnych súkromnoprávných nárokov spotrebiteľov (hráčov) voči prevádzkovateľom hazardných hier. Skutočnosť, že úrad pri výkone dohľadu zistí porušenie povinností zo strany prevádzkovateľa hazardnej hry, nezakladá oprávnenie úradu rozhodovať o týchto individuálnych nárokoch spotrebiteľov (hráčov).
- 2.5 Úrad v rámci výkonu dohľadu nad dodržiavaním zákona o ochrane spotrebiteľa koná výlučne v rovine verejného práva a je oprávnený za zistené porušenia uložiť dohliadanej osobe sankciu (pokutu). Úrad nemá zákonnú kompetenciu rozhodovať napríklad o povinnosti prevádzkovateľa hazardnej hry vyplatiť hráčovi finančné plnenie alebo plniť iný majetkový nárok; riešenie takýchto sporných nárokov patrí výhradne do roviny súkromného práva (napr. mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov alebo konanie pred súdom).

3 Vymedzenie základných pojmov

Pre účely tohto metodického usmernenia sa v súlade s právnymi predpismi SR a EÚ rozumie:

„**Spotrebiteľskou zmluvou**“ - každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára obchodník (prevádzkovateľ hazardných hier alebo iná dohliadaná osoba) so spotrebiteľom (hráčom) v súvislosti s účasťou spotrebiteľa (hráča) na hazardnej hre; za súčasť spotrebiteľskej zmluvy sa považujú aj všeobecné obchodné podmienky, všeobecné zmluvné podmienky alebo iný obdobný dokument so zmluvnými podmienkami, ktoré vydáva obchodník;

„**Spotrebiteľom (Hráčom)**“ - akákoľvek fyzická osoba, ktorá v súvislosti s účasťou na hazardnej hre má zámer uzatvoriť alebo uzatvorila s obchodníkom spotrebiteľskú zmluvu, pričom táto fyzická osoba pri uzatváraní spotrebiteľskej zmluvy alebo pri obchodnej praktike nekoná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania;

„**Dohliadanou osobou**“ - akákoľvek fyzická osoba (okrem spotrebiteľa) alebo právnická osoba, ktorým zákon o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzný akt Európskej únie ukladá povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa; takouto osobou je na účely tohto metodického usmernenia najmä, nie však výlučne, prevádzkovateľ hazardnej hry, osoba, ktorá sa podieľa na prevádzkovaní hazardnej hry alebo na základe zmluvného alebo obdobného vzťahu vykonáva činnosti potrebné na realizáciu hazardnej hry alebo akýmkoľvek spôsobom napomáha pri prevádzkovaní hazardnej hry, osoba, ktorá bez licencie prevádzkuje hazardné hry a osoba, ktorá sa podieľa na prevádzkovaní takýchto hier alebo vykonáva činnosti potrebné na realizáciu takýchto hier alebo akýmkoľvek spôsobom napomáha pri prevádzkovaní takýchto hier alebo ich prevádzkovanie priamo alebo nepriamo umožňuje, osoba, ktorá propaguje hazardné hry alebo osoba, ktorá poskytuje zakázanú ponuku podľa § 2 písm. aa) zákona o hazardných hrách.

¹ Napr. zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov

„**Obchodníkom**“ - osoba, ktorá v súvislosti so spotrebiteľskou zmluvou, z nej vyplývajúcim záväzkom alebo pri obchodnej praktike koná v rámci svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania; a to aj prostredníctvom inej osoby, ktorá koná v jej mene alebo na jej účet; obchodníkom je na účely tohto metodického usmernenia najmä, nie však výlučne, prevádzkovateľ hazardnej hry – právnická osoba, ktorej úrad udelil individuálnu licenciu, alebo právnická osoba, ktorá splnila podmienky všeobecnej licencie vydané úradom a podala oznámenie podľa § 38 zákona o hazardných hrách;

„**Produktom (Službou)**“ - prevádzkovanie hazardnej hry v herni, v kasíne, v prevádzke, v internetovej herni alebo v internetovom kasíne alebo zmluvné zabezpečenie vykonávania činností potrebných na realizáciu hazardnej hry v herni, v kasíne, v prevádzke, v internetovej herni alebo v internetovom kasíne, ktoré sú ponúkané alebo poskytované spotrebiteľovi (hráčovi) zo strany obchodníka (prevádzkovateľa hazardnej hry alebo inej dohliadanej osoby);

„**Odbornou starostlivosťou**“ - úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od obchodníka (prevádzkovateľa hazardnej hry alebo inej dohliadanej osoby) pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi (hráčovi), zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi a všeobecnej zásade dobrej viery uplatňujúcej sa v oblasti prevádzkovania hazardných hier;

„**Obchodnými praktikami podnikateľov voči spotrebiteľom (ďalej tiež „obchodné praktiky“)**“ - akékoľvek konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu obchodníka (prevádzkovateľa hazardnej hry alebo inej dohliadanej osoby), priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom, dodaním alebo poskytnutím produktu (služby) spotrebiteľom (hráčom);

„**Výzvou na kúpu**“ - akákoľvek obchodná komunikácia, ktorá obsahuje opis základných znakov produktu a jeho cenu spôsobom zodpovedajúcim charakteru použitej obchodnej komunikácie, a tým umožňuje spotrebiteľovi (hráčovi) uskutočniť kúpu;

„**Rozhodnutím o obchodnej transakcii**“ - akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa (hráča) o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, vykoná zaň platbu vcelku alebo v častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať alebo uplatní zmluvné právo vo vzťahu k produktu bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania;

„**Osobou poverenou výkonom dohľadu**“ - zamestnanec úradu, ktorý v mene úradu vykonáva dohľad alebo iná fyzická osoba (poverená osoba), ktorú úrad poveril výkonom konkrétneho úkonu dohľadu podľa § 28 ods. 15 až 19 zákona o ochrane spotrebiteľa;

„**Herným plánom**“ - súbor pravidiel zahŕňajúcich pravidlá hazardnej hry, pravidlá a spôsob prijímania stávok a ich výšku, pravidlá a spôsob vykonania stávky, ak podstatou hazardnej hry je aj určenie stávky, výšku manipulačnej prirážky, ak ju bude žiadateľ vyžadovať od hráčov, počet žrebov a cena jedného žrebu, ak sa budú vydávať, možnosti vrátenia vkladu, pravidlá, lehoty a spôsob vyplácania výhry, reklamačný poriadok a ďalšie náležitosti uvedené v zákone o hazardných hrách;

„**Reklamačným poriadkom**“ - súbor pravidiel určujúcich podmienky reklamácie vrátane spôsobu a lehoty na uplatnenie reklamácie a spôsobu a lehoty na jej vybavenie;

„**Pravidlami hazardnej hry**“ - podmienky účasti na hazardnej hre, spôsob určenia výsledku hazardnej hry, výhercov, výhry a jej výšky;

„**Stávkou**“ – spotrebiteľom (hráčom) určená hodnota, ktorá bude porovnávaná s hodnotou určujúcou výsledok hazardnej hry;

„**Vkladom**“ - úhrada finančných prostriedkov v hotovosti alebo bezhotovostne alebo poskytnutie inej majetkovej hodnoty potrebnej na to, aby sa spotrebiteľ (hráč) mohol zúčastniť hazardnej hry;

„**Výhernou istinou**“ - suma určená na vyplatenie výhier, ktorá sa rozdelí vyhrávajúcim spotrebiteľom (hráčom) podľa pravidiel hazardnej hry;

„**Výhrou**“ - suma finančných prostriedkov alebo iná nepeňažná hodnota, ktorú môže spotrebiteľ (hráč) získať v hazardnej hre; výhrou nie je výber vkladu alebo jeho časti z hráčskeho účtu ani výber vkladu alebo jeho časti z technického zariadenia;

„**Prémiovou hrou**“ - súčasť hazardnej hry, v ktorej sa hrá o jackpot, ktorý sa vytvára z časti stávok spotrebiteľov (hráčov) podľa podmienok určených v hernom pláne, pričom jackpot je jednou z možných výhier, ktorú získa spotrebiteľ (hráč) podľa podmienok určených v hernom pláne;

„**Výťažkom**“ - rozdiel medzi stávkami spotrebiteľov (hráčov) a vyplatenými výhrami spotrebiteľom (hráčom);

„**Herňou**“ - miestnosť alebo súbor miestností stavebne spolu súvisiacich a prepojených, špeciálne vybavených a zriadených na prevádzkovanie hazardných hier na výherných prístrojoch, hazardných hier na technických zariadeniach obsluhovaných priamo hráčmi, hazardných hier na termináloch videohier a hazardných hier na iných technických zariadeniach, pričom v herni sa môžu prevádzkovať aj iné druhy hazardných hier; herňa musí byť stavebne oddelený priestor so samostatným uzamykateľným vchodom a musí byť súčasťou budovy;

„**Kasínom**“ - miestnosť alebo súbor miestností stavebne spolu súvisiacich a prepojených, špeciálne vybavených a zriadených na prevádzkovanie stolových hier, pričom v kasíne sa môžu prevádzkovať aj iné druhy hazardných hier; hazardné hry prevádzkované v kasíne sa označujú ako hazardné hry v kasíne;

„**Internetovým kasínom alebo internetovou herňou**“ - virtuálny priestor, v ktorom sa prevádzkujú internetové hry;

„**Prevádzkou**“ - priestor, v ktorom sa prevádzkujú hazardné hry okrem hazardných hier na výherných prístrojoch, hazardných hier na technických zariadeniach obsluhovaných priamo hráčmi, hazardných hier na termináloch videohier a hazardných hier na iných technických zariadeniach; v prevádzke sa prevádzkujú najmä lotériové hry, charitatívne lotérie, stávkové hry a kartové hry pokerového typu prevádzkované mimo kasína, pri ktorých hráči hrajú jeden proti druhému;

„**Propagovaním hazardnej hry**“ - akákoľvek forma informovania o osobe alebo ňou poskytovanej hazardnej hre s cieľom uplatniť túto hazardnú hru na trhu alebo akákoľvek forma podnecovania k účasti na hazardnej hre dostupnej na území Slovenskej republiky v latinskej abecede a v latinkovom systéme písma, ktorej sa môže spotrebiteľ (hráč) zúčastniť z územia Slovenskej republiky najmä zaplatením vkladu, uskutočnením stávky alebo vyplatením výhry, pričom propagovaním hazardnej hry je aj informácia o výhre formou reklamy v písomnej, zvukovej, obrazovej alebo zvukovo-obrazovej forme upozorňujúca na výšku výhry alebo na možnosť získania výhry; propagovaním hazardnej hry **nie je** všeobecné označenie osoby a jej produktov, a to najmä

1. označenie sídla právnickej osoby, trvalého pobytu fyzickej osoby, označenie prevádzkarne alebo organizačnej zložky osoby obchodným menom, ako aj označenie budov, pozemkov a iných nehnuteľných vecí alebo hnutelných vecí vo vlastníctve alebo v nájme tejto osoby, ak je táto osoba prevádzkovateľom hazardnej hry alebo bez licencie prevádzkuje hazardnú hru,
2. označenie listov a obálok obchodným menom alebo ochrannou známkou prevádzkovateľa hazardnej hry alebo osoby, ktorá bez licencie prevádzkuje hazardnú hru,
3. označenie produktov alebo ich obalov údajmi, ktoré sa musia na nich uvádzať podľa osobitných predpisov,
4. zverejnenie výročnej správy o hospodárení, účtovnej závierky, správy audítora podniku alebo iných informácií o podniku, ak povinnosť ich zverejnenia vyplýva prevádzkovateľovi hazardnej hry alebo osobe, ktorá bez licencie prevádzkuje hazardnú hru, z osobitného predpisu,
5. informovanie spotrebiteľa (hráča) o podmienkach, spôsobe zapojenia sa do hazardnej hry a jej spoplatnenia zo strany osoby, ktorá poskytuje elektronické komunikačné siete, elektronické komunikačné služby a poskytovateľa platobných služieb;

„Poskytovaním zakázanej ponuky“ - prevádzkovanie hazardnej hry alebo propagovanie hazardnej hry dostupnej na území Slovenskej republiky bez licencie v latinskej abecede a v latinkovom systéme písma prostredníctvom elektronickej komunikačnej siete alebo elektronickej komunikačnej služby vrátane nabádania a podnecovania k využívaniu takých nástrojov a prostriedkov umožňujúcich prístup k účasti na takejto hazardnej hre, ktoré obchádzajú geografickú blokáciu a iné zamedzenia uskutočnené zo strany prevádzkovateľa takejto hazardnej hry alebo ktoré obchádzajú zamedzenia prístupu k webovému sídlu uskutočnené zo strany poskytovateľa elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb, pričom geografickou blokáciou sa na účely tohto zákona rozumie také zamedzenie prístupu k webovému sídlu, ktoré neumožňuje prístup k webovému sídlu z územia Slovenskej republiky; hazardnou hrou dostupnou na území Slovenskej republiky je hazardná hra, na ktorej sa možno zúčastniť na území alebo z územia Slovenskej republiky najmä zaplatením vkladu, uskutočnením stávky alebo vyplatením výhry;

„Mobilnou aplikáciou“ - software odlišný od webového sídla umožňujúci účasť spotrebiteľa (hráča) na hazardnej hre;

„Smernicou o nekalých obchodných praktikách“ - [SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY 2005/29/ES](#) z 11. mája 2005 o nekalých obchodných praktikách podnikateľov voči spotrebiteľom na vnútornom trhu, a ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 84/450/EHS, smernice Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 („smernica o nekalých obchodných praktikách“);

„Smernicou o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách“ - [SMERNICA RADY 93/13/EHS](#) z 5. apríla 1993 o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách;

„Odporúčaním Európskej komisie“ - [Odporúčanie Európskej komisie](#) zo 14. júla 2014 o zásadách ochrany spotrebiteľov a hráčov využívajúcich služby online hazardných hier a o predchádzaní hraniu online hazardných hier v prípade maloletých osôb č. 2014/478/EÚ.

„Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394“ - [NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY \(EÚ\) 2017/2394](#) z 12. decembra 2017 o spolupráci medzi národnými orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a o zrušení nariadenia (ES) č. 2006/2004

4 Základné povinnosti prevádzkovateľa hazardnej hry voči spotrebiteľovi (hráčovi)

- 4.1 Obchodník je povinný pred uzavretím spotrebiteľskej zmluvy, ktorej predmetom je poskytnutie produktu (služby) za odplatu, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na okolnosti uzavretia spotrebiteľskej zmluvy alebo na povahu produktu, spotrebiteľovi (hráčovi) jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť poučenie o práve spotrebiteľa (hráča) podať obchodníkovi žiadosť o nápravu podľa osobitného predpisu (§ 11 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 108/2024 Z. z.) s uvedením odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov (§ 3 ods. 1 zákona č. 391/2015 Z. z.).
- 4.2 Obchodník (prevádzkovateľ hazardnej hry) je povinný zabezpečiť, aby herný plán a všeobecné obchodné (zmluvné) podmienky boli spotrebiteľovi (hráčovi) kedykoľvek prístupné. Obchodník (prevádzkovateľ hazardnej hry) je tiež povinný dodržiavať zásady zodpovedného hrania a informovať o rizikách spojených s účasťou na hazardných hrách v rozsahu ustanovenom zákonom o hazardných hrách a v súlade s pravidlami zodpovednej reklamy a marketingovej komunikácie podľa čl. 8 tohto metodického usmernenia.
- 4.3 Obchodník (prevádzkovateľ hazardnej hry) je ďalej povinný
 - a) označiť herňu, kasíno alebo inú prevádzku na vhodnom a trvale viditeľnom mieste svojím obchodným menom a sídlom alebo miestom podnikania a prevádzkovým časom určeným pre spotrebiteľov (hráčov); týmto nie sú dotknuté povinnosti prevádzkovateľa hazardných hier v herni a v kasíne ohľadne označovania herní a kasín v zmysle zákona o hazardných hrách;
 - b) poskytnúť spotrebiteľovi (hráčovi) všetky informácie a dokumenty v slovenskom jazyku alebo so súhlasom spotrebiteľa (hráča) v inom jazyku, ktorý je pre spotrebiteľa (hráča) zrozumiteľný, a vo forme ustanovenej právnym predpisom, určenej spotrebiteľskou zmluvou alebo na žiadosť spotrebiteľa (hráča) a bez dodatočných nákladov pre spotrebiteľa (hráča) v jemu prístupnej forme; možnosť súbežného používania iných jazykov, označení, grafických symbolov a piktogramov tým nie je dotknutá;
 - c) pri predaji alebo pri poskytovaní produktu dodržiavať vo vzťahu k spotrebiteľovi (hráčovi) zásadu rovnakého zaobchádzania v zmysle zákona č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov;
 - d) poskytovať spotrebiteľovi (hráčovi) službu bezpečným spôsobom a s odbornou starostlivosťou;
 - e) poskytnúť spotrebiteľovi (hráčovi) písomné potvrdenie o vytknutí vady služby a o lehote, v ktorej vadu odstráni, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní odo dňa vytknutia vady služby, bezodkladne po vytknutí vady spotrebiteľom (hráčom);
 - f) písomne oznámiť spotrebiteľovi (hráčovi) dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby, ak obchodník (prevádzkovateľ hazardnej hry) odmietne zodpovednosť za vady služby.
- 4.4 Obchodník nesmie
 - a) používať nekalé obchodné praktiky (článok 5 metodického usmernenia),
 - b) používať neprijateľné podmienky v zmluvách (článok 6 metodického usmernenia) a

- c) konať v rozpore s dobrými mravmi (článok 7 metodického usmernenia); ustanovenia § 9 až 12 zákona o ochrane spotrebiteľa tým nie sú dotknuté.

4.5 Dohľad nad dodržiavaním základných povinností prevádzkovateľa hazardnej hry voči spotrebiteľovi (hráčovi) podľa bodu 4.1 až 4.3 vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia; dohľad nad dodržiavaním povinností prevádzkovateľa hazardnej hry voči spotrebiteľovi (hráčovi) podľa bodu 4.4. vykonáva úrad.

5 Nekalé obchodné praktiky

5.1 Spoločné ustanovenia o nekalých obchodných praktikách

- 5.1.1 Obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti a vo vzťahu k produktu (službe) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa (hráča), ku ktorému sa obchodná praktika dostane, alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny spotrebiteľov (hráčov), ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov (hráčov).
- 5.1.2 Obchodná praktika, ktorá môže podstatne narušiť ekonomické správanie skupiny spotrebiteľov (hráčov), ktorí sú obchodnou praktikou alebo produktom (službou) osobitne zraniteľní z dôvodu nedostatku ich telesných alebo duševných schopností, ich veku alebo dôverčivosti, spôsobom, ktorý môže obchodník rozumne predpokladať, sa posudzuje z pohľadu priemerného člena tejto skupiny; tým nie je dotknutá bežná a oprávnená reklamná praktika, akou je zveličujúce vyhlásenie alebo vyhlásenie, ktoré nie je mienené doslovne. Podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa (hráča) sa rozumie využitie obchodnej praktiky na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa (hráča) urobiť informované rozhodnutie, v dôsledku ktorého spotrebiteľ (hráč) urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil. Rozhodnutím o obchodnej transakcii sa pritom rozumie akékoľvek rozhodnutie spotrebiteľa (hráča) o tom, či, ako a za akých podmienok produkt kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní právo zo spotrebiteľskej zmluvy bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania.
- 5.1.3 Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie, klamlivé opomenutie konania a agresívna obchodná praktika.
- 5.1.4 Nekalé obchodné praktiky sú zakázané pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie. Používanie nekalých obchodných praktík sa zakazuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa (hráča) vrátane vymáhania pohľadávky vyplývajúcej zo spotrebiteľskej zmluvy.
- 5.1.5 Obchodník je povinný preukázať správnosť skutkových tvrdení týkajúcich sa obchodnej praktiky orgánu dohľadu alebo súdu v konaní, v ktorom sa posudzuje, či je obchodná praktika nekalou obchodnou praktikou, ak to vzhľadom na okolnosti prípadu možno považovať za primerané s prihliadnutím na oprávnený záujem obchodníka, iného účastníka konania alebo na kolektívne záujmy spotrebiteľov (hráčov). Ak obchodník nepredloží dôkazy, alebo ak orgán dohľadu alebo súd považuje predložené dôkazy za nedostatočné, skutkové tvrdenia sa považujú za nesprávne.

5.2 Klamlivé konanie

- 5.2.1 Klamlivé konanie je obchodná praktika, ktorá zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ (hráč) 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 viesť do omylu priemerného spotrebiteľa (hráča), a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k
- a) existencii produktu alebo k povahe produktu,
 - b) hlavným vlastnostiam produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, príslušenstvo, pomoc a služby poskytované po predaji produktu, zodpovednosť za vady, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, zemepisný pôvod alebo obchodný pôvod, očakávané výsledky použitia alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte,
 - c) rozsahu záväzkov obchodníka, motívom pre obchodnú praktiku, charakteru procesu predaja, akémukoľvek vyhláseniu alebo symbolu týkajúcemu sa priameho alebo nepriameho sponzorstva alebo schválenia obchodníka alebo produktu,
 - d) cene, spôsobu výpočtu ceny alebo k existencii osobitnej cenovej výhody,
 - e) osobe, vlastnosti a právu obchodníka alebo jeho splnomocnenca, ako sú jeho totožnosť, majetok, kvalifikácia, postavenie, uznanie, členstvo v organizáciách, právne vzťahy, vlastníctvo práv vyplývajúcich z obchodného alebo duševného vlastníctva, ocenenia alebo vyznamenania,
 - f) právu spotrebiteľa (hráča) vrátane práv zo zodpovednosti za vady produktu, alebo
 - g) rizikám, ktorým môže byť spotrebiteľ (hráč) vystavený.
- 5.2.2 Klamlivé konanie je aj obchodná praktika, ktorá s prihliadnutím na všetky jej znaky a okolnosti zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ (hráč) urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a zahŕňa
- a) marketing produktu vrátane porovnávacej reklamy, ktorý spôsobuje nebezpečenstvo zámeny s iným produktom, ochrannou známkou, obchodným menom alebo iným rozlišujúcim znakom účastníka hospodárskej súťaže,
 - b) neplnenie záväzkov obsiahnutých v kódexe správania, k dodržiavaniu ktorých sa obchodník zaviazal, ak nejde len o snahu zaviazat' sa, ale o jednoznačný záväzok, ktorý môže byť preverený, a obchodník v obchodnej praktike uvedie, že je viazaný kódexom správania.

5.3 Klamlivé opomenutie konania

- 5.3.1 Klamlivé opomenutie konania je obchodná praktika, ktorá s prihliadnutím na jej znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ (hráč) potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ (hráč) urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.
- 5.3.2 Klamlivé opomenutie konania je aj obchodná praktika, pri ktorej obchodník s prihliadnutím na jej znaky, okolnosti a obmedzenia prostriedku komunikácie skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ (hráč) potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil informované rozhodnutie o obchodnej transakcii, alebo ak obchodník neoznámi obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, a tým spôsobuje alebo môže spôsobiť, že priemerný spotrebiteľ (hráč) urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.
- 5.3.3 Ak prostriedok použitý na oznamovanie obchodnej praktiky vytvára priestorové alebo časové obmedzenia, pri rozhodovaní o tom, či bolo poskytnutie informácie opomenuté, sa berú do úvahy obmedzenia, ktoré súvisia s použitým prostriedkom, a opatrenia prijaté obchodníkom na sprístupnenie informácií spotrebiteľovi (hráčovi) inými prostriedkami.
- 5.3.4 Pri výzve na kúpu sa za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú informácie o
- a) hlavných vlastnostiach produktu v rozsahu primeranom prostriedku komunikácie a produktu,
 - b) obchodnom mene a adrese alebo mieste podnikania obchodníka a osoby, v ktorej mene obchodník koná,
 - c) predajnej cene produktu, o spôsobe, akým sa vypočíta, ak vzhľadom na povahu produktu nemožno predajnú cenu primerane určiť vopred, alebo o skutočnosti, že do ceny môžu byť zarátané ďalšie náklady, ak ich nemožno určiť vopred,
 - d) dohode o spôsobe platby, podmienkach dodania a predvedenia produktu, ak sa odlišujú od požiadaviek odbornej starostlivosti,
 - e) práve na odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy alebo na vypovedanie spotrebiteľskej zmluvy, ak spotrebiteľ (hráč) má toto právo; v prípade spotrebiteľskej zmluvy uzatváratej medzi prevádzkovateľom hazardnej hry ako obchodníkom a hráčom ako spotrebiteľom nie je možné od spotrebiteľskej zmluvy zo strany spotrebiteľa (hráča) odstúpiť s ohľadom na skutočnosť, že takáto spotrebiteľská zmluva predstavuje aleatórny právny úkon

- f) tom, či osoba, ktorá ponúka produkt na online trhu, je obchodníkom podľa vyhlásenia, ktoré poskytla prevádzkovateľovi online trhu.
- 5.3.5 Výzvou na kúpu podľa bodu 5.3.4 sa rozumie každá obchodná komunikácia, ktorá obsahuje opis základných znakov produktu a jeho predajnú cenu spôsobom, ktorý zodpovedá povahe použitej obchodnej komunikácie, a tým umožňuje spotrebiteľovi (hráčovi) uskutočniť kúpu.
- 5.3.6 Za podstatné informácie podľa bodov 5.3.1 a 5.3.2 sa považujú aj informácie o
- a) tom, či a akým spôsobom obchodník zabezpečuje, že hodnotenia produktov pochádzajú od spotrebiteľov (hráčov), ktorí produkt skutočne kúpili alebo použili, ak obchodník poskytuje spotrebiteľom (hráčom) prístup k hodnoteniu produktov,
 - b) hlavných parametroch, ktoré určujú poradie produktov vo výsledku vyhľadávania v online rozhraní, a o význame týchto parametrov vo vzťahu k iným parametrom vyhľadávania, ak spotrebiteľia (hráči) majú možnosť v online rozhraní vyhľadávať pomocou kľúčového slova, frázy alebo iného vstupu produkty v ponuke rôznych obchodníkov alebo iných osôb bez ohľadu na to, či sa zmluva uzatvára v rovnakom online rozhraní; informácie sa poskytujú v osobitnej časti online rozhrania, ktorá je priamo a ľahko dostupná z online rozhrania, v ktorom sú prezentované výsledky vyhľadávania.
- 5.3.7 Poradím produktov podľa bodu 5.3.6 písm. b) sa rozumie relatívna prednosť priznaná produktom prezentovaná, organizovaná alebo oznamovaná obchodníkom bez ohľadu na technologické prostriedky použité na takúto prezentáciu, organizáciu alebo oznámenie.

5.4 Agresívna obchodná praktika

- 5.4.1 Agresívna obchodná praktika je obchodná praktika, ktorá obťažovaním, nátlakom vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraným vplyvom s prihliadnutím na všetky jej znaky a okolnosti podstatne zhoršuje alebo je spôsobilá významne zhoršiť slobodu voľby alebo správanie priemerného spotrebiteľa (hráča) vo vzťahu k produktu, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ (hráč) urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.
- 5.4.2 Pri posúdení použitia obťažovania, nátlaku vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraného vplyvu v agresívnej obchodnej praktike sa berú do úvahy
- a) jej načasovanie, miesto, povaha alebo dĺžka trvania,
 - b) použitie hrozby alebo hanlivého jazyka alebo správania,
 - c) vedomé zneužitie nešťastia alebo okolnosti, ktoré sú také vážne, že môžu zhoršiť úsudok spotrebiteľa (hráča) na ovplyvnenie rozhodnutia spotrebiteľa (hráča) vo vzťahu k produktu,
 - d) sťažujúce alebo neprimerané mimozmluvné prekážky od obchodníka, ak spotrebiteľ chce uplatniť právo podľa spotrebiteľskej zmluvy vrátane práva ukončiť spotrebiteľskú zmluvu alebo práva zmeniť produkt alebo obchodníka, alebo
 - e) hrozba, že obchodník podnikne kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne.
- 5.4.3 Neprimeraným vplyvom podľa bodov 5.4.1 a 5.4.2 sa rozumie využívanie silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi (hráčovi), aby sa vyvinul nátlak aj bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa (hráča) urobiť informované rozhodnutie.

6 Neprijateľné zmluvné podmienky (nekalé obchodné podmienky v spotrebiteľských zmluvách)

6.1 Spotrebiteľské zmluvy

- 6.1.1 Spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (hráča) (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.
- 6.1.2 Za individuálne dojednané zmluvné ustanovenia sa nepovažujú také, s ktorými mal spotrebiteľ (hráč) možnosť oboznámiť sa pred podpisom (uzavretím) zmluvy, ak nemohol ovplyvniť ich obsah. Ak obchodník nepreukáže opak, zmluvné ustanovenia dohodnuté medzi obchodníkom a spotrebiteľom (hráčom) sa nepovažujú za individuálne dojednané.
- 6.1.3 Zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchyliť od podmienok uvedených v § 52 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „Občiansky zákonník“) v neprospech spotrebiteľa (hráča). Spotrebiteľ (hráč) sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu Občiansky zákonník alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.
- 6.1.4 V pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa (hráča) priaznivejší.
- 6.1.5 V pochybnostiach o význame zmluvnej podmienky sa výklad priaznivejší pre spotrebiteľa (hráča) neuplatní, ak právo na príslušnom orgáne uplatňuje právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa.
- 6.1.6 Ustanovenia o spotrebiteľských zmluvách, ako aj všetky iné ustanovenia upravujúce právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ (hráč), použijú sa vždy, ak je to na prospech zmluvnej strany, ktorá je spotrebiteľom (hráčom). Odlišné zmluvné dojednania alebo dohody, ktorých obsahom alebo účelom je obchádzanie tohto ustanovenia, sú neplatné. Na všetky právne vzťahy, ktorých účastníkom je spotrebiteľ (hráč), sa vždy prednostne použijú ustanovenia Občianskeho zákonníka, aj keď by sa inak mali použiť normy obchodného práva.
- 6.1.7 Zmluvou s digitálnym plnením podľa § 852a Občianskeho zákonníka je každá spotrebiteľská zmluva, na základe ktorej obchodník dodáva alebo sa zaväzuje dodať digitálne plnenie, a spotrebiteľ (hráč) platí alebo sa zaväzuje zaplatiť cenu vrátane digitálne vyjadrenej hodnoty, alebo poskytuje alebo sa zaväzuje poskytnúť obchodníkovi svoje osobné údaje, a to aj vtedy, ak sa digitálne plnenie vyvíja podľa špecifikácií spotrebiteľa (hráča). Za zmluvu s digitálnym plnením sa nepovažuje zmluva, na základe ktorej obchodník dodáva alebo sa zaväzuje dodať digitálne plnenie a spotrebiteľ (hráč) poskytne alebo sa zaväzuje poskytnúť len osobné údaje, ktoré obchodník spracúva výlučne na účely dodania digitálneho plnenia alebo splnenia zákonnej povinnosti.
- 6.1.8 Ustanovenia § 852b až 852n Občianskeho zákonníka sa nevzťahujú na spotrebiteľskú zmluvu, ktorej predmetom je služba v oblasti hazardných hier, ktoré obchodník poskytuje na individuálnu žiadosť spotrebiteľa (hráča) prostredníctvom elektronických prostriedkov alebo inej technológie na uľahčenie komunikácie, ktoré zahŕňajú peňažné stávky vrátane hazardných hier, ktoré obsahujú prvok zručnosti, najmä lotériové, kasínové alebo pokrové hry alebo stávky.

6.2 Spoločné ustanovenia o neprijateľných zmluvných podmienkach

- 6.2.1 Všeobecné obchodné podmienky (VOP), všeobecné zmluvné podmienky (VZP) a herné plány nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach v neprospech spotrebiteľa (hráča).
- 6.2.2 Neprijateľné podmienky upravené v spotrebiteľských zmluvách sú neplatné.
- 6.2.3 Ustanovenia spotrebiteľskej zmluvy, ktoré zaväzujú spotrebiteľa (hráča) vo vlastnom mene alebo v zastúpení inou osobou uznať svoj dlh pre prípad neplnenia záväzkov vyplývajúcich zo spotrebiteľskej zmluvy, sú neplatné.
- 6.2.4 Obchodník nesmie sám alebo prostredníctvom tretej osoby ponúkať, vyžadovať, dojednávať, uzavierať, alebo sprostredkovať uzavretie zmluvy, ktorá súvisí so spotrebiteľskou zmluvou a ktorej predmetom je čo i len sčasti plnenie, ktoré je obchodník povinný podľa zákona o ochrane spotrebiteľa alebo v súlade s povinnosťou odbornej starostlivosti poskytovať spotrebiteľovi (hráčovi) aj bez takejto zmluvy.

- 6.2.5 Neprijateľnosť zmluvných podmienok sa hodnotí so zreteľom na povahu tovaru alebo služieb, na ktoré bola spotrebiteľská zmluva uzatvorená, a na všetky okolnosti súvisiace s uzatvorením spotrebiteľskej zmluvy v dobe uzatvorenia zmluvy a na všetky ostatné podmienky spotrebiteľskej zmluvy alebo na inú zmluvu, od ktorej závisí.
- 6.2.6 Ak súd určil niektorú zmluvnú podmienku v spotrebiteľskej zmluve, ktorá sa uzatvára vo viacerých prípadoch, a je obvyklé, že spotrebiteľ obsah zmluvy podstatným spôsobom neovplyvňuje alebo vo všeobecných obchodných podmienkach za neplatnú z dôvodu neprijateľnosti takejto podmienky, alebo nepriznal plnenie obchodníkovi z dôvodu takejto podmienky, obchodník je povinný zdržať sa používania takejto podmienky alebo podmienky s rovnakým významom v zmluvách so všetkými spotrebiteľmi (hráčmi). Obchodník má rovnakú povinnosť aj vtedy, ak mu na základe takejto podmienky súd uložil vydať spotrebiteľovi (hráčovi) bezdôvodné obohatenie, nahradiť škodu alebo zaplatiť primerané finančné zadosťučinenie.
- 6.2.7 Ak sa rozhodnutie súdu podľa bodu 6.2.6 týka len časti zmluvnej podmienky, obchodník je povinný splniť povinnosť uvedenú v odseku 6.2.6 v rozsahu tejto časti.
- 6.2.8 Spotrebiteľská zmluva, ktorá obsahuje neprijateľnú zmluvnú podmienku v znení, ako je uvedená vo výroku rozhodnutia súdu a jej uzavretie bolo dosiahnuté za použitia nekalej obchodnej praktiky alebo úžery, je neplatná.
- 6.2.9 Zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od zákona o ochrane spotrebiteľa v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.
- 6.2.10 V pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší.
- 6.2.11 V pochybnostiach o význame zmluvnej podmienky sa výklad priaznivejší pre spotrebiteľa neuplatní, ak právo na príslušnom orgáne uplatňuje právnická osoba založená alebo zriadená na ochranu spotrebiteľa.

7 Konanie v rozpore s dobrými mravmi

7.1 Spoločné ustanovenia o konaní v rozpore s dobrými mravmi

- 7.1.1 Konaním v rozpore s dobrými mravmi sa rozumie najmä konanie, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami pri predaji produktu a poskytovaní produktu, alebo môže privodiť ujmu spotrebiteľovi (hráčovi) pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklosti a praxe obchodníkom, najmä ak obchodník využíva omyl, lesť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody alebo ak ide o zjavné zneužitie práva.
- 7.1.2 Za konanie v rozpore s dobrými mravmi môže byť považované najmä zneužívanie neskúsenosti, dôverčivosti alebo nepriaznivého psychického stavu hráča (napr. konanie prevádzkovateľa hazardnej hry alebo iného obchodníka, ktorý v súvislosti s ponukou účasti na hazardnej hre vedome využíva duševnú slabosť alebo finančnú tieseň hráča alebo ponuku účasti na hazardnej hre aktívne a cielene smeruje na hráča so zjavnými známami intoxikácie alebo problémového hráčstva).
- 7.1.3 Za konanie v rozpore s dobrými mravmi podľa § 4 ods. 2 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa môže byť považovaná aj reklama a propagácia hazardných hier a marketingová komunikácia zo strany prevádzkovateľa hazardnej hry alebo iného obchodníka, ak je v zjavnom rozpore s pravidlami zodpovednej reklamy a marketingovej komunikácie v oblasti hazardných hier uvedenými v článku 8 tohto metodického usmernenia. Ustanovenia § 9 až 12 zákona o ochrane spotrebiteľa a článku 5 tohto metodického usmernenia tým nie sú dotknuté.

8 Pravidlá zodpovednej reklamy a marketingovej komunikácie v oblasti hazardných hier

- 8.1 Úrad má záujem vytvárať účinné podmienky na ochranu verejného poriadku pri prevádzkovaní hazardných hier v súvislosti s propagovaním hazardných hier a za týmto účelom objasniť pravidlá reklamy a marketingovej komunikácie v oblasti hazardných hier, a to za účelom ochrany spotrebiteľov (hráčov) v oblasti hazardných hier a ich zdravia, vrátane ochrany maloletých osôb a objasnenia pravidiel zodpovedných komerčných oznámení o službách hazardných hier zo strany prevádzkovateľov hazardných hier a ostatných dohliadaných osôb. Definovanie jasných, zrozumiteľných a akceptovaných pravidiel zo strany úradu má viesť k tomu, že zodpovedná reklama a marketingová komunikácia obchodníkov (osobitne prevádzkovateľov hazardných hier) bude zohrávať významnú úlohu pri nasmerovaní spotrebiteľov (hráčov) k ponuke, ktorá je spoločensky zodpovedná, a zároveň bude prezentovať správne a spotrebiteľsky korektné informácie o hazardných hrách, produktoch a službách prevádzkovateľov hazardných hier, vrátane informácií o rizikách vzniku problémového hrania, riziku finančných strát v dôsledku problémového hrania, vrátane primeraného varovania a informácií o zodpovednom hraní a informácií o možnostiach pomoci pri prevencii, diagnostike a liečbe nelátkových závislostí.
- 8.2 Za účelom uvedeným v bode 8.1 úrad uvádza pravidlá zodpovednej reklamy a marketingovej komunikácie v oblasti hazardných hier tak, ako je to uvedené v bode 8.4 metodického usmernenia. Pravidlá uvedené v bode 8.4 metodického usmernenia predstavujú náhľad úradu na obsah a formu reklamy a marketingovej komunikácie prevádzkovateľov hazardných hier pri prevádzkovaní a v súvislosti s prevádzkovaním hazardných hier a úrad bude pri výkone dohľadu nad dodržiavaním zákona o ochrane spotrebiteľa v rozsahu vecnej pôsobnosti úradu dodržiavanie týchto pravidiel vyžadovať a kontrolovať.
- 8.3 Konanie obchodníka pri prevádzkovaní alebo v súvislosti s prevádzkovaním hazardných hier, ktoré je v zjavnom rozpore s pravidlami zodpovednej reklamy a marketingovej komunikácie v oblasti hazardných hier v zmysle bodu 8.4 tohto metodického usmernenia, môže úrad posudzovať ako nekalú obchodnú praktiku alebo ako konanie v rozpore s dobrými mravmi, ak sú v súvislosti s obchodnou praktikou obchodníka pri prevádzkovaní alebo v súvislosti s prevádzkovaním hazardných hier splnené podmienky podľa článku 5 alebo podľa článku 7 tohto metodického usmernenia. V súvislosti s obchodnou praktikou obchodníka úrad určí, či ju posudzuje samostatne podľa článku 5 alebo podľa článku 7, resp. či ju posudzuje súbežne podľa článku 5 a 7 tohto metodického usmernenia, t.j. ako nekalú obchodnú praktiku a zároveň aj konanie v rozpore s dobrými mravmi.
- 8.4 Zodpovedná reklama a marketingová komunikácia v súvislosti s propagáciou hazardných hier:
- 8.4.1 obsahuje obchodné meno/názov prevádzkovateľa hazardnej hry podľa § 8 zákona č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník v platnom znení alebo obchodnú značku/logo prevádzkovateľa hazardnej hry vo forme registrovanej ochrannej známky podľa zákona č. 506/2009 Z. z. o ochranných známkach v znení neskorších predpisov alebo vo forme registrovanej ochrannej známky Európskej únie (EUTM); v prípade, ak obchodná značka/logo prevádzkovateľa nie je registrovanou ochrannou známkou podľa zákona č. 506/2009 Z. z. o ochranných známkach v znení neskorších predpisov alebo registrovanou ochrannou známkou Európskej únie (EUTM), musí spĺňať aspoň nasledovné kritériá:
- a) obchodná značka/logo jednoznačným a nezameniteľným spôsobom označuje prevádzkovateľa hazardnej hry alebo umožňuje, aby bol prevádzkovateľ hazardnej hry na základe obchodnej značky/loga a na základe obsahu reklamného oznámenia bez pochybností identifikovateľný,
- b) použitie obchodnej značky/loga prevádzkovateľom hazardnej hry nie je v rozpore s dobrými mravmi hospodárskej súťaže a nie je spôsobilé privodiť ujmu iným súťažiteľom alebo spotrebiteľom (nekalá súťaž).
- 8.4.2 nabáda na zodpovedné hranie, to znamená, že:
- a) upozorňuje na riziko finančných strát spojených s hraním hazardných hier uvádzaním varovania v tomto alebo podobnom znení: „**Hazardné hry predstavujú riziko vysokých finančných strát**“,
- b) upozorňuje na riziká vzniku závislosti na hraní hazardných hier a vzniku patologického hráčstva uvádzaním varovania v tomto alebo podobnom znení: „**Nadmerné hranie hazardných hier predstavuje riziko vzniku závislosti**“,

c) obsahuje jasnú a čitateľnú informáciu „**Zákaz hrania hazardných hier osobám mladším ako 18 rokov**“; tento text je možné nahradiť ustálenou podobou piktogramu tvoreného kruhom s kontrastnou farebnou výplňou oproti pozadiu reklamnej plochy (grafiky, videa, TV spotu), v ktorom sa uprostred nachádza arabská číslica osemnásť so znamienkom „+“ (18+); pre prípad výlučne zvukovej reklamy na hazardné hry čítaná informácia môže znieť: „**Účasť na hazardných hrách sa zakazuje osobám mladším ako 18 rokov**“.

- 8.4.3 nepropaguje hazardné hry a prevádzkovateľov hazardných hier na digitálnych platformách, účtoch alebo službách, ktorých publikum je primárne tvorené maloletými osobami, pričom toto posúdenie vychádza najmä z verejne dostupných údajov, analytických nástrojov alebo iných informácií poskytovaných platformou. Pri posudzovaní dodržania tejto povinnosti sa prihliada predovšetkým na opatrenia prijaté prevádzkovateľom alebo inou dohliadanou osobou pri umiestňovaní reklamy, najmä na využitie dostupných nástrojov cielenia, vylúčenia publika, vekového obmedzenia alebo iných reklamných a analytických nastavení poskytovaných digitálnou platformou, ktorých cieľom je vylúčiť alebo minimalizovať zásah reklamného oznámenia voči maloletým osobám; za porušenie tohto ustanovenia sa nepovažuje najmä situácia, keď prevádzkovateľ alebo iná dohliadaná osoba takéto opatrenia preukázateľne využili;
- 8.4.4 nepropaguje, neschvaľuje a nepodporuje kriminálne, násilné alebo protispoločenské správanie;
- 8.4.5 nepoškodzuje maloletých a ani ich nepodnecuje k tomu, aby vnímali hazardné hry ako prirodzenú súčasť svojich voľnočasových aktivít;
- 8.4.6 nevyužíva v rámci obsahu reklamného oznámenia o hazardnej hre fotografie, videá, ilustrácie a iné grafické zobrazenia ľudí mladších ako 18 rokov;
- 8.4.7 nevyužíva pri propagácii postavy, ktoré sa podľa všeobecnej známosti viažu k detskému divákovi a maloletým osobám, napr. postavičky z detských rozprávok, animovaných filmov a počítačových hier vrátane mobilných hier určených pre tablety a smartfóny;
- 8.4.8 pri reklamnom partnerstve so subjektami z oblasti umenia, kultúry, vedy a športu na základe zmluvy o reklame, zmluvy o marketingovej spolupráci alebo obdobnej zmluvy je prevádzkovateľ hazardnej hry zobrazovaný a komunikovaný ako reklamný partner primárne prostredníctvom jeho obchodného mena/názvu a/alebo loga; umiestnenie loga prevádzkovateľa hazardnej hry na dresoch, výstroji alebo inom oficiálnom vybavení mládežníckych športových tímov vrátane kategórie U18, ako aj na športových podujatiach organizovaných pre tieto kategórie, je vylúčené; v prípade športového sponzoringu prevádzkovateľ postupuje v zmysle Zmluvy o sponzorstve v športe uzatvorenej podľa zákona č. 440/2015 Z.z. o športe a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov;
- 8.4.9 neobsahuje klamlivé vyhlásenia o šanciach na výhru alebo zisk, ktoré môžu hráči od hazardných hier očakávať;
- 8.4.10 nenaznačuje, že výsledok hazardnej hry možno ovplyvniť zručnosťou, ak to tak nie je;
- 8.4.11 nepropaguje hazardné hry ako prostriedok na riešenie finančných problémov alebo ako alternatívu k zamestnaniu;
- 8.4.12 nepropaguje hazardné hry ako formu finančnej investície alebo ako prostriedok na finančné zabezpečenie;
- 8.4.13 pri propagácii hazardných hier nevyužíva vyjadrenia známych a populárnych osobností (celebrít) z kultúrneho, spoločenského a športového života, z ktorých vyplýva, že hazardné hry prispievajú ku kultúrnemu, spoločenskému alebo športovému úspechu;
- 8.4.14 nepropaguje možnosť získať registračný, objemový alebo akýkoľvek iný herný bonus, prémii alebo herný benefit v konkrétnej alebo škálovateľnej hodnote bez uvedenia základných podmienok a kritérií pre jeho získanie; ak je v reklame uvádzaný len názov bonusu, prémie alebo herného benefitu bez hodnotového vyjadrenia, základné podmienky a kritériá pre jeho získanie nie je potrebné ako súčasť reklamného oznámenia uvádzať. Základné podmienky a kritériá pre získanie bonusu, prémie alebo herného benefitu v konkrétnej alebo škálovateľnej hodnote je prevádzkovateľ povinný uviesť v každom reklamnom oznámení zreteľným a čitateľným písmom formou textu v nasledovnom alebo obdobnom znení „Získanie vstupného bonusu vo výške XXX EUR* je podmienené vykonaním stávkov v úhrnnej sume XXX EUR**“.
- 8.4.15 zabezpečuje, že profily a oficiálne stránky prevádzkovateľov hazardných hier na sociálnych sieťach jasne uvádzajú zákonnú vekovú hranicu pre hranie hazardných hier (18+) ako aj informácie o zodpovednom hraní hazardných hier. V najväčšej možnej miere by mali pravidlá používania stránok obsahovať aj upozornenie o preposielaní (zdieľaní), ktoré používateľov a návštevníkov profilu alebo stránky upozorňuje, aby nepreposielali (nezdieľali) publikovaný obsah žiadnej neplnoletej osobe;
- 8.4.16 zabezpečuje, ak je to technicky možné, že k profilom a stránkam na sociálnych sieťach bude obmedzený prístup pre maloleté osoby (age-gating);
- 8.4.17 zabezpečuje, že prevádzkovatelia hazardných hier budú využívať dostupné dátové nástroje pri inzerovaní na sociálnych sieťach, ako sú nástroje na kontrolu veku alebo nástroje na identifikáciu obsahu s vekovým obmedzením.
- 8.4.18 ak ide o stolové hry, hazardné hry na výherných prístrojoch, hazardné hry na termináloch videohier, hazardné hry na technických zariadeniach obsluhovaných priamo hráčmi, hazardné hry na iných technických zariadeniach a stávkové hry – kurzové „live“ stávky, reklama šírená prostredníctvom televíznej programovej služby alebo rozhlasovej programovej služby sa nevysiela v čase od 6.00 h do 22.00 h; toto obmedzenie sa nevzťahuje na lotériové hry, charitatívne lotérie a stávkové hry s výnimkou kurzových „live“ stávk. Obmedzenie sa zároveň nevzťahuje na reklamné alebo sponzorské oznámenie obsahujúce výlučne informáciu o obchodnom mene alebo obchodnej značke prevádzkovateľa hazardnej hry vrátane zobrazenia loga (identifikačné oznámenie). Za identifikačné oznámenie sa nepovažuje oznámenie, ktoré obsahuje alebo naznačuje informáciu o konkrétnej hazardnej hre, hernom produkte, výhre, bonuse, promočnej ponuke, novom hernom produkte, výhode alebo inú formu podnecovania účasti na hazardnej hre. Pri posudzovaní sa prihliada najmä na obsahovú a formálnu stránku oznámenia a na to, či nedochádza k obchádzaniu zákazu reklamy prostredníctvom rozšíreného, kreatívneho alebo informačne ladeného sponzorského odkazu.

8.5 Pri uplatňovaní ustanovení pravidiel zodpovednej reklamy a marketingovej komunikácie podľa tohto článku metodického usmernenia sa pri posudzovaní dodržania jednotlivých povinností prihliada najmä na obsah a spôsob šírenia reklamného oznámenia, využitie dostupných technických a analytických nástrojov, ako aj na povahu a technologické možnosti digitálnych platforiem alebo externých poskytovateľov digitálnych služieb použitých na šírenie reklamného obsahu, vrátane opatrení prijatých prevádzkovateľom alebo inou dohliadanou osobou na minimalizáciu zásahu reklamného oznámenia voči maloletým osobám alebo iným zraniteľným skupinám spotrebiteľov.

8.6 Pri výklade pojmov „nepropaguje“, „nepodporuje“ alebo „nepodnecuje“, použitých v texte pravidiel zodpovednej reklamy a marketingovej komunikácie sa zohľadňuje najmä obsahová a formálna stránka reklamného oznámenia (komunikátu), jeho spôsob prezentácie, kontext šírenia a pravdepodobný účinok na priemerného spotrebiteľa, vrátane toho, či objektívne smeruje k propagácii hazardnej hry alebo k podpore účasti na hazardnej hre.

9 Výkon dohľadu nad ochranou spotrebiteľa

9.1 Základné ustanovenia o výkone dohľadu

- 9.1.1 Úrad môže začať dohľad z vlastnej iniciatívy alebo podľa osobitného predpisu².
- 9.1.2 Dohľad sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov o činnosti dohliadanej osoby.
- 9.1.3 Úrad postupuje pri výkone dohľadu nezávisle a nestranne a využíva aj podnety a návrhy od spotrebiteľov a spotrebiteľských organizácií. Úrad nie je podnetmi a návrhmi podľa prvej vety viazaný.
- 9.1.4 Predmetom výkonu dohľadu a konania o porušení povinnosti nie je rozhodovanie sporu z právneho vzťahu medzi dohliadanou osobou a spotrebiteľom.
- 9.1.5 Úrad dbá pri výkone dohľadu a v konaní o porušení povinnosti na práva a oprávnené záujmy dohliadaných osôb a na ochranu všeobecného záujmu spotrebiteľov, ktorý nie je len jednoduchým súhrnom záujmov jednotlivých spotrebiteľov (ďalej len „kolektívny záujem spotrebiteľov“).

² Čl. 11, 12, 17 a 26 nariadenia (EÚ) [2017/2394](#) v platnom znení

9.2 Získavanie informácií a dôkazov pri výkone dohľadu

- 9.2.1 Úrad môže vykonávať **dohľad na mieste** a **dohľad na diaľku**.
- 9.2.2 Dohľad na mieste sa vykonáva priamo u dohliadanej osoby alebo na inom mieste, ktoré súvisí s činnosťou dohliadanej osoby. Začatie výkonu dohľadu na mieste sa dohliadanej osobe vopred neoznamuje. Dohľad na diaľku sa vykonáva získavaním, spracúvaním a vyhodnocovaním informácií a podkladov inak ako dohľadom na mieste, najmä na základe informácií a podkladov predložených dohliadanou osobou alebo inou osobou podľa bodu 9.2.4 orgánu dohľadu na základe písomnej žiadosti orgánu dohľadu o poskytnutie vysvetlenia, informácií, sprístupnenie údajov a pod. alebo kontrolou online rozhrania. Doručením písomnej žiadosti podľa predchádzajúcej vety dohliadanej osobe sa začína výkon dohľadu na diaľku.
- 9.2.3 Dohliadaná osoba, zamestnanec dohliadanej osoby a osoba oprávnená konať v mene dohliadanej osoby sú povinní poskytnúť súčinnosť úradu pri výkone dohľadu a zdržať sa konania, ktoré by mohlo mariť výkon dohľadu.
- 9.2.4 Orgán verejnej moci, fyzická osoba a právnická osoba, ktorá nie je dohliadanou osobou, zamestnancom dohliadanej osoby alebo osobou oprávnenou konať v mene dohliadanej osoby, sú povinní poskytnúť orgánu dohľadu súčinnosť potrebnú na výkon dohľadu v rozsahu určenom zákonom o ochrane spotrebiteľa alebo osobitnými predpismi³.
- 9.2.5 Úrad je oprávnený pri výkone dohľadu overovať totožnosť dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby, osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby a osôb podľa bodu 9.2.3.
- 9.2.6 Úrad je oprávnený na účely výkonu dohľadu požadovať od dohliadanej osoby, orgánu verejnej moci, inej právnickej osoby alebo fyzickej osoby vysvetlenia, informácie, sprístupnenie údajov, písomností a iných nosičov dát alebo ich kópií, ktoré sú potrebné na výkon dohľadu, a vyhotoviť o ich obsahu záznam do zápisnice alebo zaistiť ich kópie. Úrad je povinný vydať dotknutej osobe písomné potvrdenie o zaistených kópiách písomností alebo iných nosičov dát. Informácie, ktoré sú predmetom bankového tajomstva⁴ a údaje podľa osobitného predpisu⁵, je orgán dohľadu oprávnený požadovať za podmienok a v rozsahu podľa osobitných predpisov⁶.
- 9.2.7 Dohliadaná osoba, orgán verejnej moci, iná právnická osoba alebo fyzická osoba je povinná poskytnúť na žiadosť úradu úplné, správne a pravdivé vysvetlenia, informácie, údaje, písomnosti a iné nosiče dát, ktoré má k dispozícii, bezodplatne vo forme a v lehote určenej úradom.
- 9.2.8 Dohliadaná osoba, orgán verejnej moci, iná právnická osoba alebo fyzická osoba je oprávnená odoprieť poskytnutie vysvetlenia, informácie, údaje, písomnosti a iného nosiča dát len, ak by tým spôsobila nebezpečenstvo trestného stíhania sebe alebo blízkej osobe.
- 9.2.9 Úrad je oprávnený pri výkone dohľadu odobrať dohliadanej osobe, orgánu verejnej moci, inej právnickej osobe alebo fyzickej osobe na nevyhnutný čas a v nevyhnutnom rozsahu písomnosti a iné nosiče dát, ktoré potrebuje na výkon dohľadu, alebo ich kópie, ak ich dohliadaná osoba, orgán verejnej moci, iná právnická osoba alebo fyzická osoba odmietla poskytnúť na základe žiadosti úradu, alebo ak úrad má pochybnosti o správnosti alebo úplnosti poskytnutých informácií. Úrad je povinný vydať písomné potvrdenie o odobratí písomnosti a iného nosiča dát a vrátiť ich tomu, komu boli odobraté, ak nie sú potrebné na ďalší výkon dohľadu.
- 9.2.10 Úrad je povinný zabezpečiť ochranu informácií, písomností a iných nosičov dát, aby nedošlo k neoprávnenému sprístupneniu obchodného tajomstva, bankového tajomstva, daňového tajomstva, poštového tajomstva alebo telekomunikačného tajomstva. Porušením povinnosti podľa prvej vety nie je poskytnutie informácií a podkladov na plnenie úloh úradu a pri spolupráci podľa osobitného predpisu⁷.
- 9.2.11 Zamestnanec úradu je povinný zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvedel v súvislosti s výkonom dohľadu. Povinnosť zachovávať mlčanlivosť trvá aj po zániku pracovnoprávného vzťahu, obdobného pracovného vzťahu alebo funkcie. Za porušenie povinnosti zachovávať mlčanlivosť zamestnancom úradu sa nepovažuje poskytnutie informácie, ktorá je predmetom povinnosti zachovávať mlčanlivosť, príslušnému orgánu⁸ iného členského štátu, súdu, orgánu činnému v trestnom konaní na účely trestného konania alebo na základe súhlasu osoby, ktorá informáciu poskytla alebo ktorej sa informácia týka.
- 9.2.12 Úrad môže na úkon dohľadu prizvať zamestnanca iného orgánu verejnej moci alebo zamestnanca príslušného orgánu iného členského štátu, ak je to odôvodnené povahou úkonu dohľadu.
- 9.2.13 Úrad môže poveriť na výkon konkrétneho úkonu dohľadu aj inú fyzickú osobu (ďalej len „poverená osoba“).
- 9.2.14 Poverená osoba má pri výkone dohľadu práva a povinnosti úradu v rozsahu poverenia vydaného úradom. Účasť poverenej osoby na úkone dohľadu sa považuje za iný úkon vo všeobecnom záujme.
- 9.2.15 Poverená osoba nemôže vykonať úkon dohľadu, ak so zreteľom na jej vzťah k predmetu výkonu dohľadu alebo k dohliadanej osobe, zamestnancovi dohliadanej osoby alebo osobe oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby možno mať pochybnosti o jej nezaujatosti. Poverená osoba, ktorá vie o skutočnosti zakladajúcej pochybnosti o jej nezaujatosti, oznámi túto skutočnosť bezodkladne úradu, ktorý ju na výkon úkonu dohľadu poveril.
- 9.2.16 Úrad upovedomí dohliadanú osobu o účasti poverenej osoby alebo osoby podľa bodu 9.2.12 najneskôr na začiatku výkonu úkonu dohľadu; to neplatí, ak úkonom dohľadu je kontrolný nákup vykonávaný nepriamo alebo pod utajenou totožnosťou.

9.3 Výkon dohľadu na mieste

- 9.3.1 Úrad je oprávnený pri výkone dohľadu na mieste vstupovať do priestorov, dopravných prostriedkov, stavieb a na pozemky, ktoré dohliadaná osoba využíva na výkon podnikateľskej činnosti alebo v súvislosti s ňou. Nedotknuteľnosť obydlia tým nie je dotknutá.
- 9.3.2 Zamestnanec úradu je povinný sa pri začatí výkonu dohľadu na mieste preukázať preukazom alebo iným dokladom, ktorý preukazuje príslušnosť zamestnanca k úradu a oprávnenie na výkon dohľadu; to neplatí, ak ide o kontrolný nákup vykonávaný nepriamo alebo pod utajenou totožnosťou.
- 9.3.3 Poverená osoba je povinná najneskôr pri začatí úkonu dohľadu, na ktorý bola poverená, preukázať svoje oprávnenie na vykonanie úkonu dohľadu voči dohliadanej osobe, písomným poverením vydaným úradom podľa bodu 9.2.13; to neplatí, ak ide o kontrolný nákup vykonávaný nepriamo alebo pod utajenou totožnosťou.
- 9.3.4 Úrad je povinný poučiť dohliadanú osobu, zamestnanca dohliadanej osoby alebo osobu oprávnenú konať v mene dohliadanej osoby, ktorá sa nachádza na mieste výkonu dohľadu pri začatí výkonu dohľadu na mieste, o predmete výkonu dohľadu na mieste, o právach dohliadanej osoby podľa bodu 9.3.5, 9.2.8, 9.4.2 a 9.4.3 a o povinnostiach dohliadanej osoby podľa bodu 9.2.3 a 9.2.7; to neplatí, ak ide o kontrolný nákup vykonávaný nepriamo alebo pod utajenou totožnosťou.
- 9.3.5 Dohliadaná osoba, zamestnanec dohliadanej osoby alebo osoba oprávnená konať v mene dohliadanej osoby, ktorá sa nachádza na mieste výkonu dohľadu, je oprávnená byť prítomná pri jednotlivých úkonoch dohľadu na mieste; to neplatí, ak ide o kontrolný nákup vykonávaný nepriamo alebo pod utajenou totožnosťou.

³ Napríklad § 10 zákona č. 128/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov

⁴ § 91 ods. 1 zákona č. 483/2001 Z. z. v znení neskorších predpisov

⁵ § 110 ods. 2 písm. b) až d) zákona č. 452/2021 Z. z.

⁶ § 91 ods. 4 písm. af) a ods. 5 zákona č. 483/2001 Z. z. v znení neskorších predpisov.

§ 109 ods. 10 zákona č. 452/2021 Z. z.

⁷ Čl. 33 nariadenia (EÚ) [2017/2394](#) v platnom znení.

⁸ Čl. 3 ods. 6 nariadenia (EÚ) [2017/2394](#) v platnom znení.

- 9.3.6 Úrad je oprávnený pri výkone dohľadu na mieste zdokumentovať dôkazy, ktoré súvisia s výkonom dohľadu, vyhotovením fotodokumentácie, audiozáznamu, videozáznamu alebo zvukovo-obrazového záznamu. Osobné údaje fyzických osôb, ktoré úrad získa na základe zdokumentovania dôkazov, možno použiť len na účely výkonu dohľadu nad dohliadanými osobami, konania o porušení povinnosti dohliadanej osoby, na účely súdnych konaní o preskúmaní zákonnosti rozhodnutí podľa Správneho súdneho poriadku alebo na účely trestného stíhania. Úrad je oprávnený uchovávať osobné údaje fyzických osôb podľa druhej vety na účely výkonu dohľadu a konania o porušení povinnosti najviac po dobu desiatich rokov odo dňa, keď došlo k porušeniu povinnosti podľa zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzného aktu Európskej únie.
- 9.3.7 Úrad je oprávnený písomne požiadať príslušný útvar Policajného zboru o poskytnutie ochrany zamestnancom úradu v mieste a čase výkonu dohľadu, ak bezprostredne predchádzajúci pokus o výkon dohľadu na mieste bol zmarený konaním dohliadanej osoby, z ktorého vyplýva dôvodné podozrenie, že môže dôjsť k ohrozeniu života alebo zdravia zamestnanca úradu pri ďalšom pokuse o výkon dohľadu na mieste.

9.4 Zápisnica

- 9.4.1 Úrad vyhotovuje o úkone dohľadu písomnú zápisnicu. V prípade, ak úrad po vykonaní prvého úkonu dohľadu nezistí porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, vyhotovuje písomný záznam z výkonu dohľadu.
- 9.4.2 Dohliadaná osoba, zamestnanec dohliadanej osoby alebo osoba oprávnená konať v mene dohliadanej osoby, ktorá bola prítomná pri úkone dohľadu, má právo sa predbežne vyjadriť k zápisnici o výkone dohľadu na mieste a k zápisnici o úkone, ktorý orgán dohľadu vykonal v prítomnosti tejto osoby; to neplatí, ak ide o zápisnicu o kontrolnom nákupe, ktorý úrad vykonal nepriamo alebo pod utajenou totožnosťou, a sprístupnením zápisnice by mohol byť zmarený účel výkonu dohľadu. Úrad zabezpečí zaznamenanie predbežného vyjadrenia osoby podľa prvej vety do zápisnice.
- 9.4.3 Úrad bez zbytočného odkladu po vykonaní úkonu dohľadu doručí kópiu zápisnice dohliadanej osobe; to neplatí, ak by dorúčením zápisnice mohol byť zmarený účel výkonu dohľadu. Dorúčením podľa prvej vety sa rozumie aj preukázateľné odovzdanie kópie zápisnice osobe oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, ak bola prítomná pri úkone dohľadu. Úrad pri dorúčení zápisnice určí lehotu, ktorá nesmie byť kratšia ako päť pracovných dní od doručenia zápisnice, na podanie písomného vyjadrenia dohliadanej osoby k obsahu zápisnice, ak orgán dohľadu zistil porušenie povinnosti dohliadanej osoby.
- 9.4.4 Body 9.4.1 až 9.4.3 sa nevzťahujú na písomný úkon dohľadu, úkon dohľadu na diaľku bez súčinnosti dohliadanej osoby, ak ním nebolo zistené porušenie povinnosti dohliadanej osoby, a na úkony dohľadu, ktorými úrad získava alebo overuje informácie bez súčinnosti dohliadanej osoby pri spolupráci podľa osobitného predpisu⁹.

9.5 Predbežné opatrenie

- 9.5.1 Úrad môže vydať predbežné opatrenie, ktorým dohliadanej osobe v rozsahu primeranom na zabezpečenie sledovaného účelu nariadi, aby niečo vykonala, niečo sa zdržala alebo niečo strpela, alebo ktorým nariadi zabezpečenie veci potrebnej na vykonanie dôkazov,
- a) ak dochádza k porušovaniu povinnosti dohliadanej osoby a je potrebné bezodkladne zabezpečiť ochranu spotrebiteľa,
- b) ak porušovanie povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa bezprostredne hrozí alebo
- c) na zabezpečenie účelu alebo priebehu výkonu dohľadu.
- 9.5.2 Spotrebiteľská organizácia môže podať úradu návrh na vydanie predbežného opatrenia, ak dohliadaná osoba poškodzuje alebo ohrozuje kolektívne záujmy spotrebiteľov a neupustila od porušovania povinnosti ani do 14 dní od doručenia písomnej výzvy spotrebiteľskej organizácie na upustenie od konania. Výzva na upustenie od konania a návrh na vydanie predbežného opatrenia musia obsahovať popis konania, ktorým podľa spotrebiteľskej organizácie dochádza k poškodzovaniu alebo k ohrozovaniu kolektívnych záujmov spotrebiteľov a odôvodnenie potreby okamžitého ukončenia konania.
- 9.5.3 Úrad v predbežnom opatrení vymedzí povinnosť, ktorá sa dohliadanej osobe ukladá, dôvod, na základe ktorého sa predbežné opatrenie vydáva, určí čas trvania predbežného opatrenia, ak sa vydáva len na určitý čas, a poučí dohliadanú osobu o možnosti podať námietku podľa bodu 9.5.6. Úrad môže v predbežnom opatrení dohliadanej osobe určiť lehotu na podanie správy o splnení predbežného opatrenia.
- 9.5.4 Zamestnanec úradu je na základe skutočností zistených pri výkone dohľadu na mieste oprávnený vydať predbežné opatrenie aj na mieste výkonu dohľadu. Predbežné opatrenie podľa prvej vety oznámi zamestnanec úradu ústne dohliadanej osobe, zamestnancovi dohliadanej osoby alebo osobe oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, ktorá je prítomná pri výkone dohľadu na mieste, a bezodkladne o ňom vyhotoví písomný záznam, ktorý doručí dohliadanej osobe. Dorúčením podľa druhej vety sa rozumie aj preukázateľné odovzdanie písomného záznamu dohliadanej osobe, zamestnancovi dohliadanej osoby alebo osobe oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, ktorá bola prítomná pri výkone dohľadu na mieste.
- 9.5.5 Úrad nevydá predbežné opatrenie podľa bodu 9.5.4 pri výkone dohľadu na mieste, ak by malo smerovať voči prevádzkovateľovi hazardných hier, ktorý spĺňa podmienku podľa § 36 ods. 5 zákona o hazardných hrách, a ak by v dôsledku právnych účinkov predbežného opatrenia malo dôjsť k obmedzeniu, prerušeniu alebo pozastaveniu prevádzkovania štátnej lotérie (§ 35 písm. b) bod 2 zákona o hazardných hrách) alebo internetovej hry prevádzkovej v internetovom kasíne alebo v internetovej hri (§ 35 písm. b) body 11 až 15 zákona o hazardných hrách).
- 9.5.6 Účinky predbežného opatrenia vydaného na mieste výkonu dohľadu podľa bodu 9.5.4 nastávajú jeho oznámením. Ak predbežné opatrenie nebolo vydané na mieste výkonu dohľadu, nastávajú účinky predbežného opatrenia jeho dorúčením.
- 9.5.7 Dohliadaná osoba môže podať úradu, ktorý predbežné opatrenie vydal, písomnú námietku do piatich pracovných dní odo dňa doručenia predbežného opatrenia alebo písomného záznamu podľa bodu 9.5.4, ak nesúhlasí s predbežným opatrením. Námietka musí byť vecne odôvodnená. Námietka nemá odkladný účinok.
- 9.5.8 Úrad rozhodne o námietke podľa bodu 9.5.7 do desiatich dní odo dňa jej doručenia. Rozhodnutie úradu o námietke je konečné a nie je proti nemu prípustný opravný prostriedok.
- 9.5.9 Predbežné opatrenie zanikne
- a) uplynutím času, na ktorý bolo vydané, alebo jeho úplným splnením,
- b) zrušením,
- c) odložením veci alebo
- d) nadobudnutím právoplatnosti rozhodnutia úradu o porušení povinnosti dohliadanej osoby.
- 9.5.10 Úrad bezodkladne zruší predbežné opatrenie, ak pominul dôvod na jeho vydanie. Proti rozhodnutiu o zrušení predbežného opatrenia nie je prípustný opravný prostriedok.
- 9.5.11 Na predbežné opatrenie sa vzťahuje správny poriadok okrem § 5 až 8, § 16 až 24, § 28 až 30, § 33 ods. 2, § 41 až 51 a § 53 až 68 správneho poriadku.

⁹ Nariadenie (EÚ) [2017/2394](#) v platnom znení

9.6 Opatrenie o blokovaní

- 9.6.1 Ak v dôsledku porušovania povinnosti dohliadanej osoby dochádza k poškodzovaniu kolektívnych záujmov spotrebiteľov alebo ak hrozí riziko vzniku závažnej ujmy na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov, je úrad oprávnený písomne vyzvať dohliadanú osobu, ktorá prevádzkuje alebo v ktorej mene sa prevádzkuje online rozhranie, aby v lehote určenej úradom odstránila alebo zmenila obsah zverejnený v online rozhraní, obmedzila alebo zamedzila prístup spotrebiteľov k online rozhraniu, prístup k niektorým funkciám alebo ku všetkým funkciám alebo k službám online rozhrania alebo zverejnila upozornenie pre spotrebiteľov, ktorí prístupujú k online rozhraniu. Úrad zverejní výzvu podľa prvej vety na svojom webovom sídle počas troch dní, ak sa mu nepodarilo zistiť dohliadanú osobu, ktorá prevádzkuje online rozhranie alebo v ktorej mene sa prevádzkuje online rozhranie; posledný deň lehoty sa považuje za deň doručenia výzvy.
- 9.6.2 Ak účel nie je možné dosiahnuť inak a dohliadaná osoba výzve podľa bodu 9.6.1 nevyhoví alebo ak je zo všetkých okolností zrejmé, že postupom podľa bodu 9.6.1 nedôjde k bezodkladnému uskutočneniu nápravy, alebo na základe žiadosti alebo pri koordinovanom postupe podľa osobitného predpisu¹⁰ môže úrad vydať opatrenie o blokovaní, ktorým dohliadanej osobe uloží povinnosť
- a) odstrániť alebo zmeniť obsah zverejnený v online rozhraní,
 - b) obmedziť alebo zamedziť prístup spotrebiteľov k online rozhraniu, prístup k niektorým funkciám alebo ku všetkým funkciám alebo k službám online rozhrania, alebo
 - c) zverejniť upozornenie pre spotrebiteľov, ktorí prístupujú k online rozhraniu.
- 9.6.3 Úrad môže opatrením o blokovaní uložiť dohliadanej osobe povinnosť podľa bodu 9.6.2 súbežne s inou povinnosťou podľa bodu 9.6.2.
- 9.6.4 V opatrení o blokovaní úrad najmä označí online rozhranie, na ktoré sa opatrenie o blokovaní vzťahuje, vymedzí druh a rozsah povinnosti podľa bodu 9.6.2, ktorá sa dohliadanej osobe ukladá; ak úrad ukladá povinnosť podľa bodu 9.6.2 písm. c), opatrenie o blokovaní obsahuje aj presné znenie upozornenia pre spotrebiteľov, ktoré je dohliadaná osoba povinná zverejniť v online rozhraní, určí lehotu, v ktorej je dohliadaná osoba povinná opatrenie vykonať, čas trvania, ak ho pri vydaní opatrenia o blokovaní je možné určiť, odôvodní potrebu uloženia opatrenia o blokovaní a poučí o možnosti podať námietku podľa bodu 9.6.6.
- 9.6.5 Úrad zverejní opatrenie o blokovaní na svojom webovom sídle počas troch dní, ak sa mu nepodarilo zistiť dohliadanú osobu, ktorá prevádzkuje online rozhranie podľa bodu 9.6.4 písm. c) alebo v ktorej mene sa online rozhranie prevádzkuje. Posledný deň lehoty sa považuje za deň doručenia opatrenia o blokovaní.
- 9.6.6 Dohliadaná osoba môže podať úradu, ktorý opatrenie o blokovaní vydal, písomnú námietku do piatich pracovných dní odo dňa doručenia opatrenia o blokovaní, ak nesúhlasí s opatrením o blokovaní. Námietka musí byť vecne odôvodnená. Dohliadaná osoba môže rozšíriť, zmeniť alebo doplniť rozsah, v akom napáda opatrenie o blokovaní, a dôvody podanej námietky len do uplynutia lehoty určenej na podanie námietky. Včas podaná námietka má odkladný účinok.
- 9.6.7 Úrad rozhodne o námietke podľa bodu 9.6.6 do piatich pracovných dní odo dňa jej doručenia. Rozhodnutie úradu o námietke je konečné a nie je proti nemu prípustný opravný prostriedok.
- 9.6.8 Opatrenie o blokovaní zanikne
- a) uplynutím doby, na ktorú bolo vydané,
 - b) zrušením,
 - c) odložením veci alebo
 - d) nadobudnutím právoplatnosti rozhodnutia úradu o porušení povinnosti dohliadanej osoby.
- 9.6.9 Úrad bezodkladne zruší opatrenie o blokovaní, ak pominul dôvod na jeho vydanie. Proti rozhodnutiu o zrušení opatrenia o blokovaní nie je prípustný opravný prostriedok. Úrad môže nahradiť opatrenie o blokovaní novým opatrením o blokovaní, ak je predchádzajúce opatrenie o blokovaní neúčinné a je potrebné ho nahradiť iným opatrením o blokovaní podľa bodu 9.6.2.
- 9.6.10 Na opatrenie o blokovaní sa vzťahuje správny poriadok okrem § 5 až 8, § 16 až 24, § 26, § 28 až 30, § 33 ods. 2, § 41 až 51, § 53 až 68 a § 71 až 80 správneho poriadku.
- 9.6.11 Úrad môže požiadať poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti¹¹ o poskytnutie súčinnosti pri výkone opatrenia o blokovaní, ak dohliadaná osoba nesplnila povinnosť uloženú právoplatným opatrením o blokovaní. Poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti je povinný bezodkladne poskytnúť úradu súčinnosť v rozsahu, v akom je technicky schopný zabezpečiť splnenie uloženej povinnosti. Úrad informuje poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti o zániku opatrenia o blokovaní. Poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti nezodpovedá za škodu spôsobenú výkonom opatrenia o blokovaní, ak postupoval podľa pokynov úradu.
- 9.6.12 Úrad nie je povinný začať konanie o porušení povinnosti v oblasti ochrany spotrebiteľa po vydaní opatrenia o blokovaní, ak opatrenie o blokovaní splní účel, pre ktorý bolo vydané.

9.7 Dobrovoľné opatrenie

- 9.7.1 Dobrovoľným opatrením sa rozumie písomné záväzné vyhlásenie dohliadanej osoby, že dobrovoľne ukončila alebo ukončí porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj vykonala alebo vykoná nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté.
- 9.7.2 Dohliadaná osoba doručuje návrh dobrovoľného opatrenia úradu, v ktorom uvedie najmä
- a) obsah a rozsah dobrovoľného opatrenia,
 - b) spôsob realizácie dobrovoľného opatrenia,
 - c) kedy bolo dobrovoľné opatrenie splnené alebo harmonogram splnenia dobrovoľného opatrenia,
 - d) spôsob a lehotu na preukázanie splnenia dobrovoľného opatrenia úradu,
 - e) či pri prijatí dobrovoľného opatrenia alebo pri plnení dobrovoľného opatrenia spolupracuje so spotrebiteľskou organizáciou, tvorcom kódexu správania, ktorý sa dohliadaná osoba zaviazala dodržiavať, so záujmovým združením právnických osôb, ktorého je členom, alebo s inou osobou a v akom rozsahu.
- 9.7.3 Prílohou návrhu dobrovoľného opatrenia je čestné vyhlásenie osoby podľa bodu 9.7.2 písm. e), že spolupracuje pri prijatí dobrovoľného opatrenia alebo pri plnení dobrovoľného opatrenia s dohliadanou osobou, ak dochádza k spolupráci podľa bodu 9.7.2 písm. e).
- 9.7.4 Dohliadaná osoba môže doručiť návrh dobrovoľného opatrenia úradu najneskôr do uplynutia lehoty podľa § 47 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa alebo do začatia konania o porušení povinnosti, na ktorú sa návrh dobrovoľného opatrenia vzťahuje, ak úrad nepoučil dohliadanú osobu podľa § 47 ods. 1. Dôvodom dobrovoľného opatrenia môže byť aj porušenie povinnosti, pre ktoré už uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie.
- 9.7.5 Úrad na základe jemu známych skutočností a skutočností uvedených v návrhu dobrovoľného opatrenia posúdi, či návrh dobrovoľného opatrenia
- a) obsahuje náležitosti podľa bodov 9.7.2 a 9.7.3,

¹⁰ Čl. 12 a 21 nariadenia (EÚ) [2017/2394](#) v platnom znení

¹¹ § 2 písm. b) zákona č. 22/2004 Z. z.

- b) je dostatočne jasný, určitý a zrozumiteľný,
 - c) je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, najmä či sa dosiahne ukončenie porušovania povinnosti dohliadanej osoby a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dotknuté; pri posudzovaní primeranosti návrhu dobrovoľného opatrenia sa prihliada najmä na povahu, závažnosť, spôsob, rozsah, následky, trvanie, okolnosti porušenia povinnosti, skutočnosť, či ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, sústavnosť porušovania povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa dohliadanou osobou a predchádzajúce splnenie dobrovoľných opatrení dohliadanou osobou.
- 9.7.6 Ak úrad predbežne posúdi, že realizáciou návrhu dobrovoľného opatrenia možno dosiahnuť súlad s právnymi predpismi, a ak to povaha porušenia povinnosti pripúšťa, aj nápravu v prospech spotrebiteľov, avšak má výhrady k náležitostiam návrhu dobrovoľného opatrenia podľa bodu 9.7.2 alebo bodu 9.7.3, informuje dohliadanú osobu o výhradách a určí primeranú lehotu na doplnenie alebo opravu návrhu dobrovoľného opatrenia. Dohliadaná osoba môže na základe výhrad úradu doplniť alebo opraviť návrh dobrovoľného opatrenia v lehote určenej úradom. Úrad môže v opodstatnených prípadoch lehotu podľa druhej vety na žiadosť dohliadanej osoby predĺžiť. Úrad môže výhrady k návrhu dobrovoľného opatrenia uplatniť aj opakovane.
- 9.7.7 Ak úrad vyhodnotí, že návrh dobrovoľného opatrenia spĺňa požiadavky podľa bodu 9.7.5, oznámi výsledok vyhodnotenia dohliadanej osobe. Dohliadaná osoba je povinná splniť dobrovoľné opatrenie a preukázať jeho riadne splnenie v lehote určenej v dobrovoľnom opatrení. Úrad môže na účely preverenia riadneho splnenia dobrovoľného opatrenia vyžiadať od dohliadanej osoby ďalšie informácie a doklady a od osoby podľa bodu 9.7.2 písm. e), ktorá spolupracovala pri splnení dobrovoľného opatrenia, stanovisko k priebehu a výsledku splnenia dobrovoľného opatrenia.
- 9.7.8 Úrad po oznámení výsledku vyhodnotenia návrhu dobrovoľného opatrenia podľa bodu 9.7.7, ktoré dohliadaná osoba má ešte len splniť a týka sa ochrany kolektívnych záujmov spotrebiteľov, zverejní na svojom webovom sídle informáciu o dobrovoľnom opatrení, ktorá obsahuje označenie dohliadanej osoby, ktorá prijala dobrovoľné opatrenie, a náležitosti dobrovoľného opatrenia podľa bodu 9.7.2 písm. a) a c). Úrad zverejňuje informáciu o dobrovoľnom opatrení do preukázania splnenia dobrovoľného opatrenia alebo do uloženia pokuty za nesplnenie dobrovoľného opatrenia.
- 9.7.9 Dohliadaná osoba môže v priebehu plnenia dobrovoľného opatrenia zmeniť náležitosť dobrovoľného opatrenia podľa bodu 9.7.2 len so súhlasom úradu. Pri zmene dobrovoľného opatrenia počas jeho plnenia sa postupuje rovnako ako pri návrhu dobrovoľného opatrenia; bod 9.7.4 prvá veta sa neuplatňuje na zmenu dobrovoľného opatrenia. Dohliadaná osoba je povinná splniť dobrovoľné opatrenie v pôvodnom znení, ak úrad nesúhlasí so zmenou dobrovoľného opatrenia.
- 9.7.10 Ak úrad vyhodnotí, že realizáciou návrhu dobrovoľného opatrenia nemožno splniť požiadavky podľa bodu 9.7.5, dohliadaná osoba neprejavila skutočný záujem o dosiahnutie nápravy, alebo ak dohliadaná osoba bez dostatočných dôvodov odmieta výhrady úradu k návrhu dobrovoľného opatrenia, úrad vyznačí túto skutočnosť v spise a oznámi výsledok vyhodnotenia dohliadanej osobe najneskôr pri prvom písomnom úkone voči dohliadanej osobe.
- 9.7.11 Úrad nie je povinný prihliadať na opakované návrhy dobrovoľného opatrenia v tej istej veci okrem doplnení a úprav návrhu dobrovoľného opatrenia podľa bodov 9.7.6 a 9.7.9.
- 9.7.12 Úrad postupuje pri posudzovaní návrhu dobrovoľného opatrenia bez zbytočných prietahov v snahe dosiahnuť rýchle ukončenie porušovania povinnosti dohliadanej osoby a ak to povaha porušenia pripúšťa, aj nápravu v prospech spotrebiteľov.
- 9.7.13 Úrad môže vo veci dobrovoľného opatrenia komunikovať s dohliadanou osobou prostredníctvom elektronickej pošty, ak dohliadaná osoba oznámi úradu adresu elektronickej pošty alebo ak je adresa elektronickej pošty dohliadanej osoby verejne dostupná alebo známa úradu z úradnej činnosti a dohliadaná osoba potvrdí prijatie písomnosti. Na doručovanie písomností vo veci dobrovoľného opatrenia sa vzťahuje § 24 až 25a správneho poriadku, ak dohliadaná osoba neoznámí úradu adresu elektronickej pošty alebo nepotvrdí prijatie písomnosti na adresu elektronickej pošty známu úradu.
- 9.7.14 Na dobrovoľné opatrenie sa vzťahuje § 9 až 12 a § 27 správneho poriadku.
- 9.7.15 Ustanovenia bodov 9.7.1 až 9.7.14 sa nepoužijú, ak dohliadaná osoba, zamestnanec dohliadanej osoby alebo osoba oprávnená konať v mene dohliadanej osoby, ktorá bola prítomná pri výkone dohľadu na mieste, pred začatím alebo počas výkonu dohľadu na mieste vyhlási a preukáže, že dohliadaná osoba ukončila porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, vykonala nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté, a úrad považuje takýto postup za postačujúci.
- 9.7.16 Ak úrad vyhodnotí, že postup podľa bodu 9.7.15 nie je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, oznámi výsledok vyhodnotenia dohliadanej osobe pred ukončením výkonu dohľadu na mieste.

9.8 **Následky nesplnenia predbežného opatrenia, opatrenia o blokovaní a dobrovoľného opatrenia**

- 9.8.1 Úrad uloží dohliadanej osobe, ktorá nesplní
- a) povinnosť uloženú v predbežnom opatrení alebo v opatrení o blokovaní, pokutu vo výške od 50 eur do 50 000 eur,
 - b) dobrovoľné opatrenie alebo nepreukáže splnenie dobrovoľného opatrenia, alebo ak sa preukáže, že informácie alebo doklady o preukázaní splnenia dobrovoľného opatrenia, ktoré dohliadaná osoba poskytla, sú nepravdivé, pokutu vo výške od 1 000 eur do hornej hranice sadzby pokuty ustanovenej právnym predpisom za porušenie povinnosti, na ktoré sa vzťahovalo dobrovoľné opatrenie.
- 9.8.2 Sadzba pokuty podľa bodu 9.8.1 písm. a) sa zvyšuje na dvojnásobok, ak dohliadaná osoba opakovane poruší povinnosť podľa bodu 9.8.1 písm. a) počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty podľa bodu 9.8.1 písm. a). Pri opakovanom porušení povinnosti podľa bodu 9.8.1 písm. b) počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty podľa bodu 9.8.1 písm. b) uloží úrad pokutu vo výške od 2 000 eur do hornej hranice sadzby pokuty ustanovenej právnym predpisom za opakované porušenie povinnosti, na ktoré sa vzťahovalo dobrovoľné opatrenie.
- 9.8.3 Úrad nemôže uložiť pokutu za nesplnenie povinnosti uloženej v opatrení o blokovaní, ak došlo k náhradnému splneniu povinnosti podľa § 34 ods. 11 zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 9.8.4 Úrad pri rozhodovaní o výške pokuty podľa bodu 9.8.1 prihliada najmä na závažnosť, rozsah, následky, trvanie, okolnosti porušenia povinnosti a obrát dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie.
- 9.8.5 Pokutu podľa bodu 9.8.1 písm. a) možno uložiť do troch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo. Pokutu podľa bodu 9.8.1 písm. b) možno uložiť do troch rokov odo dňa uplynutia lehoty na preukázanie splnenia dobrovoľného opatrenia.
- 9.8.6 Pokuty podľa bodu 9.8.1 sú príjmom štátneho rozpočtu.
- 9.8.7 Úhrada pokuty podľa bodu 9.8.1 písm. a) nezavahuje dohliadanú osobu povinnosti splniť predbežné opatrenie alebo opatrenie o blokovaní, ak medzi právoplatnosťou rozhodnutia o uložení pokuty podľa bodu 9.8.1 písm. a) a úhradou pokuty nedošlo k zániku predbežného opatrenia alebo opatrenia o blokovaní. Úrad môže uložiť pokutu podľa odseku 9.8.1 aj opakovane, ak dohliadaná osoba napriek predchádzajúcemu uloženiu pokuty podľa bodu 9.8.1 nesplní povinnosť uloženú predbežným opatrením alebo opatrením o blokovaní.
- 9.8.8 Úhrada pokuty podľa bodu 9.8.1 písm. b) nemá vplyv na práva spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby, ktorá bola predmetom dobrovoľného opatrenia, alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby inak dotknuté.

- 9.8.9 Neuhradenie pokuty podľa bodu 9.8.1 a opakované porušenie povinnosti podľa bodu 9.8.1 v priebehu 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty podľa bodu 9.8.1 sa považujú za závažné porušenie povinností dohliadanej osoby¹².
- 9.8.10 Na porušenie povinnosti a na konanie o uložení pokuty podľa bodu 9.8.1 sa nevzťahuje piata časť zákona o ochrane spotrebiteľa. Na konanie o porušení povinnosti a uložení pokuty podľa bodu 9.8.1 sa vzťahuje správny poriadok.

9.9 Poriadková pokuta

- 9.9.1 Úrad môže uložiť poriadkovú pokutu tomu, kto bez závažného dôvodu marí, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu, najmä tým, že
- a) poruší povinnosť poskytnúť súčinnosť podľa § 28 ods. 3, 4 a 7, § 34 ods. 11, § 35 ods. 7 tretej vety, § 38 ods. 2 alebo § 45 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa alebo poskytne nesprávne alebo nepravdivé informácie,
 - b) sa na predvolanie úradu podľa § 29 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa nedostaví bez ospravedlnenia alebo bez závažného dôvodu, alebo
 - c) neumožní úradu vstup do priestorov, dopravných prostriedkov, stavieb a na pozemky podľa § 30 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 9.9.2 Úrad môže uložiť poriadkovú pokutu podľa bodu 9.9.1 vo výške od 20 eur do 2 000 eur, ak ide o fyzickú osobu, a vo výške od 50 eur do 5 000 eur, ak ide o právnickú osobu.
- 9.9.3 Úrad pri rozhodovaní o uložení a o výške poriadkovej pokuty prihliada najmä na závažnosť, rozsah, následky, trvanie a okolnosti protiprávneho konania a na to, či dohliadaná osoba marí, ruší alebo sťažuje výkon dohľadu opakovane alebo sústavne.
- 9.9.4 Úrad môže uložiť poriadkovú pokutu aj opakovane.
- 9.9.5 Poriadkovú pokutu možno uložiť do troch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo.
- 9.9.6 Poriadkové pokuty sú príjmom štátneho rozpočtu.
- 9.9.7 Na porušenie povinnosti podľa bodu 9.9.1 a na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa nevzťahuje piata časť zákona o ochrane spotrebiteľa. Na konanie o uložení poriadkovej pokuty sa vzťahuje správny poriadok.

9.10 Odloženie veci

- 9.10.1 Úrad vec odloží bez toho, aby začal konanie o porušení povinnosti, ak
- a) nebolo zistené porušenie povinnosti dohliadanej osoby,
 - b) dohliadaná osoba pred začatím konania o porušení povinnosti preukázala úradu uzavretie a splnenie dohody so spotrebiteľom alebo so všetkými spotrebiteľmi, ktorých práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti dohliadanej osoby porušené alebo inak dotknuté,
 - c) vyhodnotí, že návrh dobrovoľného opatrenia spĺňa požiadavky podľa § 35 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa,
 - d) ide o postup podľa § 35 ods. 15 zákona o ochrane spotrebiteľa, t.j. ak dohliadaná osoba, zamestnanec dohliadanej osoby alebo osoba oprávnená konať v mene dohliadanej osoby, ktorá bola prítomná pri výkone dohľadu na mieste, pred začatím alebo počas výkonu dohľadu na mieste vyhlási a preukáže, že dohliadaná osoba ukončila porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, vykonala nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté, a orgán dohľadu považuje takýto postup za postačujúci.
 - e) dohliadaná osoba, tvorca kódexu správania, ktorý sa dohliadaná osoba zaviazala dodržiavať, alebo záujmové združenie právnických osôb, ktorého je dohliadaná osoba členom, do začatia konania o porušení povinnosti preukáže vyvodenie zodpovednosti voči dohliadanej osobe za porušenie tej istej povinnosti podľa pravidiel kódexu správania alebo záujmového združenia právnických osôb a úrad vyhodnotí, že výsledok vyvodenia zodpovednosti je primeraný porušeniu povinnosti dohliadanej osoby, pričom prihliada najmä na to, či bola zabezpečená náprava v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti dohliadanej osoby alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli porušením povinnosti inak dotknuté,
 - f) ide o postup podľa § 34 ods. 12 zákona o ochrane spotrebiteľa,
 - g) dohliadaná osoba zomrela, bola vyhlásená za mŕtvu alebo zanikla bez právneho nástupcu a výkon dohľadu sa týkal len tejto dohliadanej osoby,
 - h) zistí, že nie je príslušný na výkon dohľadu a vec nemožno postúpiť príslušnému orgánu,
 - i) o skutku sa vedie trestné stíhanie alebo konanie na inom príslušnom orgáne,
 - j) o skutku sa už právoplatne rozhodlo a skutkový stav sa podstatne nezmenil,
 - k) uplynula lehota na začatie konania o porušení povinnosti alebo lehota na uloženie sankcie,
 - l) zanikla zodpovednosť dohliadanej osoby za porušenie povinnosti.
- 9.10.2 Tvorca kódexu správania a záujmové združenie právnických osôb podľa bodu 9.10.1 písm. e) sú povinní poskytnúť súčinnosť úradu pri posudzovaní primeranosti výsledku vyvodenia zodpovednosti voči dohliadanej osobe.
- 9.10.3 Úrad neodloží vec podľa bodu 9.10.1 písm. e) a začne konanie o porušení povinnosti, ak dohliadaná osoba opakovane alebo sústavne porušuje povinnosti, ktorými dochádza k poškodzovaniu alebo vážnemu ohrozovaniu kolektívnych záujmov spotrebiteľov.
- 9.10.4 O odložení veci sa rozhodnutie nevydáva. Odloženie veci sa vyznačí v spise.
- 9.10.5 Úrad bezodkladne písomne oznámi odloženie veci dohliadanej osobe, ak vec odloží po oznámení začatia výkonu dohľadu dohliadanej osobe.

10 Sankcie za porušenie povinností dohliadanej osoby pri ochrane spotrebiteľa

10.1 Sankcie

- Úrad uloží dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzného aktu Európskej únie
- a) pokutu podľa § 43 zákona o ochrane spotrebiteľa,
 - b) povinnosť odstrániť alebo zmeniť obsah zverejnený v online rozhraní alebo
 - c) povinnosť zabezpečiť vymazanie domény.

10.2 Zásady ukladania sankcií

- 10.2.1 Zodpovednosť za porušenie povinnosti sa posudzuje a sankcia sa ukladá podľa zákona o ochrane spotrebiteľa účinného v čase, keď k porušeniu povinnosti došlo. Ak v čase medzi porušením povinnosti a vydaním rozhodnutia o sankcii za porušenie povinnosti nadobudnú účinnosť viaceré novely zákona o ochrane spotrebiteľa, zodpovednosť za porušenie povinnosti sa posudzuje a sankcia sa ukladá podľa znenia zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je pre dohliadanú osobu priaznivejší.
- 10.2.2 Úrad môže uložiť každú sankciu podľa § 41 zákona o ochrane spotrebiteľa samostatne alebo spolu s inou sankciou podľa § 41; ustanovenie § 43 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa tým nie je dotknuté. Úrad neuloží dohliadanej osobe, ktorou je prevádzkovateľ hazardných hier prevádzkujúci hazardné hry na základe individuálnej licencie udelenej úradom podľa § 35 písm. b) body 11 až 15 zákona o hazardných hrách, sankciu podľa § 41 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa, ak by sa mala povinnosť zabezpečiť vymazanie domény vzťahovať na adresu webového sídla internetovej herne a internetového kasína, ktorá je uvedená v rozhodnutí úradu o udelení individuálnej licencie.

¹² § 58 ods. 2 písm. a) zákona č. 455/1991 Zb. v znení neskorších predpisov

- 10.2.3 Úrad pri rozhodovaní o druhu sankcie a jej výmere prihliada na
- a) závažnosť, povahu, spôsob, rozsah, trvanie a okolnosti porušenia povinnosti,
 - b) záujem dohliadanej osoby o odstránenie alebo o zmiernenie negatívnych dôsledkov porušenia povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľom, ktorý preukázateľne prejavila do vydania rozhodnutia o uložení sankcie,
 - c) predchádzajúce porušenia právnych predpisov, ktorých sa dohliadaná osoba dopustila,
 - d) finančné výhody, ktoré dohliadaná osoba získala porušením povinnosti, alebo finančné straty, ktoré dohliadaná osoba v dôsledku porušenia povinnosti neutrpela, ak má úrad tieto informácie k dispozícii,
 - e) sankciu uloženú príslušným orgánom iného členského štátu za rovnaké porušenie povinnosti, ak ide o porušenie povinnosti v rozsahu podľa osobitného predpisu¹³,
 - f) iné priťažujúce a poľahčujúce okolnosti.
- 10.2.4 Ak bola dohliadanej osobe za ten istý skutok uložená sankcia podľa osobitného predpisu na ochranu iného verejného záujmu ako ochrana spotrebiteľa, prihliada orgán dohľadu aj na skôr uloženú sankciu.
- 10.2.5 Sankciu za porušenie povinnosti podľa § 41 zákona o ochrane spotrebiteľa možno uložiť do dvoch rokov odo dňa, keď úrad zistil porušenie povinnosti, najneskôr do štyroch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo. Ak nemožno zistiť, kedy k porušeniu povinnosti došlo, považuje sa za deň porušenia povinnosti deň vyhotovenia zápisnice o úkone dohľadu, ktorým úrad zistil porušenie povinnosti.
- 10.2.6 Pri trvajúcom porušení povinnosti začína plynúť lehota na uloženie sankcie podľa bodu 10.2.5 posledným dňom trvania tohto porušenia. Tým nie je dotknuté neskoršie začatie plynutia lehoty na uloženie sankcie, ktorá podľa bodu 10.2.5 začína plynúť odo dňa zistenia porušenia povinnosti.
- 10.2.7 Lehota na uloženie sankcie za porušenie povinnosti sa prerušuje poučením podľa § 47 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa alebo dorúčením návrhu dobrovoľného opatrenia podľa toho, ktorý moment nastal skôr. Lehota na uloženie sankcie neplynie do márneho uplynutia lehoty podľa § 47 ods. 3 alebo do oznámenia podľa § 35 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa podľa toho, ktorý z týchto momentov nastal ako prvý.
- 10.2.8 V odvolacom konaní možno zmeniť uloženú sankciu v neprospech dohliadanej osoby, ak boli zistené nové podstatné skutkové okolnosti prípadu.
- 10.2.9 Opakované porušenie tej istej povinnosti podľa zákona o ochrane spotrebiteľa alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie, ktorým dohliadaná osoba poškodzuje alebo vážne ohrozuje kolektívne záujmy spotrebiteľov, a porušenie povinnosti zdržať sa používania neprijateľnej zmluvnej podmienky uloženej súdom v konaní o abstraktnej kontrole v spotrebiteľských veciach, sa považujú za osobitne závažné porušenie povinnosti dohliadanej osoby¹⁴. Úrad neuloží sankciu podľa § 41 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinnosti podľa prvej vety, ak podá podnet príslušnému živnostenskému úradu.

10.3 Pokuty

- 10.3.1 Úrad môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. a) a b) zákona o ochrane spotrebiteľa (t.j. za použitie nekalej obchodnej praktiky a za použitie neprijateľnej podmienky v spotrebiteľskej zmluve) pokutu vo výške od 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur.
- 10.3.2 Úrad môže uložiť dohliadanej osobe za porušenie povinnosti podľa § 4 ods. 2 písm. h) zákona o ochrane spotrebiteľa (t.j. za konanie v rozpore s dobrými mravmi) pokutu vo výške od 100 eur do 1 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 100 000 eur.
- 10.3.3 Pri opakovanom porušení tej istej povinnosti, za ktorej porušenie už orgán dohľadu uložil dohliadanej osobe sankciu, do 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení sankcie, orgán dohľadu uloží dohliadanej osobe pokutu vo výške od
- a) 300 eur do 3 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 400 000 eur, ak ide o porušenie povinnosti podľa § 43 ods. 1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa a
 - b) 200 eur do 2 % obratu dohliadanej osoby za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur, ak ide o porušenie povinnosti podľa § 43 ods. 1 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

10.4 Všeobecné zásady ukladania pokút

- 10.4.1 Sadzba pokuty za porušenie povinnosti podľa zákona o ochrane spotrebiteľa alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie sa znižuje na polovicu, ak dohliadaná osoba po začatí konania o porušení povinnosti do vydania rozhodnutia o uložení pokuty orgán dohľadu preukáže, že ukončila porušovanie povinnosti a ak to povaha porušenia pripúšťa, že vykonala nápravu v prospech spotrebiteľov, ktorí boli poškodení porušením povinnosti alebo ich práva alebo právom chránené záujmy boli inak dotknuté.
- 10.4.2 Mimoriadne zníženie sankcie za porušenie povinnosti podľa zákona o ochrane spotrebiteľa alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie pod zákonom ustanovenú dolnú hranicu sadzby pokuty okrem postupu podľa bodu 10.4.1 nie je prípustné.
- 10.4.3 Ak úrad ukladá v jednom konaní pokutu za porušenie dvoch povinností alebo viac povinností podľa zákona o ochrane spotrebiteľa alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie, uloží dohliadanej osobe úhrnnú pokutu podľa toho ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na porušenie povinnosti s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty. Ak sú za porušenia viacerých povinností rovnaké najvyššie horné hranice sadzieb pokút, úhrnná pokuta sa uloží podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na jedno z nich. Ak sú za porušenie týchto povinností dolné hranice sadzieb pokút rôzne, dolnou hranicou sadzby úhrnnej pokuty je najvyššia z týchto sadzieb. Úrad pri určení výšky úhrnnej pokuty zohľadní počet porušených povinností a skutočnosti podľa § 42 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa vo vzťahu k porušeniu všetkých povinností, o ktorých sa vedie konanie. Popri úhrnnej pokute možno uložiť aj iný druh sankcie podľa § 41 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak to odôvodňuje povaha niektorej z porušených povinností, o ktorých sa koná.
- 10.4.4 Ak úrad rozhoduje o uložení ďalšej pokuty za porušenie povinnosti podľa zákona o ochrane spotrebiteľa alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie, ktorého sa dohliadaná osoba dopustila skôr, ako bolo vydané rozhodnutie, ktorým úrad uložil dohliadanej osobe pokutu za porušenie inej povinnosti podľa zákona o ochrane spotrebiteľa alebo podľa právne záväzného aktu Európskej únie, nesmie ďalšia ukladaná pokuta spolu s dovtedy uloženou pokutou prevyšovať najvyššiu prípustnú sadzbu pokuty podľa ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na zbíhajúce sa porušenie povinnosti s najvyššou hornou hranicou sadzby pokuty.
- 10.4.5 Pokuta za porušenie povinnosti podľa zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzného aktu Európskej únie nesmie byť pre dohliadanú osobu likvidačná.

10.5 Povinnosť odstrániť alebo zmeniť obsah zverejnený v online rozhraní a povinnosť zabezpečiť vymazanie domény

- 10.5.1 Úrad môže rozhodnutím uložiť dohliadanej osobe povinnosť odstrániť alebo zmeniť obsah zverejnený v online rozhraní alebo povinnosť zabezpečiť vymazanie domény, ak v bode 10.2.2 tohto metodického usmernenia nie je uvedené inak, na dosiahnutie ukončenia alebo zákazu poškodzovania kolektívnych záujmov spotrebiteľov alebo na zabránenie rizika vzniku závažnej ujmy na kolektívnych záujmoch spotrebiteľov.
- 10.5.2 Úrad určí vo výroku rozhodnutia podľa bodu 10.5.1 lehotu, v ktorej je dohliadaná osoba povinná splniť uloženú povinnosť.

¹³ Čl. 3 ods. 2 až 4 nariadenia (EÚ) [2017/2394](#) v platnom znení

¹⁴ § 58 ods. 1 písm. c) zákona č. 455/1991 Zb. v znení neskorších predpisov

- 10.5.3 Na výkon rozhodnutia podľa bodu 10.5.1 sa nevzťahuje správny poriadok.
- 10.5.4 Úrad môže požiadať poskytovateľa služieb informačnej spoločnosti o poskytnutie súčinnosti pri výkone rozhodnutia podľa bodu 10.5.1, ak dohliadaná osoba nesplnila povinnosť uloženú právoplatným rozhodnutím. Poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti je povinný bezodkladne poskytnúť úradu súčinnosť v rozsahu, v akom je technicky schopný zabezpečiť splnenie uloženej povinnosti. Poskytovateľ služieb informačnej spoločnosti nezodpovedá za škodu spôsobenú výkonom rozhodnutia, ak postupoval podľa pokynov úradu.
- 10.5.5 Ak úrad rozhodnutím uloží dohliadanej osobe povinnosť zabezpečiť vymazanie domény, môže požiadať registračnú autoritu pre doménu najvyššej úrovne o zabezpečenie registrácie vymazanej domény pre úrad. Registračná autorita pre doménu najvyššej úrovne zabezpečí v spolupráci s úradom registráciu domény podľa prvej vety bezodkladne po výmaze domény na základe rozhodnutia úradu. Náklady spojené s registráciou domény uhrádza úrad, ktorý o registráciu domény požiadal.

11 Konanie o porušení povinnosti

11.1 Poučenie pred začatím konania o porušení povinnosti

- 11.1.1 Na konanie o porušení povinnosti sa vzťahuje správny poriadok.
- 11.1.2 Úrad je povinný najneskôr pred začatím konania o porušení povinnosti poučiť dohliadanú osobu o podmienkach odloženia veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) a e) zákona o ochrane spotrebiteľa, o možnosti prijať dobrovoľné opatrenie a o dôsledkoch jeho prijatia podľa § 38 ods. 1 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa; to neplatí, ak ide o opakované porušenie tej istej povinnosti, za ktorej porušenie už bola dohliadanej osobe uložená sankcia orgánom dohľadu, počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení sankcie, alebo o porušenie povinnosti, ktorého sa dohliadaná osoba dopustila skôr, ako bolo vydané rozhodnutie, ktorým úrad uložil dohliadanej osobe sankciu za porušenie povinnosti.
- 11.1.3 Úrad môže vykonať poučenie podľa 11.1.1 aj ústne. Úrad vyhotoví o poučení podľa prvej vety záznam do zápisnice.
- 11.1.4 Úrad v poučení podľa bodu 11.1.1 určí lehotu, ktorá nesmie byť kratšia ako 30 dní od doručenia písomného poučenia alebo od oznámenia poučenia podľa bodu 11.1.2, v ktorej dohliadaná osoba môže úradu preukázať splnenie podmienok pre odloženie veci podľa § 38 ods. 1 písm. b) alebo písm. e) alebo doručiť návrh dobrovoľného opatrenia podľa § 35 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Úrad môže na žiadosť dohliadanej osoby predĺžiť lehotu podľa prvej vety najviac o 15 dní, v odôvodnených prípadoch aj opakovane.

11.2 Oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti

Oznámenie o začatí konania o porušení povinnosti obsahuje najmä

- a) označenie povinnosti, ktorú mala dohliadaná osoba porušiť,
- b) opis zisteného skutkového stavu veci,
- c) určenie lehoty na vyjadrenie dohliadanej osoby ku skutočnostiam uvedeným v oznámení o začatí konania o porušení povinnosti, ktorá nesmie byť kratšia ako sedem pracovných dní.

11.3 Konanie o porušení povinnosti

- 11.3.1 Ak je to účelné a možné, úrad vykoná v rozsahu svojej pôsobnosti spoločné konanie o porušení všetkých povinností podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a právne záväzného aktu Európskej únie.
- 11.3.2 Úrad môže vykonať spoločné konanie aj o porušení povinností podľa bodu 11.3.1, ktorých sa dopustili viaceré dohliadané osoby, ak tieto porušenia spolu súvisia a na konanie o nich je príslušný úrad. Úrad môže počas spoločného konania vylúčiť vec niektorej dohliadanej osoby na samostatné konanie, ak odpadol dôvod spoločného konania, na urýchlenie konania alebo z iného dôležitého dôvodu. Úrad písomne oznámi spojenie vecí alebo vylúčenie veci na samostatné konanie všetkým účastníkom konania. O spojení vecí a o vylúčení veci sa rozhodnutie nevydáva. Proti oznámeniu o spojení vecí alebo o vylúčení veci nie je prípustný opravný prostriedok.
- 11.3.3 Trvajúcim porušením povinnosti je vyvolanie protiprávneho stavu a udržiavanie protiprávneho stavu alebo len udržiavanie protiprávneho stavu. Pokračovanie v udržiavaní protiprávneho stavu po začatí konania o porušení povinnosti sa považuje za nový skutok.
- 11.3.4 Ak dohliadaná osoba pokračovala v porušovaní tej istej povinnosti a medzi jednotlivými porušeniami je objektívna súvislosť v spôsobe, v čase a v predmete porušenia povinnosti, protiprávnosť čiastkových porušení spáchaných najneskôr do začatia konania o porušení povinnosti sa posudzuje ako jedno porušenie povinnosti.
- 11.3.5 Úrad je v konaní o porušení povinnosti oprávnený posudzovať ako predbežnú otázku nekalé obchodné praktiky dohliadaných osôb a neprijateľné podmienky v zmluvách; tým nie je dotknutý § 27 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa a § 40 správneho poriadku.
- 11.3.6 Úrad preruší konanie o porušení povinnosti, keď bolo začaté konanie o žalobe na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov.

11.4 Výrok rozhodnutia o porušení povinnosti

Výrok rozhodnutia, ktorým úrad rozhodne o zodpovednosti dohliadanej osoby a o uložení sankcie za porušenie povinnosti, obsahuje okrem náležitostí podľa § 47 ods. 2 správneho poriadku aj

- a) popis skutku s uvedením miesta, času a spôsobu porušenia povinnosti,
- b) ustanovenie právneho predpisu, ktoré bolo porušené,
- c) druh a výmeru sankcie.

11.5 Zverejňovanie rozhodnutí

- 11.5.1 Úrad zverejňuje na svojom webovom sídle všetky právoplatné rozhodnutia, ktoré vydal v konaní o porušení povinnosti podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, vrátane právoplatných rozhodnutí nadriadeného orgánu (Rady úradu) a súdov o preskúmaní rozhodnutí úradu podľa Správneho súdneho poriadku.
- 11.5.2 Úrad zverejňuje rozhodnutie podľa bodu 11.5.1 bezodkladne po nadobudnutí právoplatnosti rozhodnutia najmenej po dobu piatich rokov odo dňa jeho zverejnenia.
- 11.5.3 Úrad zverejňuje rozhodnutie aj s identifikačnými údajmi dohliadanej osoby, voči ktorej rozhodnutie smeruje; osobné údaje fyzických osôb sú anonymizované. Úrad pri zverejňovaní rozhodnutí dbá na ochranu osobných údajov spotrebiteľov a iných fyzických osôb, na ochranu bankového tajomstva, daňového tajomstva, poštového tajomstva, telekomunikačného tajomstva alebo iných informácií utajovaných alebo chránených povinnosťou mlčanlivosti podľa osobitného predpisu.

12 Prechodné ustanovenia a podmienky pre zosúladenie postupov dohliadaných osôb s týmto metodickým usmernením

- 12.1 Toto metodické usmernenie nadobúda platnosť dňom zverejnenia na webovom sídle úradu a účinnosť dňom 15. septembra 2026.
- 12.2 Úrad odporúča prevádzkovateľom hazardných hier, aby vykonali audit svojich herných plánov a všeobecných zmluvných (obchodných) podmienok a zosúladiť ich so zákonom o ochrane spotrebiteľa a týmto metodickým usmernením do 30. novembra 2026; tým nie je obmedzená právomoc úradu vykonávať dohľad nad dodržiavaním povinností podľa § 4 ods. 2 písm. a), b) a h) zákona o ochrane spotrebiteľa pri prevádzkovaní hazardných hier aj pred termínom podľa prvej vety.

- 12.3 Úrad si môže pri schvaľovaní nových herných plánov alebo zmien herných plánov podľa zákona o hazardných hrách vyhradiť právo posudzovať súlad herného plánu alebo jeho častí so zákonom o ochrane spotrebiteľa a týmto metodickým usmernením.
- 12.4 Úrad neposudzuje obchodné praktiky obchodníkov pri prevádzkovaní alebo v súvislosti s prevádzkovaním hazardných hier podľa článku 8 tohto metodického usmernenia uskutočnené pred nadobudnutím jeho účinnosti, a ktoré v čase po nadobudnutí účinnosti tohto metodického usmernenia už obchodník nerealizuje. Tým nie je dotknutá právomoc úradu posudzovať s účinnosťou od 1.1.2026 tieto obchodné praktiky podľa zákona o ochrane spotrebiteľa.
- 12.5 Podľa tohto metodického usmernenia postupuje úrad pri výkone dohľadu až po nadobudnutí jeho účinnosti.

Úrad vydaním tohto metodického usmernenia sleduje zjednotenie postupu jednotlivých subjektov pri uplatňovaní práv a povinností podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a posilnenie právnej istoty a predvídateľnosti pri konaní a rozhodovaní úradu.

Vydal:

Úrad pre reguláciu hazardných hier

V Bratislave dňa 15. 09. 2026

Elektronické podpisy

Registratúrne číslo záznamu: 076497/2026

Vec: Metodické usmernenie o výkone dohľadu nad dodržiavaním povinností dohliadaných osôb v oblasti ochrany spotrebiteľa pri prevádzkovaní hazardných hier

Parafa	Dátum/čas	Meno	Pozícia	Org.útv	Funkcia	Zastúpil	Poznámka
Schválené	15.09.2026 13:49	Mgr. Natália Trudmanová	vedúci	240			Schvaľujem bez zmien