

# Modul 2

## Právo na odstúpenie od zmluvy

Januar 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Obsah

Úvod.....	4
Čo je právo na odstúpenie od zmluvy?.....	8
Kedy má spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy?.....	8
Čo je spotrebiteľská zmluva uzatvorená na diaľku?.....	8
Čo je spotrebiteľská zmluva uzatvorená mimo prevádzkových priestorov?.....	8
Aké sú konkrétne práva spotrebiteľov pri týchto dvoch typoch zmlúv?.....	10
Aké sú výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy?.....	10
Musím spotrebiteľa informovať o jeho práve na odstúpenie od zmluvy?.....	12
Čo je vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy?.....	13
Ako vypočítať lehotu na odstúpenie od zmluvy?.....	13
Môže sa právo na odstúpenie od zmluvy vylúčiť?.....	14
Aké sú dôsledky, ak nebudem informovať spotrebiteľov o ich práve na odstúpenie od zmluvy?.....	14
Aký spôsobom môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy?.....	14
Má spotrebiteľ právo používať výrobok pred odstúpením od zmluvy?.....	15
Kto je povinný preukázať zníženie hodnoty výrobku?.....	16
Dôsledky odstúpenia od zmluvy.....	16
Aké sú sankcie za to, že predajca nedodržel pravidlá o práve na odstúpenie od zmluvy?.....	17
Cezhraničný predaj: čo sa stane, keď ponúknem svoje výrobky alebo služby spotrebiteľom mimo svoj domovský štát? .....	17
Špecifické zaobchádzanie pri predajoch, ktoré smerujete na zahraničných spotrebiteľov.....	18
Kritériá posúdenia, či svoju obchodnú činnosť smerujete explicitne na spotrebiteľov v inej krajine.....	18
Čo to pre vás znamená v praxi?.....	18
Ak nastane spor vo vzťahu k cezhraničnej zmluve, ktorý súd je príslušný?.....	19
Kontrolný zoznam pre predajcov:.....	20

“Pri nákupech on-line sa cítim oveľa bezpečnejšie, pretože viem, že môžem tovar do 14 dní vrátiť.”

**Spotrebiteľ**

“Spotrebiteľia sa cítia bezpečnejšie, ak majú právo na odstúpenie od zmluvy a nakupujú on-line častejšie. Umožňuje to mojej firme rásť.”

**Predajca**

“Mám 14 dní na dôkladnú kontrolu výrobku, ktorý som si zakúpil on-line; je to dostatočná doba na to, aby som sa mohol správne rozhodnúť. Vrátenie výrobku je veľmi jednoduché.”

**Spotrebiteľ**

## Úvod

Vážený podnikateľ,

Táto príručka je súčasťou projektu "ConsumerLaw Ready" určeného špecificky pre mikropodniky, malé a stredné podniky, ktoré sú v styku so spotrebiteľmi.

Projekt ConsumerLaw Ready je celoeurópsky projekt, ktorý spravuje BEUC (Európska spotrebiteľská organizácia) v konzorciu s UEAPME (Hlas malých a stredných podnikov v Európe) a Eurochambres (Združenie európskych obchodných a priemyselných komôr). Je financovaný Európskou úniou s podporou Európskeho parlamentu a Európskej komisie.

Cieľom projektu je pomôcť vám pri plnení požiadaviek spotrebiteľského práva EÚ.

Spotrebiteľské právo EÚ sa skladá z rôznych právnych predpisov prijatých Európskou úniou za posledných 25 rokov a transponovaných každým členským štátom EÚ do príslušných vnútroštátnych predpisov. V roku 2017 Európska komisia ukončila hodnotenie s cieľom skontrolovať, či pravidlá stále plnia svoj účel. Výsledok bol celkovo pozitívny<sup>1</sup>. Hlavným zistením bolo, že je potrebné lepšie presadzovať existujúce pravidlá zo strany úradov a že podniky a spotrebiteľia ich potrebujú lepšie spoznať. Cieľom projektu ConsumerLaw Ready je zvýšiť úroveň vedomostí predajcov, najmä pri malých a stredných podnikoch, pokiaľ ide o práva spotrebiteľov a zákonné povinnosti predajcov.

Príručka sa skladá z piatich modulov. Každý z nich sa zaoberá určitou konkrétnou témou spotrebiteľského práva EÚ:

- Modul 1 sa zaoberá pravidlami týkajúcimi sa požiadaviek na informácie pred uzatvorením zmluvy
- Modul 2 obsahuje pravidlá týkajúce sa práva spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov
- Modul 3 sa sústreďuje na nápravné opatrenia, ktoré musia predajcovia zaistiť, ak neplnia podmienky zmluvy
- Modul 4 sa zameriava na nekalé obchodné praktiky a nespravodlivé zmluvné podmienky
- Modul 5 zavádza alternatívne riešenie sporov a platformu na riešenie on-line sporov (ODR), ktorá je oficiálnou webovou stránkou, ktorú spravuje Európska komisia a ktorá sa zameriava na pomoc spotrebiteľom a predajcom pri riešení sporov mimosúdnou cestou.

Táto príručka je len jedným z učebných materiálov vytvorených v rámci projektu ConsumerLaw Ready. Stránka [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) obsahuje ďalšie vzdelávacie pomôcky, ako sú videá, kvízy a "e-test", pomocou ktorých môžete získať certifikát. Môžete sa tiež spojiť s odborníkmi a inými MSP prostredníctvom fóra.

Modul 2 príručky sa zaoberá právom na odstúpenie od zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov. Opisuje, čo právo na odstúpenie od zmluvy predstavuje a ako sa uplatňuje v členských štátoch EÚ, a poskytuje tipy, ktoré vám uľahčia dodržiavanie zákonov.

---

<sup>1</sup> Viac informácií o hodnotení, jeho zisteniach a následných opatreniach nájdete na webovej stránke Európskej komisie: [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Tento modul predstavuje právo na odstúpenie od zmluvy stanovené smernicou EÚ 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov ("smernica o právach spotrebiteľov" - CRD), podľa ktorej majú spotrebiteľia právo na odstúpenie od zmlúv uzatvorených na diaľku a spotrebiteľských zmlúv uzatvorených mimo obchodných priestorov. Podrobnejšie informácie o ustanoveniach smernice o právach spotrebiteľov nájdete v Module 1 alebo v usmernení Európskej komisie ([Guidance document of the European Commission](#)), ktoré sú k dispozícii vo všetkých úradných jazykoch EÚ<sup>2</sup>.

Okrem týchto horizontálnych požiadaviek, v závislosti od typu zmluvy (napr. spotrebiteľský úver, cestovateľský balíček atď.), sa môžu uplatňovať iné, najmä sektorovo špecifické požiadavky na informácie - nezávisle alebo v kombinácii s požiadavkami na informácie danými smernicou CRD. Tieto ďalšie požiadavky nepatria do rozsahu tejto príručky, odporúčame vám, aby ste sa s nimi oboznámili, aj so zreteľom na vašu konkrétnu oblasť podnikania. Databáza spotrebiteľského práva ([Consumer Law Database](#))<sup>3</sup> a portál pre podnikanie v Európe ([Your Europe Business Portal](#))<sup>4</sup>) vám môžu pomôcť získať relevantné informácie.

Dúfame, že informácie uvedené v príručke budú pre vás užitočné.

---

<sup>2</sup> Vid' [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)

<sup>3</sup> Vid' <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>4</sup> vid' <http://europa.eu/youreurope/business/>



# Modul 2



## Čo je právo na odstúpenie od zmluvy?

Právo na odstúpenie od zmluvy je silný nástroj, ktorý spotrebiteľovi poskytuje právo EÚ.

Umožňuje spotrebiteľovi bez odôvodnenia zrušiť spotrebiteľskú zmluvu do 14 dní od prijatia tovaru alebo od dátumu uzavretia zmluvy o poskytovaní služieb alebo digitálneho obsahu.

Spotrebiteľská zmluva je akákoľvek zmluva, ktorú predajca uzatvára so spotrebiteľom, bez ohľadu na to, či je jej účelom dodávka tovaru, služieb, prípadne digitálny obsah.

Napríklad zmluva o predaji knihy uzatvorená so spotrebiteľom on-line<sup>5</sup>.

## Kedy má spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy?

Podľa smernice EÚ 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov ("Smernica o právach spotrebiteľov" - CRD) majú spotrebiteľia **právo na odstúpenie od spotrebiteľských zmlúv uzatvorených na diaľku a spotrebiteľských zmlúv uzavretých mimo vašich obchodných priestorov**. Pri týchto dvoch typoch zmlúv je toto právo zaručené, pretože sa usudzuje, že "slabosť" spotrebiteľa v týchto konkrétnych prípadoch je vážnejšia, ako pri iných zmluvách. V prípade zmlúv uzatvorených na diaľku nemá spotrebiteľ možnosť fyzicky zistiť vlastnosti výrobku a v prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov sa môže spotrebiteľ nachádzať v situácii, keď môže byť vystavený tlakom.

Právo na odstúpenie od zmluvy existuje bez ohľadu na to, či je zmluva uzatvorená na dodanie tovaru, poskytovanie služieb alebo poskytovanie digitálneho obsahu.

<sup>5</sup> Vid' Modul 1 o povinnosti informovať pred uzatvorením zmluvy

## Čo je spotrebiteľská zmluva uzatvorená na diaľku?

**Zmluvy o predaji uzatvorené na diaľku** sú spotrebiteľské zmluvy, v ktorých neexistuje súčasná prítomnosť predajcu a spotrebiteľa na tom istom mieste v momente uzatvorenia zmluvy prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie. Niektoré príklady zmlúv uzatvorených na diaľku zahŕňajú zmluvy uzatvorené poštovou objednávkou, on-line, telefonicky alebo faxom.

Zmluva uzatvorená na diaľku zahŕňa aj situácie, keď spotrebiteľ navštívi prevádzkové priestory len za účelom zhromažďovania informácií o tovare alebo službách a následne dohodne a uzatvorí zmluvu na diaľku. Napríklad situácia, keď spotrebiteľ ide do obchodu a skontroluje niekoľko kabeliek, potom odíde domov a objedná si jednu z kabeliek telefonicky, bude považovaná za zmluvu uzatvorenú na diaľku. Naopak, zmluva, ktorá je dohodnutá v obchodných priestoroch predajcu, ale ktorá sa nakoniec uzatvorí prostredníctvom komunikácie na diaľku, nebude považovaná za zmluvu na diaľku.

Ani zmluva iniciovaná prostredníctvom komunikácie na diaľku (napr. e-mailom), ktorá sa nakoniec uzatvorila v obchodných priestoroch predajcu, sa nepovažuje za zmluvu uzatvorenú na diaľku. Podobne medzi zmluvy uzatvorené na diaľku nepatrí rezervácia, ktorú spotrebiteľ urobil prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, napríklad, ak by si zákazník telefonoval a požiadal o rezerváciu v reštaurácii.

## Čo je spotrebiteľská zmluva uzatvorená mimo prevádzkových priestorov?

**Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov** sú zmluvy uzatvorené za súčasnej fyzickej prítomnosti spotrebiteľa a vás/vašich zástupcov, ale na



mieste, ktoré nie je miestom vašej obchodnej prevádzky. Obchodné priestory zahŕňajú priestory v akejkoľvek forme (napríklad obchody, nákladné automobily, stánky atď.), ktoré predajcovi slúžia ako trvalé alebo obvyklé miesto podnikania. Medzi obchodné priestory patria aj priestory, ktoré predajca používa na sezónne účely (napríklad obchod so zmrzlinou na pláži počas leta).

Zvyčajne zmluvy uzatvárané mimo prevádzkových priestorov predstavujú zmluvy uzatvorené v domácnosti spotrebiteľa, na pracovisku spotrebiteľa alebo počas exkurzie organizovanej predajcom.

### **1. spotrebiteľ nakupujúci šaty online**



### **2. spotrebiteľ, ktorý akceptuje poskytovanie špeciálnej telekomunikačnej služby (napr. hovory do USA za 1 EUR/min) cez mobilný telefón**



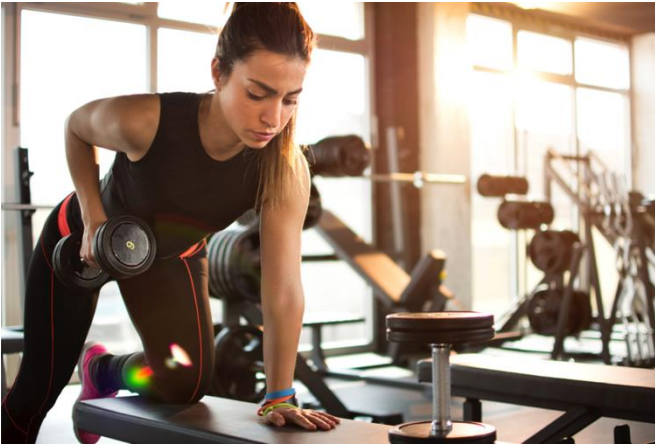
### **3. spotrebiteľ, ktorý si objedná knihu prostredníctvom bežnej pošty**



### **4. spotrebiteľka, ktorá si kúpi vysávač pri podomovom predaji**



## 5. spotrebiteľ, ktorý si objedná službu telocvične na svojom pracovisku



## 6. spotrebiteľ, ktorý si kúpil vankúš a prikrývku na výlete organizovanom predajcom (napríklad v reštaurácii)



## Aké sú konkrétne práva spotrebiteľov pri týchto dvoch typoch zmlúv?

Či už je zmluva uzatvorená na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, spotrebiteľ má k dispozícii lehotu štrnásť kalendárnych dní, aby opätovne zvážil

rozhodnutie, či si zmluvu uzavretú s predajcom ponechá.

Počas tohto obdobia môže spotrebiteľ od zmluvy odstúpiť. Nepotrebuje podávať žiadne vysvetlenie alebo zdôvodnenie svojho rozhodnutia. Okrem toho spotrebiteľ nesmie znášať žiadne ďalšie náklady, okrem nákladov na vrátenie tovaru alebo nákladov súvisiacich so znížením hodnoty tovaru v prípade nesprávneho používania výrobku tak, ako je ďalej vysvetlené.

Právo na odstúpenie od zmluvy je v EÚ úplne harmonizované. To znamená, že v tomto ohľade platia rovnaké pravidlá vo všetkých členských štátoch. Bez ohľadu na to, či ponúkate svoje výrobky alebo služby spotrebiteľom z iných členských štátov, doba trvania práva na odstúpenie od zmluvy bude rovnaká a nemusíte skúmať, či existujú rozdiely medzi úrovňami ochrany spotrebiteľa.

## Aké sú výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy?

V určitých prípadoch spotrebiteľ nebude mať právo odstúpiť od zmluvy. Právo na odstúpenie od zmluvy neexistuje v prípade nasledujúcich zmlúv:

- zmluva na poskytovanie služieb po ich úplnom poskytnutí za predpokladu, že plnenie sa začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa a s potvrdením, že stratí právo na odstúpenie od zmluvy, hneď ako bola zmluva poskytovateľom plne realizovaná;

**Príklad:** spotrebiteľ, ktorý uzatvoril on-line zmluvu s telocvičňou o poskytnutí troch hodín osobného tréningu, ktorú začne využívať v nasledujúci deň a ukončí pred uplynutím 14 dní, a súhlasí s tým, že stratí svoje právo na odstúpenie od zmluvy potom, ako mu boli tieto hodiny poskytnuté

- b) zmluva na dodanie tovaru alebo služieb, pri ktorých cena závisí od výkyvov na finančnom trhu, na ktoré predajca nemá vplyv a ktoré sa môžu vyskytnúť v lehote na odstúpenie od zmluvy;  
**Príklad:** tovar, ktorého cena závisí od hodnoty cudzej meny
- c) zmluva na dodanie tovaru podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo jednoznačne sa vzťahujúca k osobe spotrebiteľa;  
**Príklad:** oblek šitý na mieru
- d) zmluva na dodanie tovaru, ktorý sa môže rýchlo pokaziť alebo rýchle expiruje;  
**Príklad:** všetky tovary rýchlo podliehajúce skaze, ako je napríklad čerstvá zelenina
- e) zmluva na dodávku uzatvoreného tovaru, ktorého vrátenie nie je vhodné z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a bol po dodaní otvorený;  
**Príklad:** ihly na lekárske účely; niektoré kozmetické výrobky, ako sú rúž; matrace
- f) zmluva na dodanie tovaru, ktorý sa po dodaní, vďaka svojej povahe, neoddeliteľne premieša s inými predmetmi;  
**Príklad:** piesok, ktorý je premiešaný s iným materiálom
- g) zmluva na dodávku alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzatvorenia kúpnej zmluvy a jej dodanie sa môže uskutočniť až po 30 dňoch a skutočná hodnota závisí od výkyvov na trhu, na ktoré predajca nemá dosah;  
**Príklad:** mladé víno
- h) zmluva, kde spotrebiteľ výslovne požiadal, aby ho remeselník navštívil z dôvodu vykonania neodkladnej opravy alebo údržby. Ak remeselník počas návštevy poskytuje služby, ktoré sú navyše k službám, ktoré spotrebiteľ konkrétne požaduje (t. j. opravu alebo údržbu), právo na odstúpenie od zmluvy sa vzťahuje na tieto dodatočné služby alebo tovary. Podobne, ak počas návštevy remeselník dodáva iný tovar ako náhradné dielce než tie, ktoré sú potrebné na vykonanie opravy alebo údržby, právo na odstúpenie od zmluvy sa vzťahuje na takúto službu.
- i) zmluva na dodávku zvukových alebo obrazových záznamov v uzatvorenom obale alebo počítačového softvéru v uzatvorenom obale, ktorý bol po dodaní otvorený;  
**Príklad:** DVD predávané v plastovom obale, ktorý bol otvorený
- j) zmluva na dodávanie novín, periodík alebo časopisov s výnimkou zmlúv o predplatnom na poskytovanie takýchto publikácií;  
**Príklad:** denná tlač
- k) zmluva uzatvorená na verejnej aukcii  
**Príklad:** verejná aukcia obrazov. Upozorňujeme, že sa to nevzťahuje na aukčné platformy, ako je napríklad e-bay.
- l) zmluvy na poskytovanie ubytovania iného ako na účely bývania, na prepravu tovaru, na prenájom automobilov, na poskytovanie stravovania alebo na poskytovanie služieb súvisiacich s voľnočasovými aktivitami, ak zmluva stanovuje konkrétny dátum alebo obdobie plnenia;  
**Príklad:** rezervácia hotelovej izby na konkrétny víkend
- m) zmluva na dodanie digitálneho obsahu, ktorý nie je dodávaný na hmotnom nosiči, ak plnenie zmluvy sa začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa a s jeho potvrdením, že stráca právo na odstúpenie od zmluvy;  
**Príklad:** sťahovanie aplikácie pre mobilný telefón,

ak sa začalo sťahovanie a spotrebiteľ potvrdil, že stratí svoje právo na odstúpenie od zmluvy<sup>6</sup>.

Ak sa chcete uistiť, že spotrebiteľ v súlade so zákonom súhlasí s tým, že nebude mať právo na odstúpenie od zmluvy, môžete ho požiadať, aby poskytol svoj súhlas v nasledujúcej forme: "Týmto súhlasím s okamžitým plnením zmluvy a potvrdzujem že stratím svoje právo na odstúpenie od zmluvy, keď sa začne sťahovanie alebo vysielanie digitálneho obsahu."

Ako je vysvetlené v Module 1, pre niektoré špecifické typy zmlúv sa neuplatňuje smernica o právach spotrebiteľov (napríklad zmluvy o zdravotnej starostlivosti a finančných službách, zmluvy o nadobudnutí nehnuteľného majetku). V týchto prípadoch by právo na odstúpenie od zmluvy malo existovať len v súlade s ustanoveniami iných právnych noriem uplatniteľných v danom sektore (napríklad Smernica 2008/48/ES o spotrebiteľskom úvere).

## Musím spotrebiteľa informovať o jeho práve na odstúpenie od zmluvy?

Áno, ak také právo existuje. Aby sa právo na odstúpenie od zmluvy stalo vykonateľným, obchodníci sú vždy povinní poskytnúť spotrebiteľovi písomný oznam o existencii ich práva na odstúpenie od zmluvy<sup>7</sup>. Informácie, ktoré sa musia poskytnúť spotrebiteľovi ohľadom jeho práva na odstúpenie od zmluvy, musia obsahovať:

- podmienky uplatnenia práva
- časová lehota uplatnenia práva
- postupy pre uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy

- skutočnosť, že spotrebiteľ znáša náklady na vrátenie tovaru (+ ak návrat bežnou poštou nie je možný, potom skutočné náklady na vrátenie)
- skutočnosť, že ak spotrebiteľ vypovie zmluvu po tom, ako požiadal o začatie poskytovania služieb, musí zaplatiť primerané náklady na službu, ktorá až do okamihu vypovedania zmluvy bola poskytnutá
- prípadne: skutočnosť, že spotrebiteľ nemá právo na odstúpenie od zmluvy (pozri vyššie uvedené výnimky), alebo okolnosti, za ktorých toto právo stráca
- vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy (pozri nižšie alebo Prílohu 1)

Predajca môže poskytnúť spotrebiteľovi práva, ktoré idú nad rámec toho, čo vyžaduje zákon, napr. dlhšiu lehotu, ale v každom prípade musí zabezpečiť, aby spotrebiteľovi boli poskytnuté minimálne všetky informácie o práve na odstúpenie od zmluvy, ktoré vyplývajú zo zákona.

Pri zmluvách uzatvorených na diaľku aj mimo prevádzkových priestorov musí predajca poskytnúť spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy na trvalom nosiči (papier, disk ...).

V prípade on-line zmluvy by to mohol byť napríklad e-mail obsahujúci formulár. Internetovú webovú stránku nemožno považovať za poskytovanie informácií na trvalom nosiči, pretože internetová stránka nie je konštantné, ale premenlivé médium. Nie je preto dostačujúce, ak predajca nasmeruje spotrebiteľa iba na určitú webovú stránku.

<sup>6</sup> Vid' bod a): Spotrebiteľ musí dať svoj predchádzajúci výslovný súhlas a zobrať na vedomie, že stratí právo na odstúpenie od zmluvy, hneď ako poskytovateľ zmluvu splní.

<sup>7</sup> Vid' Modul 1o požiadavkách na informácie pred uzatvorením zmluvy



## Čo je vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy?

V samotnom zákone je uvedený vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy<sup>8</sup>. Spotrebiteľovi sa musí poskytnúť tento veľmi stručný vzorový formulár, ktorý je tiež uvedený v Prílohe 1:

- Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy (vyplniť a vrátiť formulár iba v prípade, ak chcete odstúpiť od zmluvy)
- Adresát [tu musí predajca uviesť svoje meno, trvalú adresu a prípadne faxové číslo a e-mailovú adresu]:
- Týmto oznamujem/oznamujeme (\*), že odstupujem/odstupujeme (\*) od zmluvy na predaj nasledovného tovaru (\*) / zmluvy na poskytovanie nasledovných služieb(\*)
- Objednané dňa (\*) / prijaté dňa (\*),
- Meno spotrebiteľa (spotrebiteľov)
- Adresa spotrebiteľa (spotrebiteľov)
- Podpis spotrebiteľa (spotrebiteľov) (iba ak je tento formulár poskytovaný v papierovej podobe)

Dátum

Je veľmi dôležité informovať spotrebiteľa jasným a zrozumiteľným spôsobom o práve na odstúpenie od zmluvy a poskytnúť mu vzorový formulár. Umožňuje spotrebiteľom efektívne uplatňovať toto právo a vyhnúť sa negatívnym dôsledkom pre vás (vrátane prípadných sankcií) za to, že ste tak neurobili (pozri otázku o dôsledkoch zanedbania povinnosti informovať spotrebiteľov o práve na odstúpenie od zmluvy).

Majte na pamäti, že okrem elektronickej pošty a iných foriem komunikácie môže predajca poskytnúť spotrebiteľovi možnosť elektronicky vyplniť a odoslať buď vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, alebo akékoľvek ekvivalentné vyhlásenie na webovej stránke

spoločnosti. V týchto prípadoch predajca bezodkladne oznámi spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí takéhoto oznámenia o odstúpení od zmluvy na trvalom nosiči.

## Ako vypočítať lehotu na odstúpenie od zmluvy?

Lehota na odstúpenie od zmluvy je vo všetkých členských štátoch štrnásť kalendárnych dní. V prípade kúpnych zmlúv štrnásťdňová lehota začína plynúť od okamihu, keď spotrebiteľ nadobudne fyzické vlastníctvo tovaru (alebo posledný tovar / kus v prípade viacerých tovarov alebo tovarov skladajúcich sa z viacerých častí alebo kusov). Napríklad v prípade on-line nákupu oblečenia má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa doručenia tohto oblečenia a potom má až 14 dní, po informovaní predajcu o svojom odstúpení od zmluvy, na to, aby oblečenie vrátil.

V prípade zmlúv o poskytovaní služieb a zmlúv na poskytovanie on-line **digitálneho obsahu** začína plynúť lehota od času uzatvorenia zmluvy. V prípade spotrebiteľa, ktorý sa zaregistroval na on-line kurzy francúzštiny, má spotrebiteľ právo odstúpiť od tejto zmluvy do 14 dní od uzatvorenia tejto zmluvy. Pri zmluvách so **zmiešaným účelom** začatie časového obdobia bude závisieť od hlavného účelu konkrétnej zmluvy, t. j. či je to predovšetkým kúpna zmluva, alebo je to predovšetkým zmluva o poskytovaní služieb, a či sa teda uplatňujú pravidlá pre zmluvu na predaj tovaru alebo pre zmluvu o poskytovaní služieb. Napríklad v prípade diaľkového nákupu automobilového rádia, ktoré zahŕňa relatívne jednoduchú inštaláciu, obdobie začne plynúť od okamihu dodania rádia, kým v prípade uzavretia on-line zmluvy o organizovaní seminára, ktorý zahŕňa aj distribúcia pier a papierov účastníkom, lehota na odstúpenie od zmluvy začne plynúť od

<sup>8</sup> porovnaj Príloha IB Smernice o právach spotrebiteľov

okamihu uzatvorenia takejto zmluvy, pretože ide predovšetkým o zmluvu o poskytovaní služieb.

Nedele a sviatky sú zahrnuté do týchto 14 dní. Avšak ak koniec 14-dňovej lehoty pripadá na nedeľu alebo na štátny sviatok, ochranná lehota uplynie na konci nasledujúceho pracovného dňa.

Spotrebiteľ si uplatnil svoje právo na odstúpenie od zmluvy včas, ak zaslal oznámenie, ktorým odstupuje od zmluvy, v predpísanej lehote štrnástich kalendárnych dní. Spotrebiteľ musí preukázať, že rozhodnutie o odstúpení od zmluvy bolo prijaté do štrnástich kalendárnych dní. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, má ďalších 14 dní na to, aby tovar zaslal späť.

## Môže sa právo na odstúpenie od zmluvy vylúčiť?

Právo na odstúpenie od zmluvy je zaručené zákonom. Nemôže sa žiadnym spôsobom vylúčiť alebo obmedziť.

Akékoľvek vylúčenie alebo obmedzenie práva na odstúpenie od zmluvy by bolo v rozpore so zákonom a mohlo by byť kvalifikované ako porušenie pravidiel o nespravodlivých zmluvných podmienkach a nekalých obchodných praktikách<sup>9</sup>.

Nezabudnite, že v niektorých prípadoch, ktoré boli vysvetlené skôr, existujú niektoré zákonné podmienky na vylúčenie práva na odstúpenie od zmluvy.

## Aké sú dôsledky, ak nebudem informovať spotrebiteľov o ich práve na odstúpenie od zmluvy?

Informovanie spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy pred uzatvorením spotrebiteľskej zmluvy je veľmi dôležité<sup>10</sup>.

Ak neinformujete spotrebiteľa o jeho práve na odstúpenie od zmluvy, časový úsek, počas ktorého je možné zmluvu vypovedať, trvá 12 mesiacov! To znamená, že spotrebiteľ, ktorý nebol správne informovaný o svojom práve na odstúpenie, má až 12 mesiacov a 14 dní na zrušenie príslušnej zmluvy.

V prípade, že ste zabudli poskytnúť informácie o práve na odstúpenie od zmluvy pred uzatvorením zmluvy, odporúča sa čo najskôr informovať spotrebiteľa o jeho práve (v každom prípade do 12 mesiacov), kde v takomto prípade má spotrebiteľ 14 kalendárnych dní na odstúpenie od zmluvy odo dňa poskytnutia takýchto informácií.

## Aký spôsobom môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy?

Spotrebiteľia si môžu vybrať spôsob, akým sa rozhodnú informovať vás o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy. Vyhlásenie, v ktorom sa uvádza rozhodnutie o odstúpení od zmluvy, však musí byť jednoduché. Prosté vrátenie tovaru bez akéhokoľvek vyhlásenia o odstúpení od zmluvy by nestačilo. Spotrebiteľia môžu použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý ste mu ako predajca poskytli pred uzavretím zmluvy, ale spotrebiteľia ho nemusia použiť. Keďže dôkazné bremeno o odstúpení

<sup>9</sup> Vid' Modul 4 o nekalých obchodných praktikách a nespravodlivých zmluvných podmienkach

<sup>10</sup> Vid' Modul 1 o požiadavkách na informácie pred uzatvorením zmluvy

od zmluvy v lehote 14 dní je na spotrebiteľovi, je v jeho vlastnom záujme používať trvalé médium. Ak predajca ponúka spotrebiteľovi možnosť oznámiť odstúpenie od odstúpení elektronicky prostredníctvom svojej internetovej stránky a spotrebiteľ túto možnosť využije, predajca musí odoslať potvrdenie (na trvalom nosiči) spotrebiteľovi.

Predajca nemôže odmietnuť uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy počas stanoveného časového obdobia.

Spotrebiteľ nie je povinný uviesť dôvod na odstúpenie od zmluvy a nemusí znášať žiadne ďalšie náklady, s výnimkou nákladov na vrátenie tovaru, ak ho obchodník informoval, že tieto náklady znáša spotrebiteľ.

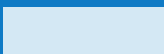
## Má spotrebiteľ právo používať výrobok pred odstúpením od zmluvy?

V prípade, že spotrebiteľia chcú využiť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, spotrebiteľia nesmú tento výrobok používať. Výrobcom však môžu skontrolovať a otestovať tovar v rozsahu, ktorý je potrebný na posúdenie povahy, charakteristík a fungovania nadobudnutého tovaru. V praxi to znamená, že spotrebiteľ môže manipulovať a kontrolovať výrobok len v rozsahu, v ktorom by sa tak dialo v tradičnom obchode. Spotrebiteľ by si napríklad mohol vyskúšať nový oblek v obchode bez odstránenia značiek. Nie je však oprávnený konfigurovať softvér na svojom notebooku.<sup>11</sup>

Nákup sa uskutočnil dňa: 1. 6. 17



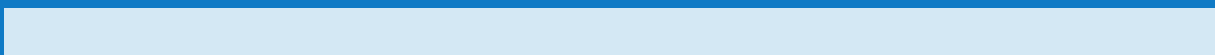
Všeobecná lehota: 14 dní 1. 6. 17 – 15. 6. 17



14 dní odo dňa, keď boli poskytnuté informácie o možnosti odstúpenia od zmluvy



Maximálna lehota jeden rok + 14 dní 1. 6. 17 – 15. 6. 18



<sup>11</sup> Viac praktických príkladov nájdete na str. 47 v usmernení týkajúcom sa Smernice o právach spotrebiteľov: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd\\_guidance\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf)



Ak spotrebiteľ manipuloval alebo použil tovar vo väčšom ako nevyhnutnom rozsahu pre posúdenie povahy, charakteristik a fungovania tovaru, spotrebiteľ nestráca svoje právo na odstúpenie od zmluvy, ale musí predajcovi kompenzovať akúkoľvek zníženu hodnotu tovaru.

Napríklad spotrebiteľ nie je oprávnený kupovať si šaty na internete pre nosenie na jednu príležitosť (napríklad svadobnú hostinu) a potom odstúpiť od zmluvy a šaty vrátiť. V takom prípade môže predajca účtovať zákazníkovi zníženie hodnoty tovaru.

## Kto je povinný preukázať zníženie hodnoty výrobku?

V prípade, že spotrebiteľ odstúpi od zmluvy po použití výrobku, dôkazné bremeno, že hodnota tovaru sa znížila, je na predajcovi.

Z tohto dôvodu, ak máte činnosti, ktoré zahŕňajú zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov alebo zmluvy pre predaj na diaľku, odporúčame, aby ste mali zavedený systém, ktorý by vám umožnil skontrolovať, či spotrebiteľ s tovarom nemanipuloval nedovoleným spôsobom.

Vytvorenie mechanizmu na overenie, či bol konkrétny výrobok použitý, pomôže v prípade sporu so spotrebiteľom. V konkrétnych prípadoch môžete napríklad použiť špeciálne navrhnutý nástroj alebo postup na overenie, či bol výrobok použitý. Napríklad aktualizovaný systém riadenia zásob, cez ktorý tovar prichádza a existuje okamžitá kontrola, či niečo chýba alebo či existujú stopy oderu. Budete však musieť znášať náklady na takéto overenie.

Upozorňujeme, že v prípadoch, keď predajca neinformoval o práve na odstúpenie od zmluvy a lehota na odstúpenie od zmluvy sa predlžuje o 12 mesiacov, spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy po značnej dobe,

počas ktorej skutočne využíval tovar bez toho, aby niesol zodpovednosť za vzniknuté opotrebenie.

Právo EÚ neupravuje presadzovanie zodpovednosti spotrebiteľa za zníženu hodnotu tovaru. Uplatňujú sa všeobecné zmluvné a procesné právne predpisy členských štátov a napríklad predajcovia môžu znížiť sumu, ktorá sa má za tovar vrátiť.

## Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Keď spotrebiteľ informuje o svojom odstúpení od zmluvy, je zbavený akýchkoľvek záväzkov obsiahnutých v zmluve.

Spotrebiteľ znáša náklady na vrátenie tovaru okrem prípadov, keď bolo dohodnuté, že náklady znáša predajca. Predajca však musí pred uzavretím zmluvy jasne informovať spotrebiteľa o tom, že spotrebiteľ bude musieť uhradiť náklady na vrátenie tovaru. Ak to predajca neurobí, bude musieť znášať náklady na vrátenie tovaru sám.

Ak sa spotrebiteľ rozhodne odstúpiť od zmluvy, musíte mu refundovať všetky platby, ktoré ste od neho prijali. Refundácia sa musí uskutočniť prostredníctvom rovnakých platobných prostriedkov, aké boli použité na nákup výrobku. (napr. nie je dovolená refundácia prostredníctvom poukážok). Ak sa napríklad spotrebiteľ rozhodne vrátiť knihu, ktorú si kúpil on-line pomocou svojej kreditnej karty, musíte mu vrátiť celú cenu knihy vrátane všetkých daní a aj nákladov na doručenie na účet spojený s kreditnou kartou použitou na platbu.

Predajca musí spotrebiteľovi vrátiť celú sumu, ktorú prijal, do 14 dní odo dňa, keď bol informovaný o rozhodnutí spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy.

Avšak refundáciu je možné pozastaviť až dovtedy kým:

- predajca nedostane tovar; alebo
- predajca nedostane dôkaz o tom, že tovar bol odoslaný späť, podľa toho, čo nastane skôr.

## Možno zhrnúť štyri hlavné pravidlá:

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od doručenia tovaru alebo uzatvorenia zmluvy o poskytnutí služieb (s výnimkou digitálneho obsahu, ktorý nie je poskytnutý na hmotnom nosiči: ak sa už začalo plnenie (t. j. spotrebiteľ začal sťahovať obsah) a spotrebiteľ a) poskytol svoj predchádzajúci súhlas a b) akceptoval, že stratí svoje právo na odstúpenie od zmluvy.
2. Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy sa predlžuje až na jeden rok v prípade, že predajca neinformoval spotrebiteľa o existencii práva na odstúpenie od zmluvy.
3. Predajca musí spotrebiteľovi refundovať prijaté platby v plnej výške do 14 dní odo dňa, kedy bol predajca informovaný o odstúpení od zmluvy, avšak predajca môže pozastaviť refundáciu, kým neprijme tovar späť alebo nedostane dôkaz o tom, že spotrebiteľ zaslal tovar späť, podľa toho, čo nastane skorej.
4. Spotrebiteľ musí vrátiť výrobok do 14 dní odo dňa, keď informoval predajcu o svojom rozhodnutí o odstúpení od zmluvy.

## Aké sú sankcie za to, že predajca nedodrži pravidlá o práve na odstúpenie od zmluvy?

Ako už bolo uvedené, ak neposkytnete spotrebiteľovi informácie o práve na odstúpenie od zmluvy, toto právo sa predĺži na ďalšie obdobie až jedného roka.

Navyše, ak predajca nedodrží pravidlá týkajúce sa práva na odstúpenie od zmluvy, bude to znamenať porušenie pravidiel platných v členskom štáte EÚ, ktorými sa transponuje smernica o právach

spotrebiteľov, pre ktoré musia členské štáty zaviesť odrádzajúce sankcie<sup>12</sup>.

## Cezhraničný predaj: čo sa stane, keď ponúknem svoje výrobky alebo služby spotrebiteľom mimo svoj domovský štát?

Ustanovenia o práve na odstúpenie od zmluvy sú v EÚ úplne harmonizované. To znamená, že medzi členskými štátmi neexistujú rozdiely a vaše práva a povinnosti sú v celej EÚ rovnaké. Jediné rozdiely môžu, ako už bolo uvedené, spočívať v sankciách, ktoré členské štáty uplatňujú rôznym spôsobom.

Aby ste sa dozvedeli, ktoré právne predpisy členských štátov EÚ sa týkajú sankcií, prečítajte si nasledovné. Je tiež dôležité venovať pozornosť odseku venovanému príslušným súdom, ktorý by mohol byť zaujímavý v prípade sporu o práve na odstúpenie od zmluvy.

<sup>12</sup> Napríklad v Taliansku článok 27 zákona na ochranu spotrebiteľov stanovuje minimálnu pokutu vo výške 5000 EUR a maximálnu peňažnú pokutu vo výške 5000000 EUR. Tieto sumy sa vzťahujú na porušenia smernice o nekalých obchodných praktikách, smernice o právach spotrebiteľov alebo obidvoch súčasne. V prípade opakovaného porušenia môže dohliadajúci úrad nariadiť predajcovi pozastaviť predaj na obdobie, ktoré nesmie byť dlhšie ako tridsať dní. Vo Francúzsku revidovaný francúzsky zákon na ochranu spotrebiteľov z roku 2016 stanovuje pokutu až do výšky 3000 EUR (fyzické osoby) alebo 15000 EUR (právnické osoby). Na Cypre porušenie smernice o právach spotrebiteľov možno trestať až do výšky 5 % ročného obratu alebo až do výšky 200000 EUR. V Lotyšsku to môže byť až 10 % ročného obratu s limitom 100 000 EUR a v Holandsku až do výšky 1 % ročného obratu alebo až do výšky 900 000 EUR.

Pozrite si tiež tabuľku so sankciami v Module 1 PRÍLOHA 2.

## Špecifické zaobchádzanie pri predajoch, ktoré smerujete na zahraničných spotrebiteľov

Podľa právnych predpisov EÚ<sup>13</sup>, ak smerujete svoje podnikateľské aktivity na spotrebiteľov v krajinách EÚ, ktoré nie sú vaším domovským štátom, aplikujú sa zvyčajne zákony štátu, v ktorom má sídlo spotrebiteľ, s ktorým sa vaša zmluva so zahraničným spotrebiteľom uzatvára. Ak ste si zvolili iné zákony, takáto voľba nemôže zahraničného spotrebiteľa zbaviť ochrany poskytovanej záväznými ustanoveniami platnými v štáte jeho trvalého pobytu.

Preto ak je vaša webová stránka napríklad adresovaná spotrebiteľom v členskom štáte EÚ, ktorý stanovil jazykové požiadavky podľa článku 6 ods. 7 smernice o právach spotrebiteľov, musíte poskytnúť spotrebiteľovi zmluvné informácie v jazyku požadovanom týmto členským štátom. Vo všeobecnosti platí, že vždy, keď propagujete alebo ponúkate svoje výrobky alebo služby v iných členských štátoch, musíte rešpektovať štandard ochrany spotrebiteľského práva v štátoch, na ktoré sa zameriavate.

## Kritériá posúdenia, či svoju obchodnú činnosť smerujete explicitne na spotrebiteľov v inej krajine

Súdny dvor Európskej únie stanovil niekoľko príkladov kritérií na určenie toho, či sú vaše marketingové aktivity "smerované" do konkrétneho členského štátu. Takéto kritériá zahŕňajú napríklad používanie iných jazykov alebo mien než tých, ktoré sa bežne používajú v členskom štáte sídla vašej spoločnosti, zmienka o telefonických číslach s medzinárodným kódom, používanie názvu domény najvyššej úrovne, inej ako je

doména členského štátu EÚ, v ktorom má vaša spoločnosť sídlo<sup>14</sup>.

Ak však neorientujete svoje aktivity na iné štáty EÚ a spotrebiteľ z iného členského štátu EÚ sa na vás obráti z vlastnej iniciatívy, uplatní sa právo vášho štátu.

## Čo to pre vás znamená v praxi?

### Aké právne predpisy sa budú vzťahovať na vaše cezhraničné zmluvy?

Na prvý pohľad sa môže zdať zložité, aby malý predajca dodržiaval právne predpisy zákazníkov z rôznych štátov. Mohlo by to brániť niektorým predajcom ponúkať svoj tovar alebo služby cez hranice. V praxi však:

1. Legislatíva EÚ poskytuje, ako to opisujeme v moduloch Consumer Law Ready, veľké množstvo harmonizovaných ustanovení na ochranu spotrebiteľa. Tieto pravidlá platia v celej EÚ.
2. Aj keď medzi niektorými prvkami zostávajú medzi členskými štátmi EÚ rozdiely, neznamená to, že nie je dovolené, aby vaše zmluvy so zákazníkmi boli navrhnuté podľa právnych predpisov vášho štátu: ako už bolo vysvetlené vyššie, môžete so spotrebiteľom dohodnúť, že sa bude uplatňovať iná legislatíva; v takomto prípade musíte dodržiavať iba povinnú legislatívu týkajúcu sa práv spotrebiteľa platnú v domovskom štáte spotrebiteľa.
3. V praxi bude povinná legislatíva týkajúca sa práv spotrebiteľov iného štátu dôležitá len vtedy, ak budú jej predpisy poskytovať oveľa vyšší stupeň ochrany než predpisy vášho právneho systému alebo legislatíva, na ktorej ste sa dohodli so

<sup>13</sup> Predovšetkým tzv. Nariadenie "Rím I" č. 593/2008.

<sup>14</sup> Ďalšie informácie sú uvedené v spojených súdnych prípadoch C-585/08 a C-144/09 Peter Pammer a Hotel Alpenhof GesmbH

spotrebiteľom. Môže ísť o prípad, keď napríklad zákonná lehota záruky vyplývajúca z legislatívy na ochranu spotrebiteľa je dlhšia ako lehota podľa legislatívy vášho štátu.

4. Aj vďaka vzdelávacím modulom kurzu ConsumerLawReady budete sa môcť dozvedieť vopred, ktoré ďalšie požiadavky sa môžu uplatňovať v druhom členskom štáte EÚ, do ktorého mienite smerovať svoje podnikateľské aktivity.
5. Otázka uplatniteľného práva bude často dôležitá iba vtedy, ak nedôjde k dohode so spotrebiteľom. Mnohé nedorozumenia je možné vyriešiť zmierom alebo prostredníctvom reklamácie u vlastného predajcu.

riešenie sporu súdy v Lille.

## Ak nastane spor vo vzťahu k cezhraničnej zmluve, ktorý súd je príslušný?

Ak svojimi ponukami smerujete svoje aktivity k spotrebiteľom v iných štátoch EÚ a budete mať spor s jedným z vašich spotrebiteľov z iného štátu EÚ, zoberte na vedomie, že príslušný súd, ktorý má rozhodnúť v takomto spore, bude podľa legislatívy EÚ súd v domovskom štáte spotrebiteľa. Nemôžete žalovať spotrebiteľa pred súdom v inom štáte; ak by ste takúto možnosť stanovili vo vašich obchodných podmienkach, mohli by ste riskovať prísnu pokutu. Naopak, spotrebiteľ má možnosť vás žalovať pred súdom vo vašom domovskom štáte. S cieľom uľahčiť riešenie sporov v prípade cezhraničných zmlúv vytvorila EÚ platformu RSO (ODR), ktorá umožňuje prepojenie medzi systémami alternatívneho riešenia sporov v rôznych členských štátoch EÚ<sup>15</sup>.

**Príklad:** Ak ste francúzsky predajca so sídlom v Lille, ktorý predáva svoje výrobky belgickým spotrebiteľom, nemôžete vo svojich podmienkach stanoviť, že v prípade sporu sú jedinými príslušnými súdmi na

---

<sup>15</sup> Vid' Modul 5 tejto príručky

## Kontrolný zoznam pre predajcov:

### Aby ste mali istotu, vždy skontrolujte:

1. či pre daný typ spotrebiteľa, s ktorým uzatvárate zmluvu, existuje právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy
2. či ste spotrebiteľa jasne a včas informovali o jeho práve na odstúpenie od zmluvy;
3. či ste spotrebiteľa jasne a včas informovali, že v prípade rozhodnutia o odstúpení od zmluvy musí spotrebiteľ znášať náklady na vrátenie výrobku predajcovi;
4. či ste spotrebiteľovi poskytli vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy;
5. či ste, v prípade, že sa spotrebiteľ rozhodol odstúpiť od zmluvy, dodržali všetky povinnosti, najmä tie, ktoré sa týkajú úplnej refundácie platieb spotrebiteľa.

# Prílohy

## Príloha č.1 - Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v Prílohe IB Smernice o právach spotrebiteľov

*(vyplňte a vráťte formulár iba v prípade, ak chcete odstúpiť od zmluvy)*

- Adresát [predajca tu uvedie svoje meno, adresu sídla a prípadne svoje faxové číslo a e-mailovú adresu]
- Týmto oznamujem/oznamujeme (\*), že odstupujem/odstupujeme (\*) od zmluvy na predaj nasledovného tovaru (\*) / zmluvy na poskytovanie nasledovných služieb(\*)
- Objednané dňa (\*) / prijaté dňa (\*)
- Meno spotrebiteľa (spotrebiteľov)
- Adresa spotrebiteľa
- Podpis spotrebiteľa (spotrebiteľov) (iba ak je tento formulár poskytnutý v papierovej podobe),
- [Dátum]



## **OBMEDZENIA:**

Tento dokument bol pripravený pre Európsku komisiu, odráža však iba názory autorov a Komisia alebo autori nemôžu byť braní na zodpovednosť za akékoľvek využitie informácií, ktoré sú v ňom obsiahnuté.

Tento dokument nie je právne záväzný a nejde o formálny výklad právnych predpisov EÚ alebo právnych predpisov členských štátov EÚ ani o komplexné alebo úplné právne poradenstvo. Jeho účelom nie je nahrádzať profesionálne právne poradenstvo v konkrétnych otázkach. Čitatelia by si tiež mali byť vedomí toho, že legislatívne návrhy sa v súčasnosti prerokovávajú na úrovni EÚ a na úrovni členských štátov EÚ a pri každej papierovej verzii modulov je potrebné skontrolovať si možné aktualizácie na internetovej stránke [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu)

*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

