



Modul 1

Požiadavky na informácie pred uzatvretím zmluvy

NOVEMBRA 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI:

Informácie a názory uvedené v tejto publikácii sú informáciami autora (autorov) a nemusia nevyhnutne odrážať oficiálne stanovisko Komisie. Komisia nezaručuje presnosť údajov uvedených v tejto publikácii. Komisia ani žiadna osoba konajúca v jej mene nezodpovedá za použitie informácií, ktoré sú v nej obsiahnuté.

Tento dokument nie je právne záväzný a nie je formálnym výkladom práva EÚ ani vnútroštátneho práva, ani nemôže poskytovať komplexné alebo úplné právne rady. Nemá v úmysle nahradiť odborné právne poradenstvo v konkrétnych otázkach.

Čitatelia by tiež mali pamätať na to, že legislatíva EÚ a členských štátov sa neustále aktualizuje: akúkoľvek papierovú verziu modulov je potrebné porovnať s prípadnými aktualizáciami na webovej stránke www.consumerlawready.eu.

NOVEMBRA 2022

Obsah

Úvod.....	6
Čo je spotrebiteľské právo EÚ ?	8
Môžem vylúčiť alebo obmedziť uplatňovanie spotrebiteľského práva?.....	9
Je každý, kto u mňa nakupuje, spotrebiteľom ?	9
Čo sa stane v prípade transakcií s dvojakým účelom?	10
Čo je spotrebiteľská zmluva?.....	11
Aké sú požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy?.....	12
Sú niektoré spotrebiteľské zmluvy vyňaté z požiadaviek na informácie pred uzavretím zmluvy, stanovených v Smernici 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov?	12
Ktoré požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy sa vzťahujú na spotrebiteľské zmluvy uzatvorené v mojom obchode („zmluva uzatvorená v prevádzkových priestoroch“)?	13
Dodatočné požiadavky na informácie pred uzatvorením zmluvy v prevádzkových priestoroch podľa vnútroštátneho práva.	16
Ktoré požiadavky na informácie sa vzťahujú na spotrebiteľské zmluvy uzavreté na diaľku alebo mimo vašich prevádzkových priestorov?	16
Ako musíte predložiť predzmluvné a zmluvné informácie?.....	20
Čo to znamená v praxi?	20
V akom jazyku je potrebné predložiť tieto predzmluvné a zmluvné informácie?.....	22
Postačuje, v prípade zmlúv dojednávaných mimo prevádzkových priestorov, aby som spotrebiteľovi oznámil všetky tieto informácie ústnou formou?	22
Musím tieto predzmluvné a zmluvné informácie predkladať rôznymi spôsobmi, v závislosti od toho, kto sú moji cieľoví spotrebiteľia?.....	21
Čo sa stane s cezhraničným predajom?.....	23
Špecifické zaobchádzanie s obchodmi, ktoré smerujete k spotrebiteľom s bydliskom v iných členských štátoch	22
Za akých podmienok vás možno považovať za zacielených na spotrebiteľov v iných členských štátoch?	22
Čo to pre vás znamená v praxi?	23

Ktorý súd je príslušný, ak máte spor z cezhraničnej zmluvy?24

Aké sú dôsledky v prípade nesplnenia požiadaviek na poskytnutie informácií pred uzavretím zmluvy?25

Príloha 1 - Uplatňovanie regulačných možností Smernice o právach spotrebiteľov (CRD) členskými štátmi26

“Zabezpečenie toho, aby všetci obchodníci dodržiavali svoje povinnosti ohľadne poskytnutia jasných a úplných informácií svojim spotrebiteľom pred nákupom, vytvára spravodlivejšie podmienky na trhu.”

Obchodník

“Keď ma budú obchodníci jasne a úplne informovať, zvýši to moju dôveru voči nim i voči trhu.”

Spotrebiteľ

“Jasné a úplné informácie pred kúpou mi pomáhajú správne sa rozhodnúť, či určité produkty skutočne chcem alebo nechcem.”

Spotrebiteľ

Úvod

Vážený podnikateľ !

Táto príručka je súčasťou projektu "Consumer Law Ready" určeného špecificky pre mikropodniky, malé a stredné podniky, ktoré prichádzajú do kontaktu so spotrebiteľmi.

Projekt Consumer Law Ready je celoeurópsky projekt manažovaný organizáciou EUROCHAMBRES (Asociácia európskych obchodných a priemyselných komôr) v konzorciu s BEUC (Európska spotrebiteľská organizácia) a SMEunited (Asociácia remesiel a malých a stredných podnikov v Európe). Projekt je financovaný Európskou úniou s podporou Európskej komisie.

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

Spotrebiteľské právo EÚ pozostáva z rôznych právnych predpisov, ktoré Európska únia prijala za posledných 25 rokov a ktoré každý členský štát EÚ transponoval do svojho vnútroštátneho práva. V roku 2017 Európska komisia uzavrela hodnotenie zamerané na overenie, či prijaté pravidlá sú stále vhodné na svoj účel. Výsledok bol celkovo pozitívny¹. Hlavným zistením bolo, že je potrebné zabezpečiť, aby existujúce pravidlá boli lepšie presadzované zo strany orgánov a viac známe podnikom a spotrebiteľom. Cieľom projektu "Consumer Law Ready" je rozšíriť znalosti obchodníkov, najmä MSP, o právach spotrebiteľov a im zodpovedajúcich zákonných povinnostiach.

Príručka pozostáva z piatich modulov. Každý z nich sa zaoberá jednou konkrétnou témou spotrebiteľského práva EÚ:

- Modul 1 sa zaoberá pravidlami týkajúcimi sa požiadaviek na informácie pred uzavretím zmluvy
- Modul 2 predstavuje pravidlá týkajúce sa práva spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov
- Modul 3 sa sústreďuje na nápravné opatrenia, ktoré musia obchodníci poskytnúť, ak plnenie nie je v súlade so zmluvou
- Modul 4 sa zameriava na nekalé obchodné praktiky a nekalé zmluvné podmienky
- Modul 5 zavádza alternatívne riešenie sporov a platformu na riešenie sporov on-line (Online Dispute Resolution - ODR), ktorá je oficiálnou webovou stránkou spravovanou Európskou komisiou, zameriavajúcou sa na pomoc spotrebiteľom a obchodníkom pri mimosúdnom riešení ich sporov.

Táto príručka je len jedným z učebných materiálov vytvorených v rámci projektu Consumer Law Ready. Webová stránka consumerlawready.eu obsahuje ďalšie vzdelávacie nástroje, ako napríklad videá, kvízy či „elektronický test“, prostredníctvom ktorého môžete získať certifikát. Prostredníctvom fóra sa taktiež môžete spojiť aj s odborníkmi a inými MSP.

¹ 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

Modul 1 príručky má za cieľ oboznámiť vás s požiadavkami na predzmluvné informácie, ktoré ste ako obchodník povinný zverejniť pred uzatvorením zmluvy so spotrebiteľom. Popisuje, ktoré informácie, ako a kedy je potrebné poskytnúť a predkladá aj tipy, ktoré vám uľahčia dodržiavanie práva.

Modul predstavuje požiadavky na informácie pred uzatvorením zmluvy stanovené v smernici 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov (smernica o právach spotrebiteľov - CRD), ktorá bola transponovaná do vnútroštátnych právnych predpisov členských štátov EÚ. Podrobnejšie informácie o ustanoveniach smernice o právach spotrebiteľov nájdete v usmernení Európskej komisie [Guidance document of the European Commission](#)², ktoré je k dispozícii vo všetkých úradných jazykoch EÚ.

Smernica o právach spotrebiteľov bola zmenená a doplnená [Smernicou \(EÚ\) 2019/2161](#) z 27. novembra 2019, ktorou sa menia aj viaceré ďalšie smernice, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu predpisov Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Členské štáty EÚ musia transponovať tieto zmeny do svojho vnútroštátneho právneho systému do 28. novembra 2021 a nové pravidlá uplatňovať od 28. mája 2022. Zmeny týkajúce sa predzmluvných informácií sú uvedené v tomto module v samostatných rámčekoch s názvom „Nové pravidlá od 28. mája 2022“. Ďalej, [Smernica \(EÚ\) 2019/770](#) o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb (Digital Content Directive) zavedie zákonnú záruku na digitálny obsah a digitálne služby³. V dôsledku toho budú musieť obchodníci svojich zákazníkov pred uzavretím zmluvy informovať o zákonnej záruke digitálneho obsahu alebo digitálnej služby. Na tieto zmeny budete tiež upozornení v tomto module.

Okrem týchto horizontálnych požiadaviek môžu v závislosti od typu zmluvy (napr. spotrebiteľský úver, balík cestovných služieb atď.) platiť aj iné, predovšetkým sektorovo špecifické informačné požiadavky – a to nezávisle alebo v kombinácii s informačnými požiadavkami plynúcimi z CRD. Tieto ďalšie požiadavky nespádajú do rozsahu tejto príručky, ale odporúčame vám, aby ste sa s nimi oboznámili a to aj so zreteľom na vašu konkrétnu oblasť podnikania. V prípade rozporu medzi sektorovo špecifickými pravidlami a všeobecnými pravidlami by sa mali uplatňovať odvetvové pravidlá. Databáza spotrebiteľského práva [Consumer Law Database](#)⁴ a portál pre podnikanie v Európe [Your Europe Business Portal](#)⁵ vám môžu pomôcť získať relevantné informácie alebo sa nakontaktovať na miestnu obchodnú organizáciu.

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

² Vid' https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive_en

³ Vid' modul 3 – Práva spotrebiteľov a záruky

⁴ Vid' https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁵ Vid' <http://europa.eu/youreurope/business/>

MODUL 1

Čo je spotrebiteľské právo EÚ?

Spotrebiteľské právo EÚ pozostáva z rôznych súborov pravidiel.

Zaoberajú sa spravodlivosťou obchodných praktík, férovosťou zmluvných podmienok, požiadavkami na predzmluvné informácie, právom spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy a inými pravidlami ochrany spotrebiteľa špecifickými pre určité typy spotrebiteľských zmlúv (napr. zmluvy dojednané mimo prevádzkových priestorov, zmluvy uzavreté na diaľku (napr. online) a/alebo sektorovo špecifické zmluvy (napr. zmluvy o spotrebiteľských úveroch, zmluvy o balíku cestovných služieb, zmluvy o časovo vymedzenom užívaní nehnuteľností), pravidlami záruky tovaru atď.

V prípadoch, ak je pravidlo právnych predpisov špecifického sektora EÚ v rozpore s pravidlom smernice o právach spotrebiteľov (CRD), platí pravidlo špecifického sektora, ktoré sa na tento konkrétny sektor uplatňuje.

Rešpektovanie všetkých legislatívnych pravidiel na ochranu spotrebiteľa sa môže spočiatku zdať zložité. Teraz, keď máte k dispozícii túto príručku, máte to, čo potrebujete na lepšie dodržiavanie legislatívy! V závislosti od oblasti svojho podnikania sa nezapodnajte oboznámiť aj s ďalšími relevantnými všeobecnými a/alebo sektorovo špecifickými požiadavkami na informácie. 🇪🇺 Ako už bolo vyššie uvedené, databáza spotrebiteľského práva [Consumer Law Database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)⁶ a portál pre podnikanie v Európe [Your Europe Business Portal](http://europa.eu/youreurope/business/)⁷ vám tiež môžu pomôcť nájsť relevantné informácie, ako aj miestnu obchodnú organizáciu.

⁶ Vid' Databáza spotrebiteľského práva https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁷ Vid' <http://europa.eu/youreurope/business/>

Môžem vylúčiť alebo obmedziť uplatňovanie spotrebiteľského práva?

Ak predávate tovar alebo služby spotrebiteľovi, vy ani nikto iný nemôže vylúčiť alebo obmedziť uplatňovanie spotrebiteľského práva.

Je nezákonné uvádzať zmluvné podmienky, v ktorých je obsiahnutý váš úmysel vylúčiť alebo obmedziť používanie spotrebiteľského práva, ako napríklad: „Na túto zmluvu sa nevzťahujú pravidlá týkajúce sa spotrebiteľskej zmluvy, ale pravidlá všeobecného zmluvného práva“. Ich uvedenie by nielenže zostalo bez právnych účinkov a nebolo by pre spotrebiteľa záväzná; ale za určitých okolností by takéto dojednania mohli predstavovať aj nekalú zmluvnú podmienku.⁸ *Poznámka: v slovenskej legislatíve sa pre nekalé podmienky v spotrebiteľských zmluvách používa pojem „neprijateľné zmluvné podmienky“.*

Je každý, kto u mňa nakupuje, spotrebiteľom?


Požiadavky spotrebiteľského práva EÚ sa na vás vzťahujú vždy, keď ponúkate svoje produkty (tovar, služby, digitálny obsah) „spotrebiteľovi“ v ktorejkoľvek krajine EÚ. Preto je definícia „spotrebiteľa“ dôležitá.

Spotrebiteľom je akákoľvek fyzická osoba, ktorá si u vás zakúpi produkt, ktorý nepoužije na svoje profesionálne či podnikateľské účely, ale len na osobné účely.


Príklad: Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá si pre svoje osobné potreby kúpi tlačiareň v kamennom obchode alebo si kúpi knihu od obchodníka online.

⁸ Vid' Modul 4 o nekalých obchodných praktikách a nekalých zmluvných podmienkach



Spotrebiteľom môže byť iba fyzická osoba. Právnické osoby, t. j. spoločnosti alebo združenia, sa nemôžu považovať za spotrebiteľov. Avšak v niektorých členských štátoch aj tieto subjekty požívajú podobnú úroveň ochrany, nakoľko niektoré pravidlá na ochranu spotrebiteľov boli rozšírené tak, aby poskytovali ochranu aj podnikom alebo určitým združeniam. Členské štáty nesmú zaviesť odlišnú právnu definíciu „spotrebiteľa“, keďže táto je na európskej úrovni plne harmonizovaná. 

Keď si niekto zakúpi produkty na profesionálne účely, napríklad aby ich ďalej predal v dodávateľskom reťazci, spotrebiteľské právo sa v zásade neuplatňuje.

Príklad: osoba, ktorá kupuje taniere a príbory pre reštauráciu, ktorú prevádzkuje, nie je spotrebiteľom; spotrebiteľské právo sa teda nebude uplatňovať, s výnimkou ustanovení Smernice o všeobecnej bezpečnosti výrobkov 2001/95/ES. Rovnako tak, ak vaša spoločnosť poskytuje služby v oblasti umývania okien inej spoločnosti, spotrebiteľské právo sa neuplatňuje. V takýchto prípadoch sa však budú uplatňovať iné súbory pravidiel EÚ a/alebo vnútroštátnych predpisov. 

V niektorých krajinách je použitie identifikačného čísla pre daň (IČ DPH) dobrým indikátorom toho, či kupujúci vystupuje ako spotrebiteľ.

Čo sa stane v prípade transakcií s dvojakým účelom?

Mohlo by vás zaujímať: čo sa stane, keď si niekto kúpi produkt na osobné aj profesionálne použitie?

Príklad 1: právnička si kúpi počítač, ktorý bude používať na písanie e-mailov svojej rodine, ale aj na písanie návrhov pre svojich klientov.



Príklad 2: osoba, ktorá si nechala opraviť strechu; žije v časti domu so svojou rodinou a druhú časť domu používa ako predajňu s oblečením.



Uplatňuje sa spotrebiteľské právo v situáciách, v ktorých má kúpna zmluva alebo zmluva o poskytovaní služieb osobný aj profesionálny rozmer?

Hovorí sa tomu „dvojúčelová zmluva“: tovar alebo služba má dvojaký účel. V takýchto prípadoch je na účely určenia, či sa uplatňuje spotrebiteľské právo, potrebné skontrolovať prevládajúci účel tejto zmluvy. Inými slovami, úlohou je overiť, či právnička bude svoj počítač využívať viac na písanie osobných e-mailov

alebo na prípravu dokumentov pre svojich klientov. Podobne je otázkou, či spomínaný dom predstavuje skôr miesto na predaj oblečenia alebo slúži ako rodinný dom.

Príklad: ak sa počítač používa 20% času na písanie e-mailov klientom a 80% času na písanie osobných e-mailov, zmluva bude chránená spotrebiteľským právom.

Čo je spotrebiteľská zmluva?

Spotrebiteľská zmluva je akákoľvek zmluva, ktorú obchodník uzatvorí so spotrebiteľom bez ohľadu na predajný kanál (napr. cez internet, telefón alebo v obchode) a bez ohľadu na to, či má za cieľ dodávku tovaru, služieb a/alebo digitálneho obsahu.

Napríklad zmluva na predaj knihy uzatvorená so spotrebiteľom online.

Smernica o právach spotrebiteľov (CRD) rozlišuje medzi „zmluvami uzatvorenými v prevádzkových priestoroch“ (napr. spotrebiteľské zmluvy uzatvorené v obchode), „zmluvami uzavretými na diaľku“ (napr. spotrebiteľské zmluvy uzavreté cez internet alebo prostredníctvom telefónu) a „zmluvami uzatvorenými mimo prevádzkových priestorov“ (napr. spotrebiteľské zmluvy uzatvorené v domácnosti spotrebiteľa).

Na rozdiel od **"zmlúv uzatvorených v prevádzkových priestoroch"**, sú **"zmluvy uzavreté na diaľku"** tie zmluvy, pri ktorých v čase uzavretia zmluvy neexistuje súčasná fyzická prítomnosť obchodníka a spotrebiteľa. Typickými príkladmi zmlúv uzavretých na diaľku sú zmluvy uzatvorené prostredníctvom zásielkového predaja, online alebo telefonicky. Zmluvy uzavreté na diaľku zahŕňajú tiež situácie, keď spotrebiteľ navštívi obchodné priestory len kvôli získaniu informácií o tovare alebo službe, ale následne zmluvu dojednáva a uzatvára na diaľku. Naopak, zmluva iniciovaná prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku (napr. e-mailom alebo telefónnym hovorom s cieľom dohodnúť si schôdzku alebo vykonať rezerváciu), ale

následne uzavretá v obchodných priestoroch obchodníka, by sa nemala považovať za zmluvu uzavretú na diaľku.



"Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov" sú zmluvy uzatvorené za súčasnej fyzickej prítomnosti obchodníka a spotrebiteľa, ale na mieste, ktoré nie je prevádzkovým, t.j. obchodným priestorom obchodníka. Obchodné priestory zahŕňajú priestory v akejkoľvek forme (napr. obchody, stánky, atď.), ktoré slúžia obchodníkovi ako trvalé alebo obvyklé miesto podnikania. Medzi obchodné priestory patria aj priestory, ktoré obchodník používa sezónne (napr. obchod so zmrzlinou na pláži v lete). Typicky sú zmluvami uzatvorenými mimo prevádzkových priestorov, zmluvy uzatvorené v domácnosti alebo na pracovisku spotrebiteľa alebo počas exkurzie organizovanej obchodníkom.



Zatiaľ čo v prípade zmlúv uzatvorených v prevádzkových priestoroch môžu členské štáty EÚ rozšíriť požiadavky na predzmluvné informácie nad rámec požiadaviek Smernice o právach spotrebiteľov CRD⁹, v prípade zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov sú požiadavky na predzmluvné informácie presne stanovené v uvedenej smernici, pričom členské štáty nesmú pridávať ďalšie. Ak teda chcete ponúkať svoj tovar alebo služby spotrebiteľom v rôznych krajinách EÚ, môžete tak jednoducho urobiť na svojom webe a to zabezpečením správneho prekladu presne tých istých, úplných predzmluvných informácií do všetkých relevantných jazykov. Od 28. mája 2022 budú mať spotrebiteľia prospech zo svojich práv aj vtedy, ak za digitálnu službu/obsah neplatia peniazmi, ale poskytujú osobné údaje (pokiaľ tieto údaje nie sú nevyhnutne potrebné na poskytovanie digitálneho obsahu, napr. e-mailovej adresy, na ktorú je potrebné dodať digitálny obsah).

Aké sú požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy?

Požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy sú informácie, ktoré zákonodarca označil za dôležité na zabezpečenie informovaného výberu spotrebiteľa pred uzatvorením zmluvy. Smernica o právach spotrebiteľov CRD stanovuje všeobecný zoznam informácií, ktoré obchodník musí spotrebiteľovi oznámiť predtým, ako spotrebiteľ uzatvorí zmluvu v prevádzkových priestoroch, mimo prevádzkových priestorov alebo na diaľku.

Upozorňujeme, že aj vo fázach pred uzatvorením zmluvy, ako napríklad počas reklamy, musia obchodníci v celej EÚ postupovať s odbornou

starostlivosťou a zverejniť všetky informácie, ktoré priemerný spotrebiteľ potrebuje na prijatie informovaných rozhodnutí o transakcii. Ak tak neurobia, mohlo by sa to vyhodnocovať ako klamlivá činnosť alebo klamlivé opomenutie konania.¹⁰

Sú niektoré spotrebiteľské zmluvy vyňaté z požiadaviek na informácie pred uzavretím zmluvy, stanovených v Smernici 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov?

Áno, požiadavky na predzmluvné informácie stanovené v Smernici o právach spotrebiteľov sa nevzťahujú na nasledujúce zmluvy:

- a) zmluvy o sociálnych službách, ako je napríklad sociálna starostlivosť
- b) zmluvy o zdravotnej starostlivosti;
- c) zmluvy o hazardných hrách, vrátane lotérií, kasínových hier a stávkových transakcií;
- d) zmluvy o finančných službách, ako sú rôzne zmluvy o spotrebiteľských úveroch;
- e) zmluvy o vytvorení, nadobudnutí alebo prevode nehnuteľného majetku alebo práv k nehnuteľnému majetku;
- f) zmluvy na výstavbu nových budov, podstatnej prestavbe existujúcich budov a prenájme priestorov na obytné účely;
- g) zmluvy o balíku cestovných služieb¹¹;
- h) zmluvy o časovo vymedzenom užívaní ubytovacích zariadení, dlhodobom dovolenkovom produkte, o ďalšom predaji a výmene;

¹⁰ Viď Modul 4 o nekalých obchodných praktikách a nekalých zmluvných podmienkach.


¹¹ S výnimkou Článku 6(7), Článku 8(2) a (6) a Článkov 19, 21 a 22 Smernice o právach spotrebiteľov (CRD), ktoré sa vzťahujú aj na zmluvy o balíku cestovných služieb.

⁹ Viď PRÍLOHA 1

- i) zmluvy, ktoré sú v súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi členských štátov EÚ uzatvárané predstaviteľom verejnej správy, ktorý má zákonnú povinnosť byť nezávislý a nestranný a ktorý musí poskytnutím komplexných právnych informácií zabezpečiť, aby spotrebiteľ uzatvoril zmluvu iba na základe dôkladného právneho posúdenia a po pochopení jej právneho dosahu;
- j) zmluvy o dodaní potravín, nápojov a iného tovaru určeného na bežnú spotrebu v domácnosti, ktoré sú fyzicky dodávané obchodníkom v častých a pravidelných intervaloch do domu, bydliska alebo na pracovisko spotrebiteľa;
- k) zmluvy o službách osobnej dopravy s výnimkou článku 8 ods. 2 o formálnych požiadavkách na online predaj, 19 o poplatkoch za používanie platobných prostriedkov a 22 Smernice o práva spotrebiteľov (CRD) o dodatočných platbách (zákaz poplatkov za prekvapenie)¹²;
- l) zmluvy uzatvorené prostredníctvom predajných automatov alebo automatizovaných prevádzkových priestorov;
- m) zmluvy uzatvorené s telekomunikačnými operátormi prostredníctvom verejných telefónnych automatov na účel ich využívania alebo na účel využívania len jedného pripojenia spotrebiteľa prostredníctvom telefónu, internetu alebo faxu;
- n) od 28. mája 2022 zmluvy o akomkoľvek tovare predanom na základe exekúcie alebo inak zo zákona.

Avšak, pre mnohé z týchto zmlúv platia predzmluvné informačné povinnosti podľa iných právnych predpisov EÚ alebo vnútroštátneho práva. Platí to napríklad pre

zmluvy súvisiace s úverovými zmluvami pre spotrebiteľov¹³.

Okrem toho, v súlade s ustanoveniami Smernice o právach spotrebiteľov, prijali niektoré členské štáty vnútroštátne pravidlá, ktoré obchodníkov oslobodzujú od predzmluvných požiadaviek na informácie pri „zmluvách s nízkou hodnotou“: je to prípad Rakúska, Belgicka, Cypru, Dánska, Estónska, Fínska, Nemecka, Grécka, Írska, Talianska, Lotyšska, Litvy, Luxemburska, Malty, Holandska, Poľska, Portugalska, Rumunska, Slovinska, Švédska a Spojeného kráľovstva. Ak sa chcete dozvedieť viac o týchto špecifikách, pozrite sa na PRÍLOHU 1. 

Ktoré požiadavky na informácie pred uzavretím zmluvy sa vzťahujú na spotrebiteľské zmluvy uzatvorené v mojom obchode ("zmluva uzatvorená v prevádzkových priestoroch")?

Podľa Smernice o právach spotrebiteľov (CRD) v celej EÚ už existuje 8 kľúčových informačných položiek, ktoré musíte spotrebiteľom jasne poskytnúť predtým, ako s vami vo vašom obchode uzatvorí akúkoľvek kúpnu zmluvu alebo zmluvu o poskytovaní služieb, ak tieto informácie už nie sú zrejmé z kontextu, v ktorom pôsobíte. Jedná sa o nasledovné informácie:

1. **Hlavné charakteristiky tovaru alebo služieb**, ktoré ponúkate: všetky detaily predstavujúce hlavné vlastnosti výrobku, ktorý je na predaj. Napríklad veľkosť a podobné vlastnosti (napr. 64 kB pamäť USB kľúča) a materiál /zloženie (napr. kožená bunda) výrobku.

¹² Od 28. mája 2022 bude článok 21 (základná telefónna sadzba za služby po predaji) smernice CRD uplatniteľný aj na prepravné zmluvy.

¹³ Požiadavky na informácie pred uzatvorením zmluvy sú stanovené v Smernici o zmluvách o spotrebiteľskom úvere (2008/48/ES).

Je dôležité, aby médium používané na poskytovanie týchto informácií bolo pre priemerného spotrebiteľa ľahko čitateľné a zrozumiteľné; týmto médium môže byť napríklad papier.

2. **Vaša identita**, ako je vaše obchodné meno, geografická adresa, kde máte sídlo, a telefónne číslo vašej spoločnosti. Adresa obchodu alebo reštaurácie (geografická adresa) predstavuje jasný príklad informácií, ktoré sú zrejmé z kontextu, v prípade zmlúv uzatvorených v prevádzkových priestoroch.
3. **Celková cena** tovarov alebo služieb, ktoré ponúkate. To znamená, že cena musí byť úplná, t. j. musí zahŕňať všetky príslušné dane, dodatočné poplatky za dopravu, dodanie a poštovné (ak existujú). Ak cenu nemožno vypočítať vopred, musíte spotrebiteľovi oznámiť, ako bude cena vypočítaná, alebo v prípade, že tieto poplatky nemožno primerane vopred vypočítať, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané aj takéto dodatočné poplatky.

Príklad: keď celková cena závisí od skutočnej spotreby, musíte uviesť napríklad cenu za kilo/liter.

4. Všetky prípadné **podmienky týkajúce sa platby, dodania a plnenia**, lehotu, do ktorej sa zaväzujete dodať tovar alebo poskytnúť službu a vaše **podmienky vybavovania reklamácií**.

Príklad: informujte spotrebiteľa o tom, že výrobok je dodávaný prostredníctvom konkrétneho dopravcu a že jeho dodanie bude zrealizované do 15 pracovných dní. Tiež ho informujte, čo musí urobiť, ak chce podať reklamáciu a ako reklamáciu podať.

5. Existencia **zákonnej záruky** zhody tovaru, existencia a podmienky popredajných služieb a obchodné záruky.

Podľa práva EÚ je potrebné rozlišovať medzi právnou (alebo zákonnou) zárukou a obchodnou zárukou. Zákonná záruka vyplýva zo zákona, t.j. Smernice 1999/44/ES o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a záruk na spotrebný tovar, tak, ako je implementovaná do vnútroštátnych právnych predpisov členských štátov EÚ.

V EÚ trvá zákonná záruka na spotrebný tovar najmenej dva roky a ponúka prostriedky bezplatnej nápravy za akékoľvek chyby tovaru, ktoré existovali už v čase jeho dodania. Obchodná záruka dopĺňa zákonnú záruku a je poskytovaná dobrovoľne buď predajcom alebo výrobcom.

Príklad: obchodná záruka, ktorá ponúka nápravné opatrenia vo vzťahu k fungovaniu žehličky po dobu 5 rokov, a nie iba počas 2 rokov, na ktoré sa vzťahuje zákonná záruka a ktorá pokrýva viac než len chyby existujúce v čase dodania. Obchodník je povinný zviditeľniť existenciu a podmienky zákonnej záruky.

V prípade, že ponúkate popredajný servis, musíte spotrebiteľa informovať o jeho existencii a spôsoboch jeho využitia¹⁴. V tejto súvislosti je potrebné si uvedomiť, že podľa Smernice o právach spotrebiteľov nemôžu byť náklady na volanie na centrum služieb zákazníkom nikdy vyššie ako náklady na miestny telefónny hovor, ak hovor súvisí s otázkou týkajúcou sa existujúcej zmluvy.

¹⁴ Vid' Modul 3 o právach spotrebiteľov a zárukách, v ktorom sú popísané nápravné opatrenia, ktoré musí obchodník poskytnúť vo vzťahu k chybnému tovaru.

Nové pravidlá podľa (Digital Content Directive)

Smernice o digitálnom obsahu

Nová Smernica o digitálnom obsahu ¹⁵ zavádza zákonnú záruku na digitálny obsah a digitálne služby (pozri modul 3 - Práva spotrebiteľa a záruky).

V dôsledku toho musia obchodníci svojich zákazníkov informovať o zákonnej záruke zhody digitálneho obsahu alebo digitálnej služby pred uzavretím zmluvy.

6. **Trvanie zmluvy.** Ak vaša zmluva stanovuje, že spotrebiteľ musí byť viazaný minimálnym časovým obdobím, musíte spotrebiteľa vopred informovať o dĺžke tohto časového obdobia.

Príklad: musíte informovať spotrebiteľov o minimálnom počte mesiacov, počas ktorých musia zostať v spojení s vaším telocvičňovým klubom, aby mohli využívať výhodnú cenu za ročné predplatné.

alebo

Musíte objasniť, či má zmluva o predplatnom určené trvanie alebo nie a či sa automaticky predlžuje alebo nie. Ak napríklad požadujete, aby spotrebiteľ 15 dní vopred oznámil zrušenie zmluvy, musí byť o tejto výpovednej lehote informovaný pred uzavretím zmluvy.

7. **Funkčnosť digitálneho obsahu,** vrátane prípadných príslušných technických ochranných opatrení. To znamená, že spotrebiteľovi musíte vysvetliť, ako digitálny obsah v praxi funguje. Predovšetkým sa to týka prítomnosti alebo absencie akýchkoľvek technických obmedzení.

Príklad: uveďte, či je možné konkrétny počítačový softvér, ktorý vo svojom obchode predávate, používať offline a/alebo online; uveďte, či je

¹⁵ [Smernica \(EÚ\) 2019/770](#) o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb.

používanie softvéru obmedzené iba na jednu krajinu.

8. **Interoperabilita digitálneho obsahu** s hardvérom a softvérom.

Príklad: informujte spotrebiteľa, že vami ponúkaný digitálny obsah je možné použiť iba pre operačné systémy Macintosh iba na počítačoch Apple.

Nové pravidlá od 28. mája 2022

Okrem toho, ak predávate tovar s digitálnymi prvkami, digitálnym obsahom alebo službami, budete musieť spotrebiteľa informovať o jeho **funkčnosti, kompatibilitě a súčinnosti** s hardvérom a softvérom.

Berte na vedomie, že s ohľadom na skutočnosť, že väčšina transakcií „v kamenných obchodoch“, teda v prevádzkových priestoroch obchodníka, má domáci charakter, Smernica o právach spotrebiteľov umožňuje všetkým členským štátom EÚ zaviesť do vyššie uvedeného zoznamu v rámci svojej vnútroštátnej legislatívy aj ďalšie, dodatočné, požiadavky na predzmluvné informácie. Ak si teda želáte otvoriť obchod v inom členskom štáte, mali by ste sa zoznámiť s prípadnými dodatočnými požiadavkami na informácie, ktoré sa tam uplatňujú.

Aj keď sú niektoré prvky vysvetlené nižšie, PRÍLOHA 1 vám poskytne prehľad regulačných rozhodnutí prijatých jednotlivými členskými štátmi EÚ ¹⁶

¹⁶ Alternatívne, sa môžete odvolať aj na aktuálne oznámenia o použití regulačných možností, ktoré členské štáty predložili podľa článku 29 smernice 2011/83/ES o právach spotrebiteľov. Pozri https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en

Dodatočné požiadavky na informácie pred uzatvorením zmluvy v prevádzkových priestoroch podľa vnútroštátneho práva.

Upozorňujeme, že niektoré členské štáty pridali do vyššie uvedeného zoznamu ďalšie položky¹⁷. Niektoré členské štáty okrem toho oslobodili každodenné transakcie od povinnosti poskytovať uvedený zoznam informácií¹⁸.

Na Slovensku je zoznam požiadaviek na informácie pred uzavretím zmluvy v prevádzkových priestoroch obchodníka rozšírený o povinnosť obchodníka poskytnúť spotrebiteľovi, okrem telefónneho čísla predávajúceho aj ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má / § 10a ods. 1 písm. c) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a ďalej aj o povinnosť informovať spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov / § 10a ods.1 písm. k) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa/.

Výnimka pre každodenné transakcie, v zmysle článku 5 ods. 3 Smernice o právach spotrebiteľov, nie je na Slovensku upravená a teda informačné povinnosti obchodníka pred uzavretím zmluvy sa vzťahujú na všetky zmluvy uzatvárané v prevádzkových priestoroch obchodníka.

Ktoré požiadavky na informácie sa vzťahujú na spotrebiteľské zmluvy uzavreté na diaľku alebo mimo vašich prevádzkových priestorov ?

Smernica o právach spotrebiteľov **plne harmonizuje** zoznam predzmluvných informácií, ktoré musíte svojim spotrebiteľom poskytnúť, ak uzatvárate zmluvy na diaľku (napr. online alebo telefonicky) a/alebo ak uzatvárate zmluvy „mimo prevádzkových priestorov“, ako napríklad v domácnosti spotrebiteľa. Znamená to, že pre tieto komerčné kanály už členské štáty nemôžu do zoznamu uvedeného v smernici pridať ďalšie požiadavky na predzmluvné informácie.

Tento zoznam obsahuje všetky požiadavky na informácie pred uzatvorením zmluvy, ktoré musíte dodržať, ak prevádzkujete “kamenné obchody”, **plus** uvádza aj niekoľko ďalších položiek, z ktorých mnohé sa uplatňujú iba vtedy, ak je to vhodné, v závislosti od povahy danej transakcie a skutočnosti, že pri (väčšine) zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov majú spotrebiteľia v celej EÚ právo na odstúpenie od zmluvy v lehote 14 dní¹⁹. Tu je zoznam **dodatočných položiek, ktoré sa musia dodržať okrem už vyššie uvedených požiadaviek pre zmluvy uzatvárané v prevádzkových priestoroch obchodníka**²⁰:

1. Okrem toho, že zverejňujete svoju identitu a geografické sídlo, pri každom pôsobení na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, musíte zabezpečiť zadanie telefónneho čísla a e-mailu, aby váš spotrebiteľ s vami mohol rýchlo a efektívne komunikovať. Ak konáte v mene iného obchodníka, musíte uviesť aj jeho geografickú adresu a identitu.

¹⁷ V súlade s článkom 5(4) Smernice o právach spotrebiteľov (CRD)

¹⁸ V súlade s článkom 5(3) Smernice o právach spotrebiteľov (CRD)

¹⁹ Vid' Modul 2 o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov.

²⁰ Článok 6 Smernice o právach spotrebiteľov.

2. Adresu miesta podnikania obchodníka (prípadne miesta podnikania obchodníka, v mene ktorého konáte), ak sa líši od adresy, na ktorej má obchodník sídlo, na ktorú môže spotrebiteľ zaslať prípadnú reklamáciu.
3. V prípade, ak sa náklady na telefonické spojenie líšia od nákladov na miestny telefonický hovor („základná sadzba“), musíte spotrebiteľa informovať aj o nákladoch na používanie komunikačných prostriedkov na diaľku pri uzatváraní zmluvy. Po uzatvorení zmluvy však majte na pamäti, že podľa Smernice o právach spotrebiteľov, náklady na zákaznícku linku, na ktorej sa zodpovedajú otázky spotrebiteľov v súvislosti s ich zmluvami, nikdy nemôžu prekročiť základnú sadzbu.
4. V prípade, ak uplatňujete kódex správania, musíte spotrebiteľa informovať aj o jeho existencii a o spôsobe, akým je možné získať jeho znenie.
Príklad: uvedte, že dodržiavate ICC kódex týkajúci sa praxe v oblasti reklamy a marketingovej komunikácie a pridajte naň odkaz.
5. Ak vaša zmluva vyžaduje, aby spotrebiteľ zaplatil alebo poskytol zálohu alebo inú finančnú záruku, musíte spotrebiteľa vopred informovať o podmienkach, ktoré sa na ne vzťahujú.
Príklad: musíte vopred informovať svojich klientov, ak majú poskytnúť zálohu na ubytovanie v hotely, ktoré si u Vás rezervovali online a informovať ich, za akých podmienok ju prípadne môžu získať späť.
6. Vždy, keď je to možné, musíte tiež informovať spotrebiteľov o možnosti využiť mimosúdne mechanizmy vybavovania sťažností a nápravy na riešenie prípadných sporov, ktoré s vami spotrebiteľ môže mať. To sa dá dosiahnuť napríklad vďaka platforme online riešenia sporov

(ODR), ktorá je nástrojom, ktorý spotrebiteľom pomáha predložiť ich sťažnosť konkrétnemu subjektu alternatívneho riešenia sporov (ADR).²¹.

7. Napokon, ak sa pri konkrétnom druhu zmluvy neuplatňuje právo na odstúpenie od zmluvy alebo je toto právo obmedzené ²², musíte spotrebiteľa o tejto skutočnosti informovať a/alebo musíte spotrebiteľa informovať o skutočnostiach, za ktorých právo na odstúpenie od zmluvy stráca. Naopak, ak sa na zmluvu vzťahuje právo na odstúpenie od zmluvy, musíte spotrebiteľa informovať o :
 - a) podmienkach, lehote a postupoch pre uplatnenie tohto práva v súlade so vzorovým formulárom stanoveným zákonom ²³;
 - b) skutočnosti, že v prípade odstúpenia od zmluvy bude spotrebiteľ musieť znášať náklady na vrátenie tovaru a v prípade zmlúv uzavretých na diaľku aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty.
Príklad: ak si u vás spotrebiteľ kúpil chladničku alebo práčku (tovary, ktoré sa zvyčajne dodávajú spolu s dovozom, namiesto toho, aby sa expedovali prostredníctvom pošty), musíte spotrebiteľovi špecifikovať dopravcu (napríklad určeného na dodanie tovaru) a cenu za vrátenie tovaru, alebo aspoň primeraný odhad maximálnych nákladov, založený prípadne na základe nákladov na dodávku ²⁴;
 - a
 - c) skutočnosť, že ak spotrebiteľ využije právo na odstúpenie od zmluvy po tom, čo výslovne

²¹ Ďalšie podrobnosti nájdete v časti Modul 5.

²² Článok 16 Smernice o právach spotrebiteľov uvádza typy zmlúv, pri ktorých neexistuje právo na odstúpenie. Pozrite si Modul 2 o práve na odstúpenie od zmluvy [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/contracts/directive/index_en.htm) (http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/contracts/directive/index_en.htm) for more details.

²³ Ďalšie podrobnosti nájdete v časti Modul 2.

²⁴ Vid' [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](#), kapitola 6.2.

požiadal o začatie poskytovania služby už počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, je povinný zaplatiť vám pomernú cenu za služby, ktoré mu boli medzitým poskytnuté.

Príklad: ak s vami spotrebiteľ uzatvorí zmluvu o poskytovaní služieb mobilnej telefónnej siete, musíte ho informovať, že ak výslovne požaduje okamžité spustenie služieb, ale potom sa rozhodne, napr. 10 dní po podpise zmluvy, od tejto zmluvy odstúpiť, bude musieť zaplatiť tretinu mesačného predplatného plus cenu všetkých dovtedy prijatých dodatočných služieb.

Nové pravidlá od 28. mája 2022

Podľa nových pravidiel budú mať členské štáty EÚ regulačnú možnosť predĺžiť trvanie práva na odstúpenie od zmluvy zo 14 na 30 dní v prípade dvoch typov zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov:

- Nevyžiadané návštevy obchodníka u spotrebiteľa.
- Exkurzie organizované obchodníkom s cieľom propagácie alebo predaja výrobkov potenciálnym spotrebiteľom.

Cieľom tejto možnosti je poskytnúť spotrebiteľom dodatočnú ochranu, pokiaľ ide o tieto konkrétne predajné postupy a/alebo kanály.

Ako obchodník budete musieť informovať spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy o trvaní lehoty na odstúpenie od zmluvy. Ak vás teda tieto druhy predaja týkajú, nezabudnite skontrolovať, či členský štát (členské štáty), v ktorom/ktorých pôsobíte, prijal/prijali toto regulačné rozhodnutie, aby ste správne informovali svojich spotrebiteľov o trvaní ochrannej lehoty.

Dôležité je, že v určitých prípadoch bola informačná povinnosť zjednodušená.

Komunikácia na diaľku niekedy poskytuje iba obmedzený priestor alebo čas na zobrazenie informácií. V takýchto prípadoch musíte pred uzavretím zmluvy poskytnúť najdôležitejšie informácie, t.j:

1. vašu identitu
2. hlavné charakteristiky produktu, ktorý ponúkate
3. jeho celkovú cenu
4. informáciu o tom, ako si uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy
5. informáciu o tom, aká je dĺžka trvania zmluvy alebo ak ide o zmluvu na dobu neurčitú, podmienky jej ukončenia.

Všetky zostávajúce požiadavky na informácie však musia byť poskytnuté náležitým spôsobom (napr. v dokumente PDF nasledujúcom po skutočnej objednávke).

Okrem toho, v prípade online zmluvy, musí obchodník pred tým, ako spotrebiteľ zadá objednávku a akceptuje platbu, zreteľným spôsobom, bezprostredne pred odoslaním objednávky, upozorniť spotrebiteľa na nasledujúce skutočnosti:

1. aké sú hlavné charakteristiky produktu;
2. aká je jeho celková cena;
3. aká je dĺžka trvania zmluvy alebo ak ide o zmluvu na dobu neurčitú, aké sú podmienky jej ukončenia;
4. v prípade, ak zmluva predpokladá, že ju spotrebiteľ musí uzatvoriť s určitou minimálnou viazanosťou, musíte spotrebiteľa vopred informovať o dĺžke obdobia viazanosti.

Obchodník musí zabezpečiť, aby spotrebiteľ pri zadávaní objednávky online výslovne potvrdil, že z objednávky vyplýva povinnosť platby. Ak sa pri zadaní objednávky vyžaduje použitie aktivačného tlačidla alebo podobnej funkcie, musí byť tlačidlo alebo podobná funkcia označená ľahko čitateľným spôsobom, iba slovami „zaplatiť teraz“, „kúpiť teraz“,

„potvrdiť nákup“, „záväzná objednávka“, „zaplatiť“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou, z ktorej vyplýva že zadanie objednávky znamená povinnosť zaplatiť obchodníkovi.

Osobitné pravidlá pre zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov :

Upozorňujeme, že v prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov máte spotrebiteľom poskytnúť kópiu podpísanej zmluvy. Predzmluvné informácie a kópiu zmluvy musíte poskytnúť v papierovej forme alebo, ak s tým spotrebiteľ súhlasí, na inom trvanlivom médiu.

Existuje aj isté zjednodušenie týkajúce sa určitého typu **zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov**, kde:

- spotrebiteľ výslovne požaduje služby opravy alebo údržby a,
- obchodník a spotrebiteľ okamžite plnia svoje zmluvné povinnosti (zvyčajne opravárenský servis a platba) a,
- platba, ktorá sa má vykonať, nepresahuje 200 EUR.

V takýchto prípadoch musíte spotrebiteľovi poskytnúť na papieri alebo ak s tým spotrebiteľ súhlasí, na inom trvanlivom médiu, nasledovné informácie:

- vašu totožnosť, vašu adresu (sídlo), telefónne číslo a e-mail;
- cena alebo spôsob, akým sa má cena vypočítať, spolu s odhadom celkovej ceny.

Ak s tým spotrebiteľ súhlasí, nasledujúce informácie nemusíte predložiť na papieri ani na inom trvanlivom médiu:

- hlavná charakteristika služby; či právo na odstúpenie existuje alebo nie.

Pamätajte, že nasledujúce členské štáty EÚ neuplatňujú tieto zjednodušenia na okamžité

uzatvorené zmluvy o opravách a údržbe mimo prevádzkových priestorov: Írsko, Litva, Holandsko, Portugalsko, Slovinsko, Slovensko a Španielsko.

Nové pravidlá od 28. mája 2022

a) Špecifické požiadavky na predzmluvné informácie pri zmluvách uzatváraných na online trhoch²⁵.

Predtým, ako bude spotrebiteľ viazaný zmluvou na diaľku, bude musieť poskytovateľ online trhu poskytnúť spotrebiteľovi **jasným, vhodným a zrozumiteľným spôsobom** nasledovné informácie:

(1) všeobecné informácie v konkrétnej sekcii online rozhrania, ktorá je priamo a ľahko dostupná zo stránky, na ktorej sú ponuky prezentované:

- o hlavných parametroch určujúcich poradie ponúk predkladaných spotrebiteľovi na základe vyhľadávacieho dopytu a,

- relatívnej dôležitosti týchto parametrov na rozdiel od ostatných parametrov.

(2) či je tretia strana ponúkajúca tovar, služby alebo digitálny obsah obchodníkom, alebo nie, na základe vyhlásenia tejto tretej strany učeného poskytovateľovi online trhu.

(3) ak tretia strana nie je obchodníkom, že spotrebiteľské práva EÚ sa na zmluvu nevzťahujú.

(4) prípadne, ako sú povinnosti súvisiace so zmluvou rozdelené medzi tretiu stranu ponúkajúcu tovar, služby alebo digitálny obsah a poskytovateľa online trhu .

²⁵ Aktualizovaná Smernica o právach spotrebiteľov bude mať definíciu online trhu: „služba využívajúca softvér vrátane webovej stránky, časti webovej stránky alebo aplikácie prevádzkovaná obchodníkom alebo v jeho mene, ktorá umožňuje spotrebiteľom uzatvárať zmluvy na diaľku s inými obchodníkmi alebo spotrebiteľmi“.

b) Dodatočné požiadavky na informácie pred uzatvorením zmluvy pre zmluvy uzatvorené na diaľku a mimo prevádzkových priestorov

- Majte na pamäti, že ste povinní informovať spotrebiteľov o svojom telefónnom čísle a e-maile. Môžete poskytnúť ďalšie online prostriedky písomnej komunikácie, ktoré umožňujú uchovávať obsah a dátum/čas korešpondencie s vami. Okrem toho môžete na kontaktovanie svojich klientov použiť aj iné komunikačné kanály, ako sú "chats" atď.

- Prípadne budete musieť ako obchodník informovať spotrebiteľov o personalizácii cien na základe automatizovaného rozhodovania. V praxi to znamená, že vždy, keď je to relevantné, musíte svojich spotrebiteľov vopred informovať, že cena, ktorú ste im predstavili, bola stanovená pomocou systému automatického rozhodovania, ktorý zhromažďuje údaje o spotrebiteľoch.²⁶

Ako musíte predložiť predzmluvné a zmluvné informácie?

Text poskytujúci požadované informácie by mal byť pre priemerného spotrebiteľa vždy ľahko čitateľný a zrozumiteľný. Poskytnuté informácie je potrebné poskytnúť jasným, čitateľným a zrozumiteľným spôsobom.

Čo to znamená v praxi?

Posúdenie, či boli informácie poskytnuté správnym spôsobom, sa má vždy vykonať v závislosti od konkrétnych okolností. Uvádzame niekoľko praktických tipov na zvýšenie úrovne dodržiavania predpisov:

- používajte typ písma, ktorý je ľahko čitateľný a dostatočne veľký (napr. veľkosť písma porovnateľná s písmom 12 Times New Roman)
- uistite sa, že písmená sú zreteľne videné na farbe pozadia (napr. čierna na bielom; nie napr. jasne žltá na bielom)
- medzi vetami a odsekmi ponechajte dostatočný priestor
- vyjadrujte sa zrozumiteľným spôsobom.

Jednoduché riešenie

Ak máte pochybnosti o zrozumiteľnosti svojich informácií, požiadajte niekoho vo svojom okolí (rodina, priatelia, kolegovia atď.), aby vám poskytol úprimný názor na to, či ho považuje za jasný, čitateľný a zrozumiteľný.

²⁶ Touto informačnou povinnosťou nie je dotknuté nariadenie (EÚ) 2016/679 „GDPR“, ktoré predovšetkým ustanovuje právo jednotlivca nepodliehať automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu vrátane profilovania.

Nepovolené	Povolené
"Máte dvojročnú záručnú dobu. ²⁷ "	""Naša adresa je Aténska cesta 21, 1000 Limassol, Cyprus""
"V prípade akéhokoľvek sporu sa bude uplatňovať francúzska legislatíva." ²⁸	"Máte 14 (štrnásť) dní od dátumu, keď ste tovar prevzali, na uplatnenie svojho práva na odstúpenie od zmluvy"
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	"Na akýkoľvek produkt, ktorý u nás kúpite, máte dvojročnú zákonnú záruku, počas ktorej môžete použiť množstvo nápravných prostriedkov v prípade, že sa ukáže, že váš výrobok nie je v súlade so zmluvou"
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	

²⁷ Malo by byť zrejmé, že ide o zákonnú záruku

²⁸ Toto vyhlásenie je koncipované tak, že nie je vždy správne, najmä pri cezhraničnom predaji. V zásade platí, že ak sa zameriavate na spotrebiteľov v inom členskom štáte EÚ, ako je ten váš, uplatňuje sa právo bydliska spotrebiteľa. Podľa zmluvy sa však strany mohli rozhodnúť uplatňovať iný zákon. V tomto prípade nemôže táto voľba práva zbaviť vášho zahraničného spotrebiteľa ochrany poskytovanej kogentnými ustanoveniami krajiny jeho pobytu.

V akom jazyku je potrebné predložiť tieto predzmluvné a zmluvné informácie?

Každý členský štát sa môže rozhodnúť, že zadefinuje jazyk, v ktorom sa musia informácie spotrebiteľovi poskytnúť. Ako je uvedené v prílohe 1, viac ako polovica všetkých členských štátov EÚ využila regulačnú možnosť (Bulharsko, Chorvátsko, Cyprus, Česká republika, Dánsko, Estónsko, Francúzsko, Taliansko, Litva, Malta, Poľsko, Portugalsko, Rumunsko, Slovinsko, Španielsko) Vo väčšine prípadov ide o úradný jazyk (jazyky) členského štátu.



Toto je veľmi dôležité. Ak informácie poskytnete v inom ako požadovanom jazyku, má sa za to, že tieto informácie neboli poskytnuté vôbec. Ak chcete zistiť, aký jazyk si jednotlivé členské štáty vybrali, pozrite si PRÍLOHU 1.

Postačuje, v prípade zmlúv dojednávanych mimo prevádzkových priestorov, aby som spotrebiteľovi oznámil všetky tieto informácie ústnou formou?

V prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov nestačí poskytnúť spotrebiteľovi informácie ústnou formou. Informácie je potrebné poskytnúť v papierovej podobe.

Informácie môžu byť poskytnuté aj na inom trvanlivom nosiči, ak s tým spotrebiteľ súhlasil. Aby ste to mali potvrdené, vždy si uschovajte písomný dôkaz o tom, že spotrebiteľ súhlasil s tým, aby mu boli informácie poskytnuté na inom trvanlivom nosiči ako je papier. K ďalším trvanlivým nosičom patrí napríklad e-mail, USB kľúč alebo fotografia, tj. médiá, ktorých obsah

nemôže obchodník jednostranne zmeniť a ktoré si spotrebiteľ môže uložiť. Je dôležité poskytnúť tieto informácie na trvanlivom nosiči, aby spotrebiteľ mal v budúcnosti k informáciám prístup.



Ak informácie neposkytnete zákonom požadovaným spôsobom, bude to mať rovnaké účinky, ako keby ste informácie neposkytli vôbec ²⁹.

Musím tieto predzmluvné a zmluvné informácie predkladať rôznymi spôsobmi, v závislosti od toho, kto sú moji cieľoví spotrebiteľia?

Právne predpisy EÚ vyžadujú, aby ste vždy konali s odbornou starostlivosťou a osobitnou opatrnosťou, ak prezentujete svoje výrobky a služby skupinám spotrebiteľov, ktorí môžu byť obzvlášť zraniteľní z dôvodu svojho veku alebo zdravotného postihnutia.

Ak sa zameriavate konkrétne na zraniteľné skupiny spotrebiteľov, metódy, ktorými poskytujete informácie, by ste mali vždy prispôbiť ich osobitostiam. Napríklad veľkosť písma informácií poskytovaných spotrebiteľovi je potrebné prispôbiť potrebám

²⁹ Pozrite si kapitolu „Aké sú dôsledky v prípade nesplnenia požiadaviek na poskytnutie informácií pred uzavretím zmluvy“.

starších osôb. Informácie musia byť veľmi jasné, zrozumiteľné a prístupné.

Rovnako tak v prípade zrakovo postihnutého spotrebiteľa by informácie mali byť poskytnuté použitím vhodných prostriedkov a symbolov.

Nedostatky pri vynakladaní primeranej odbornej starostlivosti pri styku s takýmito špeciálnymi spotrebiteľmi môžu predstavovať nekalú obchodnú prax³⁰.

Čo sa stane s cezhraničným predajom?

Špecifické zaobchádzanie s obchodmi, ktoré smerujete k spotrebiteľom s bydliskom v iných členských štátoch

Podľa práva EÚ³¹, ak svoje podnikateľské aktivity smerujete k spotrebiteľom v iných členských štátoch EÚ, na vašu zmluvu so zahraničným spotrebiteľom sa spravidla vzťahuje legislatíva krajiny, v ktorej spotrebiteľ žije. Ak ste si so spotrebiteľom dohodli inú legislatívu, táto voľba nemôže zbaviť vášho zahraničného spotrebiteľa ochrany poskytovanej kogentnými normami krajiny jeho obvyklého pobytu.

Preto, ak je napríklad vaša webová stránka zameraná na spotrebiteľov v členskom štáte EÚ, ktorý uložil jazykové požiadavky využitím regulačnej možnosti podľa článku 6 (7) smernice o právach spotrebiteľov (CRD), musíte spotrebiteľovi poskytnúť zmluvné informácie v jazyku požadovanom týmto členským štátom (pozri prílohu I). Všeobecnejšie povedané, vždy, keď propagujete alebo ponúkate svoj tovar alebo služby v iných členských štátoch, musíte rešpektovať

štandard ochrany spotrebiteľského práva v krajinách, na ktoré sa zameriavate.

Za akých podmienok vás možno považovať za zacielených na spotrebiteľov v iných členských štátoch?

Súdny dvor Európskej únie stanovil niekoľko nevýlučných kritérií na určenie, či sú vaše obchodné alebo marketingové aktivity „smerované“ do konkrétneho členského štátu EÚ. K takýmto kritériám patrí napríklad používanie jazykov alebo mien iných, ako sú tie, ktoré sa bežne používajú v členskom štáte sídla vašej spoločnosti, uvedenie telefónnych čísel s medzinárodným kódom, používanie názvu domény najvyššej úrovne iného ako členského štátu, v ktorom má vaša spoločnosť sídlo³².

Ak však svoje aktivity nesmerujete do iných krajín EÚ a spotrebiteľ z iného členského štátu EÚ sa na vás obráti z vlastnej iniciatívy, uplatňujú sa vaše vnútroštátne právne predpisy.

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 obchodník dodržiaval právne predpisy rôznych štátov svojich spotrebiteľov. Niektorým obchodníkom to môže brániť ponúkať svoj tovar alebo služby za hranicami. Avšak v praxi:

1. Legislatíva EÚ poskytuje, ako popisujeme v moduloch Consumer Law Ready, značný rozsah

³⁰ Ďalšie podrobnosti nájdete v Module 4 o nekalých obchodných praktikách a nekalých zmluvných podmienkach.


³¹ Ide predovšetkým o tzv. nariadenie „Rím I“ č. 593/2008.

³² Ďalšie informácie nájdete v spojených súdnych veciach Súdného dvora C 585/08 a C 144/09 Peter Pammer a Hotel Alpenhof GesmbH

harmonizovaných ustanovení o ochrane spotrebiteľa. Tieto pravidlá platia v celej EÚ.

2. Aj keď v niektorých aspektoch ešte existujú medzi členskými štátmi rozdiely, neznamená to, že nie je dovolené, aby ste uzatvárali so spotrebiteľmi zmluvy vyhotovené podľa právnych predpisov vášho členského štátu: ako je uvedené vyššie, môžete sa so spotrebiteľom dohodnúť, že na daný vzťah sa bude uplatňovať legislatíva iného než spotrebiteľovho štátu. V takom prípade musíte rešpektovať iba povinné (kogentné) ustanovenia spotrebiteľskej legislatívy štátu, v ktorom spotrebiteľ žije.
3. V praxi budú záväzné právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa iného členského štátu relevantné iba vtedy, ak jeho pravidlá spotrebiteľa ochránia viac ako pravidlá vášho právneho systému alebo ako pravidlá práva, na ktorom ste sa so spotrebiteľom dohodli. K tomu môže dôjsť napríklad vtedy, ak zákonná záručná doba je podľa práva štátu spotrebiteľa dlhšia ako podľa vášho vlastného práva.
4. Aj vďaka školiacim modulom Consumer Law Ready sa budete môcť včas vopred dozvedieť, aké ďalšie, dodatočné požiadavky, môžu platiť v inom členskom štáte EÚ, do ktorého zvažujete zacieliť svoje podnikateľské aktivity.
5. Otázka rozhodného práva bude často relevantná iba vtedy, keď dôjde k nehode so spotrebiteľom. Mnoho nedorozumení je však možné vyriešiť zmierom alebo pomocou vašej vlastnej reklamačnej služby

V tomto module sme zdôraznili niekoľko bodov, ku ktorým členské štáty EÚ prijali pravidlá, ktoré sa líšia od pravidiel stanovených v Smernici o právach spotrebiteľov týkajúcich sa požiadaviek na informácie pred uzatvorením zmluvy. Informácie nájdete v prílohe

alebo na webovej stránke Európskej komisie³³. Ak si chcete overiť, ako jednotlivé krajiny EÚ transponovali Smernicu o právach spotrebiteľov, môžete tiež využiť databázu spotrebiteľských právnych predpisov Európskej komisie [Consumer Law Database](#)³⁴. 

Ktorý súd je príslušný, ak máte spor z cezhraničnej zmluvy?

Ak svojimi ponukami smerujete svoje aktivity k spotrebiteľom z iných členských štátov EÚ a budete mať spor so spotrebiteľom z iného členského štátu EÚ, uvedomte si, že na rozhodnutie v takomto spore, podľa legislatívy EÚ, bude vždy príslušný súd, v ktorom spotrebiteľ žije. Spotrebiteľa nemôžete žalovať na súde v inej krajine a ak by ste takúto možnosť uviedli vo svojich obchodných podmienkach, hrozila by vám vysoká pokuta. Spotrebiteľ má naopak možnosť žalovať vás aj na domácom súde. V prípade cezhraničných sporov vytvorila EÚ s cieľom uľahčiť ich riešenie platformu ODR (RSO), ktorá umožňuje nadväzovať kontakty medzi systémami ARS v rôznych členských štátoch EÚ³⁵.

Príklad: ak ste francúzsky obchodník so sídlom v Lille a predávate svoje výrobky belgickým spotrebiteľom, nemôžete vo svojich podmienkach stanoviť, že v prípade sporu sú jediným príslušným súdom na riešenie sporu súdy v Lille.

³³ Oznámenia členských štátov: https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en;

Zhrnutie: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf

³⁴ Viď Databáza spotrebiteľského práva: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

³⁵ Pozrite si Modul 5 tejto príručky.

Aké sú dôsledky v prípade nesplnenia požiadaviek na poskytnutie informácií pred uzavretím zmluvy?

Nesplnenie požiadaviek na poskytnutie informácií pred uzatvorením zmluvy môže mať rôzne dôsledky.

Po prvé, riskujete, že svojich zákazníkov sklamete a poškodíte svoju povesť.

Po druhé, zo samotnej legislatívy vyplýva množstvo dôležitých bezprostredných následkov nerešpektovania určitých požiadaviek na informácie pred uzavretím zmluvy. Ak napríklad neinformujete spotrebiteľa o ich 14-dňovom práve na odstúpenie od zmluvy, toto právo sa automaticky predĺži o jeden kalendárny rok.

Nakoniec sa vystavujete riziku, že za porušenie pravidiel Smernice o právach spotrebiteľa budete musieť podľa vnútroštátneho práva zaplatiť peňažnú pokutu.


Existujú aj rôzne zmluvné a mimozmluvné nápravné opatrenia, o ktoré má spotrebiteľ právo požiadať. Spotrebiteľ môže napríklad požiadať o ukončenie zmluvy a/alebo o náhradu škody, ktorá mu vznikla v dôsledku chýbajúcich informácií.

Mohlo by byť pre vás užitočné zistiť, aké prostriedky nápravy uplatňujú vnútroštátne súdy, najmä ak pôsobíte na trhoch mimo svojej vlastnej krajiny.

Nové pravidlá od 28. mája 2022

Účinnnejšie sankcie za cezhraničné porušenia

Aktualizovaná Smernica o právach spotrebiteľa (CRD) lepšie vybaví vnútroštátne orgány na ochranu spotrebiteľa pri riešení porušení, ktoré postihujú mnohých spotrebiteľa v celej EÚ. V súčasnosti, keď obchodník porušuje pravidlá ochrany spotrebiteľa, sankcie v jednotlivých krajinách sa značne líšia a často sú veľmi nízke, dokonca aj za veľmi vážne porušenia. Nové pravidlá poskytnú vnútroštátnym orgánom právomoc koordinovane ukladať účinné, primerané a odrádzajúce sankcie pri spolupráci na cezhraničných priestupkoch, ktoré postihujú spotrebiteľa vo viacerých členských štátoch EÚ.

V takýchto prípadoch budú mať vnútroštátne orgány právomoc uložiť pokutu do výšky 4% z obratu obchodníka alebo do 2 miliónov EUR, ak informácie o obrate nie sú k dispozícii. Členské štáty môžu ponechať alebo zaviesť vyššie maximálne pokuty. 

Upozorňujeme, že od 25. júna 2023, spotrebiteľia budú môcť presadzovať práva definované v Smernici o právach spotrebiteľa (CRD) aj v hromadných konaniach v súlade s novými pravidlami stanovenými Smernicou (EU) 2020/1828³⁶ o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľa ('RAD')³⁷.

³⁶ Smernica (EÚ) 2020/1828 Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) z 25. novembra 2020 o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľa a o zrušení smernice 2009/22/ES

³⁷ Vid' Modul 5.

Prílohy

Príloha 1 - Uplatňovanie regulačných možností Smernice o právach spotrebiteľov (CRD) členskými štátmi

Napriek tomu, že Smernica o právach spotrebiteľov (CRD) je smernicou úplnej harmonizácie, majú členské štáty k dispozícii niekoľko regulačných možností, pokiaľ ide o jej implementáciu v súlade so zásadami subsidiarity, ktoré umožňujú jej určitú flexibilitu. Regulačné možnosti ponúkajú nasledujúce články CRD:

- Článok 3 (4) – neuplatňovať ustanovenia na zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov, ak platba, ktorú má spotrebiteľ uskutočniť, nepresiahne 50 eur;
- Článok 6 (7) – stanoviť jazykové požiadavky týkajúce sa zmluvných informácií pre zmluvy uzavreté na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov;
- Článok 6 (8) – uložiť ďalšie požiadavky na informácie v súlade so smernicou 2006/123/ES a smernicou 2000/31/ES, pokiaľ ide o zmluvy na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov;
- Článok 7 (4) – neuplatňovať zjednodušený informačný režim na zmluvy mimo prevádzkových priestorov na vykonávanie opráv alebo údržby;
- Článok 8 (6) – zaviesť konkrétne formálne požiadavky pre zmluvy uzatvorené telefonicky; a
- Článok 9 (3) – zachovať v prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov existujúce vnútroštátne právne predpisy zakazujúce obchodníkovi vyberať platby od spotrebiteľa počas určitého obdobia po uzavretí zmluvy.

Nasledujúce tabuľky uvádzajú regulačné možnosti, ktoré prijali členské štáty ³⁸

Od 28. mája 2022 aktualizovaná Smernica o právach spotrebiteľov zavedie pre členské štáty tieto nové regulačné možnosti.

- Článok 6 (a) – Ukladať dodatočné požiadavky na informácie pre poskytovateľov online trhov.
- Článok 9 (1a) – Predĺženie lehoty na odstúpenie od zmluvy pri podomovom predaji a predajných exkurziách zo 14 na 30 dní.
- Článok 16 (2) – Odchýliť sa od niekoľkých výnimiek z práva na odstúpenie od zmluvy v rámci podomového predaja a komerčných výletov.
- Článok 16 (3) – Ustanoviť, že v prípade zmlúv o poskytovaní služieb, ktoré ukladajú spotrebiteľovi platobnú povinnosť, ak spotrebiteľ konkrétne požiadal o návštevu obchodníka za účelom vykonania opráv, spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom vykonaní služby za predpokladu, že plnenie sa začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa.

³⁸ Štúdia o uplatňovaní Smernice o ochrane spotrebiteľov (CRD) – 2011/83/EÚ – Záverečná správa, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

Krajina	Článok 3 (4)	Článok 6(7)	Článok 6(8)	Článok 7(4)	Článok 8(6)	Článok 9(3)
Rakúsko (AT)	Áno, limit 50 EUR	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý	Áno, len pre zmluvy o službách	Nepoužitý
Belgicko (BE)	Áno, 50 EUR ale len pre zmluvy s humanitárnym účelom	Nepoužitý	Nepoužitý	Možnosť zachovaná, ale zatiaľ nevyužitá 25	Možnosť zachovaná, ale zatiaľ nevyužitá 39	Áno, 7 dní, ale nevzťahuje sa na zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov na veľtrhoch a výstavách
Bulharsko (BG)	Nepoužitý	Áno	Nepoužitý	Nepoužitý	Áno	Nepoužitý
Chorvátsko (HR)	Nepoužitý	Áno	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý
Cyprus (CY)	Áno, limit 20€	Áno	Áno	Nepoužitý	Áno	Nepoužitý
Česká republika (CZ)	Nepoužitý	Áno	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý
Dánsko (DK)	Áno, limit 350 DKK (46 EUR)	Áno, Dánčina, ak sa marketing robí v dánčine.	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý
Estónsko (EE)	Áno, limit je €20	Áno	Nepoužitý	Nepoužitý	Áno. Tento článok sa uplatňuje iba vtedy, ak odborník zavolá spotrebiteľovi	Nepoužitý
Fínsko (FI)	Áno ⁴⁰	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý Áno. Článok platí len vtedy, keď obchodník zavolá spotrebiteľovi ⁴¹	Nepoužitý
Francúzsko (FR)	Nepoužitý	Áno	Nepoužitý	Nepoužitý		Áno -7 dní

³⁹ Neoficiálny preklad uvádza, že Belgicko využilo túto možnosť, ale je to práve kráľ, kto má možnosť zaviesť ľahšiu úpravu poskytovania informácií. Podobne podľa článku 8 je to kráľ, kto má možnosť určiť sektory, na ktoré sa požiadavka bude vzťahovať. Nie je isté, či bol použitý.

⁴⁰ Podľa konzultácie je to 30 €.

⁴¹ Oddiel 5, článok L221-16 francúzskeho spotrebiteľského zákonníka stanovuje, že je nezákonné uzatvárať zmluvu prostredníctvom neznámeho telefónneho čísla (zablokovaného čísla) – článok L221-17.

Krajina	Článok 3 (4)	Článok 6(7)	Článok 6(8)	Článok 7(4)	Článok 8(6)	Článok 9(3)
Nemecko (DE)	Áno, limit 40€	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý. Tento druh pre určité sektory	Nepoužitý
Grécko (EL)	Áno, limit 30€	Nepoužitý	Nepoužitý ⁴²	Nepoužitý	Áno	Áno - počas lehoty na odstúpenie od zmluvy
Maďarsko (HU)	Nepoužitý	Nepoužitý	Áno ⁴³	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý
Írsko (IE)	Áno, limit 50 €	Nepoužitý	Nepoužitý	Áno	Nepoužitý	Nepoužitý Nie.
Taliansko (IT)	Áno, limit 50 €	Áno, ak to spotrebiteľ požaduje	Nepoužitý	Nepoužitý	Áno	Nie. Úpis so splatnosťou menej ako 15 dní od dodania tovaru
Lotyšsko (LV)	Áno, limit 35 €	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý
Litva (LT)	Áno, menej ako 100 LTL (cca 29 €)	Áno	Nepoužitý	Áno	Áno	Nepoužitý
Luxembursko (LU)	Áno, limit 50€	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý	Áno	Nepoužitý
Malta (MT)	Áno. Limit 30 €	Áno, je požadovaný buď úradný jazyk	Nepoužitý	Nepoužitý	Áno	Áno, vklad je možné len vybrať 14 dní po uzavretí zmluvy
Holandsko (Holandsko)	Áno, limit 50€	Nepoužitý	Nepoužitý	Áno	Áno (obmedzená aplikácia)	Nepoužitý
Poľsko (PL)	Áno, limit 50 PLN. [približne. €12]	Áno	Nepoužitý	Nepoužitý	Áno. Tento článok sa vzťahuje iba na predaj profesionálne hovory spotrebiteľa	Nepoužitý
Portugalsko (PT)	Áno, ale iba na predplatné periodických položiek do limitu 40 €	Áno	Nepoužitý	Áno	Áno. Tento článok sa uplatňuje iba vtedy, keď sa ozve predajný odborník	Nepoužitý
Rumunsko (RO)	Áno, limit 10€	Áno	Nepoužitý	Nepoužitý	Áno	Nepoužitý
Slovensko (SK)	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý	Áno	Áno	Áno - až pokým uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy

⁴² Grécko transponovalo text článku 6 ods. 8 smernice (takmer slovo za slovom) vo forme článku 3 ods. 7 svojho zákona 2251/1994 (v znení neskorších predpisov), ale nezaviedli žiadne konkrétne dodatočné informačné požiadavky. Rozhovory potvrdili, že v tejto oblasti neboli prijaté žiadne skutočné opatrenia.

⁴³ Stanovilo dodatočné požiadavky na poskytovanie informácií o predaji a zárukách, práve na zmierovacie konanie a informáciách o elektronickej korešpondencii. Neoficiálny preklad je k dispozícii na: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Krajina	Článok 3 (4)	Článok 6(7)	Článok 6(8)	Článok 7(4)	Článok 8(6)	Článok 9(3)
Slovensko (SI)	Áno, limit je €20	Áno	Nepoužitý	Áno	Áno	Nepoužitý
Španielsko (ES)	Nepoužitý	Áno	Nepoužitý	Áno	Áno. Tento článok sa vzťahuje iba na predaj profesionálne hovory	Nepoužitý
Švédsko (SE)	Áno, limit 43€ ⁴⁴	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý	Nepoužitý

⁴⁴ Suma je 400 SEK.

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

