

Modul 2

Právo na odstúpenie od 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	5
Čo je právo na odstúpenie od zmluvy?	8
Kedy má spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy?	8
Čo je spotrebiteľská zmluva uzavretá 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 neinformujete spotrebiteľov o ich práve na odstúpenie od zmluvy?	14
Akým spôsobom môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy?	15
Má spotrebiteľ právo používať tovar pred odstúpením od zmluvy?	15
Kto je povinný preukázať zníženie hodnoty tovaru?	16
Dôsledky odstúpenia od zmluvy	16
Aké sú sankcie za nedodržanie pravidiel o práve na odstúpenie od zmluvy zo strany obchodníka?	18
Čo sa stane s cezhraničným predajom ?	18
Špecifické zaobchádzanie s predajom, ktorý smerujete k spotrebiteľom s bydliskom v iných členských štátoch?	19
Za akých podmienok vás možno považovať za zacieleného na spotrebiteľov v iných členských štátoch?	19
Čo to pre vás znamená v praxi?	19
Ktorý súd je príslušný, ak nastane spor z cezhraničnej zmluvy?	20
Kontrolný zoznam pre obchodníkov:	21

“Rád nakupujem oblečenie online a som rád, že ho môžem do 14 dní poslať späť, ak sa mi nepadne.”

Spotrebiteľ

“Či sa nám to páči alebo nie, musíme rešpektovať 14 -dňové právo na odstúpenie. To je zákon!”

Obchodník

“Mám 14 dní na dôkladnú kontrolu produktu, ktorý som kúpil online; je to viac než dost' na dobré rozhodnutie. Odoslanie produktu späť je veľmi jednoduché.”

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 ich 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 uzatvorením 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 2 Príručky sa zaoberá právom na odstúpenie od zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov. Opisuje, čo je právo na odstúpenie od zmluvy a ako sa uplatňuje v členských štátoch EÚ, a tiež poskytuje tipy, ktoré vám uľahčia dodržiavať zákon.

Tento modul predstavuje právo na odstúpenie od zmluvy zavedené Smernicou 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov („smernica o právach spotrebiteľov“ - CRD), podľa ktorej majú spotrebiteľia právo na odstúpenie od zmlúv uzavretých na diaľku a spotrebiteľských zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov. Podrobnejšie informácie o ustanoveniach Smernice o právach spotrebiteľov (CRD) nájdete v Module 1 alebo v usmernení Európskej komisie [Guidance document of DG Justice of the European Commission](#), ktoré sú k dispozícii vo všetkých úradných jazykoch EÚ².

Smernica o právach spotrebiteľov bola zmenená a doplnená [Smernicou \(EU\) 2019/2161](#) z 27. novembra 2019, ktorou sa menia aj niektoré 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. Tento modul zahŕňa aj hlavné zmeny a doplnenia Smernice o právach spotrebiteľov (CRD) v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy, ktoré môžu mať na vás vplyv. Tieto zmeny sú v tomto module uvedené v samostatných boxoch s názvom „Nové pravidlá od 28. mája 2022“.

Okrem týchto horizontálnych požiadaviek sa môžu uplatňovať iné, najmä sektorovo špecifické, informačné požiadavky – nezávisle alebo v kombinácii s informačnými požiadavkami plynúcimi z CRD – v závislosti od typu zmluvy (napr. spotrebiteľský úver, balík cestovných služieb atď.). V prípade rozporu medzi špecifickými odvetvovými pravidlami a všeobecnými pravidlami sa uplatňujú odvetvové pravidlá. Databáza spotrebiteľského práva [Consumer Law Database](#)³ a portál pre podnikanie v Európe [Your Europe Business Portal](#)⁴ vám môžu pomôcť získať relevantné informácie alebo nakontaktovať sa 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' https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

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

Modul 2

Čo je právo na odstúpenie od zmluvy?

Právo na odstúpenie od zmluvy umožňuje spotrebiteľovi **bez akéhokoľvek odôvodnenia** zrušiť spotrebiteľskú zmluvu do 14 dní odo dňa, keď mu bol doručený tovar, alebo po tom, ako uzavrel zmluvu o službách alebo digitálnom obsahu, ktorý nie je dodávaný na hmotnom nosiči.

Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva, ktorú obchodník uzatvorí so spotrebiteľom bez ohľadu na to, či predmetom zmluvy je dodávka tovaru, služieb a/alebo digitálneho obsahu.

Napríklad zmluva o predaji knihy uzatvorená so spotrebiteľom online ⁵.

Kedy má spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy?

Podľa Smernice 2011/83/EÚ „Smernica o právach spotrebiteľov“ – CRD, spotrebiteľia majú **právo na odstúpenie od spotrebiteľských zmlúv uzavretých na diaľku a spotrebiteľských zmlúv uzatvorených mimo vašich prevádzkových priestorov**. Pri týchto dvoch typoch zmlúv je toto právo zaručené, pretože sa usudzuje, že „slabosť“ spotrebiteľa v týchto konkrétnych prípadoch je výraznejšia ako pri iných zmluvách. V prípade zmlúv uzavretých na diaľku spotrebiteľ nemá možnosť vecne zistiť vlastnosti výrobku a v prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov sa môže ocitnúť v situácii, keď je náchylnejší na tlak.

Právo na odstúpenie od zmluvy existuje bez ohľadu na to, či ide o zmluvu o dodávke tovaru, poskytovaní služieb alebo poskytovaní digitálneho obsahu, ktorý nie je dodaný na hmotnom nosiči.

⁵ Viď Modul 1 o požiadavkách na informácie pred uzavretím zmluvy.

Čo je spotrebiteľská zmluva uzavretá na diaľku?

Zmluvy uzavreté na diaľku sú spotrebiteľské zmluvy, pri ktorých neexistuje súčasná fyzická prítomnosť obchodníka a spotrebiteľa. Namiesto toho sa výlučne používajú jeden alebo viac spôsobov komunikácie na diaľku až do dátumu uzavretia zmluvy. Medzi niektoré príklady zmlúv uzavretých na diaľku patria zmluvy uzatvorené prostredníctvom zásielkového predaja, online, telefónu alebo faxu.

Zmluva na diaľku zahŕňa aj situácie, keď spotrebiteľ navštívi obchodné priestory iba za účelom zhromaždenia informácií o tovare alebo službe a následne dojednáva a uzatvára zmluvu na diaľku. Za zmluvu na diaľku možno považovať napríklad situáciu, keď spotrebiteľ príde do obchodu, prezrie si niekoľko kabeliek, potom pôjde domov a objedná si jednu z kabeliek prostredníctvom telefónu. Naopak, zmluva, ktorá je dojednávaná v prevádzkových priestoroch obchodníka, ale ktorá sa napokon uzavrie prostredníctvom prostriedkov komunikácie na diaľku, sa nebude považovať za zmluvu uzavretú na diaľku.

Ani zmluva iniciovaná prostredníctvom komunikačných prostriedkov na diaľku (napr. e-mailom), ale napokon uzavretá v obchodných priestoroch obchodníka, sa nepovažuje za zmluvu uzavretú na diaľku. Podobne za zmluvy uzavreté na diaľku sa nepovažuje ani rezervácia, ktorú spotrebiteľ uskutočnil cestou prostriedkov diaľkovej komunikácie, ako by tomu bolo napríklad v prípade telefonického žiadosti spotrebiteľa o rezerváciu v reštaurácii.

Čo je spotrebiteľská zmluva uzatvorená mimo

prevádzkových priestorov ?

Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov sú zmluvy uzatvárané za súčasnej fyzickej

prítomnosti spotrebiteľa a vás/vašich zástupcov, avšak na mieste, ktoré nie je vaším prevádzkovým priestorom (obchodnou prevádzkou). Obchodné priestory zahŕňajú priestory v akejkoľvek forme (napríklad obchody, nákladné autá, stánky a pod.), ktoré slúžia ako trvalé alebo obvyklé miesto podnikania obchodníka. Medzi obchodné priestory patria aj priestory, ktoré obchodník využíva na sezónne účely (napr. obchod so zmrzlinou na pláži v lete).

Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov sú zvyčajne zmluvy uzatvorené v domácnosti spotrebiteľa, na jeho pracovisku alebo počas exkurzie organizovanej obchodníkom.

Nižšie nájdete príklady zmlúv uzavretých na diaľku a zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov, pri ktorých má spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy (pokiaľ neplatí výnimka):

1. spotrebiteľ nakupujúci šaty online



2. spotrebiteľ objednávajúci knihu obyčajnou poštou



3. spotrebiteľka kupujúca vysávač pred dverami jej domácnosti



4. spotrebiteľ, ktorý sa prihlasuje do služieb telocvične na svojom pracovisku



5. spotrebiteľ kupujúci vankúš a perinu na exkurzii organizovanej obchodníkom (napr. v reštaurácii alebo obchode)



Aké sú konkrétne práva spotrebiteľov pri týchto dvoch typoch zmlúv?

Či už ide o zmluvu uzavretú na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, spotrebiteľ má lehotu štrnástich **kalendárnych** dní na rozmyslenie, či zotrvá na zmluve uzavretej s obchodníkom.

Počas tejto lehoty môže spotrebiteľ od zmluvy odstúpiť. Toto rozhodnutie nemusí vysvetľovať ani zdôvodňovať. Okrem toho nesmú spotrebiteľovi vzniknúť žiadne iné náklady ako sú náklady za odoslanie tovaru späť alebo za zníženie hodnoty v prípade nesprávneho zaobchádzania s výrobkom, ako sa vysvetľuje ďalej.

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

Aké sú výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy?

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

- a) zmluvy o službách, u ktorých došlo k úplnému poskytnutiu služby za predpokladu, že poskytovanie služby sa začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa, pričom spotrebiteľ uznal, že stratí právo na odstúpenie od zmluvy hneď, ako bude zmluva poskytovateľom v plnom rozsahu vykonaná;
- Príklad:** spotrebiteľ, ktorý uzatvoril online zmluvu s telocvičňou o poskytnutí troch hodín osobného tréningu, ktorú začne využívať v nasledujúci deň a

ukončí pred uplynutím 14 dní, pričom súhlasí s tým, že svoje právo na odstúpenie od zmluvy stráca hneď ako mu boli tieto hodiny poskytnuté.

- b) zmluvy na dodanie tovaru alebo poskytnutie služieb, pri ktorých je cena závislá od kolísania cien na trhu, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť a ktoré sa môžu vyskytnúť v rámci lehoty na odstúpenie od zmluvy;
- Príklad:** tovar, ktorého cena závisí od hodnoty cudzej meny.
- c) zmluvy na dodanie tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo vyrobeného jasne na mieru;
- Príklad:** oblek na mieru
- d) zmluvy na dodanie tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu kvality alebo skaze;
- Príklad:** akýkoľvek tovar podliehajúci skaze ako je napr. čerstvá zelenina
- e) zmluvy na dodanie zapečateného tovaru, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorý bol po dodaní rozpečatený;
- Príklad:** ihly na lekárske účely; niektoré kozmetické výrobky, ako sú rúže;
- f) zmluvy na dodanie tovaru, ktorý je z dôvodu svojej povahy po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s inými vecami;
- Príklad:** piesok, ktorý je zmiešaný s nejakou inou látkou
- g) zmluvy na dodanie alkoholických nápojov, ktorých cena sa dohodla v čase uzavretia kúpnej zmluvy, pričom ich dodanie sa môže uskutočniť až po 30 dňoch a ich vlastná hodnota závisí od kolísania cien na trhu, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť;
- Príklad:** prvotriedne víno

h) zmluvy, pri ktorých spotrebiteľ osobitne požiadala obchodníka o návštevu za účelom vykonania naliehavej opravy alebo údržby. Ak obchodník počas návštevy poskytuje spotrebiteľovi aj ďalšie služby, ktoré sú doplnkové k službám, ktoré si spotrebiteľ konkrétne vyžiadal (t. j. oprava alebo údržba), na tieto dodatočné služby alebo tovar sa vzťahuje právo na odstúpenie od zmluvy. Podobne, ak obchodník počas návštevy dodá iný tovar ako náhradné diely potrebné na vykonanie opravy alebo údržby, právo na odstúpenie od zmluvy sa vzťahuje aj na tento doplnkový tovar.

Príklad: vyžiadaná oprava strechy po škodách (napr. po búrke). Ak sa spotrebiteľ okrem opravy strechy navyše rozhodne kúpiť si aj tehly od toho istého obchodníka, a to pri príležitosti opravy, na tieto tehly sa v zásade vzťahuje právo na odstúpenie od zmluvy. Podobne, ak sa spotrebiteľ rozhodne zaviesť ďalšiu vrstvu izolácie na streche, na túto službu sa v zásade taktiež vzťahuje právo na odstúpenie od zmluvy.

i) zmluvy na dodanie zapečatených zvukových alebo obrazových záznamov alebo zapečateného počítačového softvéru, ktoré boli po dodaní rozpečatené;

Príklad: DVD predávané v plastovom obale, ktoré bolo otvorené

j) zmluvy na dodanie novín, periodík alebo časopisov s výnimkou zmlúv o predplatnom na dodávku takýchto publikácií;

Príklad: denná tlač

k) zmluvy uzavreté na verejnej dražbe;

Príklad: verejná dražba obrazov. Upozorňujeme, že to neplatí pre aukčné platformy, ako je e-bay

l) zmluvy na poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako obytný účel, prepravu tovaru, prenájom automobilov, stravovacie služby alebo služby

súvisiace s voľnočasovými aktivitami, ak je v zmluve stanovený konkrétny dátum alebo lehota na plnenie;

Príklad: rezervácia hotelovej izby na konkrétny víkend

m) na dodanie digitálneho obsahu, ktorý nie je dodaný na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa, pričom spotrebiteľ uznal, že tým stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

Príklad: stiahnutie aplikácie do mobilného telefónu, ak sa sťahovanie začalo a spotrebiteľ uznal stratu práva na odstúpenie od zmluvy ⁶.

Ak chcete mať istotu, že spotrebiteľ v súlade so zákonom súhlasí s tým, že nebude mať právo na odstúpenie od zmluvy, môžete ho požiadať o udelenie súhlasu v tejto forme: „Týmto súhlasím s okamžitým plnením zmluvy a beriem na vedomie, že po začatí sťahovania alebo streamovania digitálneho obsahu stratím právo na odstúpenie od zmluvy.“

Ako je vysvetlené v Module 1, na niektoré špecifické typy zmlúv sa smernica o právach spotrebiteľov neuplatňuje (napríklad zmluvy o zdravotnej starostlivosti, zmluvy o finančných službách, nadobudnutie nehnuteľného majetku). V týchto prípadoch by právo na odstúpenie od zmluvy existovalo len na základe ustanovení iných príslušných právnych predpisov špecifických pre daný sektor (napr. smernica 2008/48/ES o zmluvách o spotrebiteľskom úvere).

Nové pravidlá od 28. mája 2022

Podľa nových pravidiel smernice CRD môžu členské štáty:

⁶ Pozri bod a): spotrebiteľ musí dať svoj predchádzajúci výslovný súhlas a potvrdiť, že stratí právo na odstúpenie od zmluvy, keď obchodník úplne splní zmluvu.

- predĺžiť trvanie lehoty na odstúpenie od zmluvy zo 14 na 30 dní,

- odchyliť sa od niekoľkých výnimiek z práva na odstúpenie od zmluvy⁷ (t. j. spotrebiteľ bude mať právo na odstúpenie od zmluvy v niektorých prípadoch, keď ho predtým nemal) ...

...pre zmluvy uzatvorené v rámci:

1) Nevyžadanej návštevy obchodníka v domácnosti spotrebiteľa;

2) Exkurzie organizovanej obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagácie alebo predaja produktov spotrebiteľovi.

Cieľom uvedených možností je vytvoriť členským štátom EÚ príležitosť poskytnúť spotrebiteľom dodatočnú ochranu v súvislosti s týmito konkrétnymi predajnými kanálmi.

Nezabudnite, že pred uzavretím zmluvy musíte spotrebiteľov informovať o existencii práva na odstúpenie od zmluvy a dĺžke lehoty na odstúpenie od zmluvy (pozri Modul 1). Preto, ak predávate prostredníctvom týchto typov predajných kanálov, nezabudnite si skontrolovať, či v členskom štáte (štátoch), v ktorom pôsobíte, je lehota na odstúpenie od zmluvy 14 alebo 30 dní.

Príklad: Ak po 28. máji 2022 predávate kostýmy na mieru spotrebiteľovi u neho doma bez predchádzajúceho vyzvania, v členskom štáte, ktorý uplatňuje tieto možnosti, váš spotrebiteľ má právo odstúpiť od predaja do 30 dní od dátumu dodania.

Musím spotrebiteľa informovať o jeho práve na odstúpenie od zmluvy?

Áno, ak také právo existuje. Aby sa právo na odstúpenie od zmluvy stalo vykonateľným, obchodník je vždy povinný spotrebiteľa písomne informovať o existencii práva na odstúpenie od zmluvy a spôsobe jeho uplatnenia⁸. Informácie, ktoré sa musia spotrebiteľovi poskytnúť ohľadne práve na odstúpenie od zmluvy, musia zahŕňať:

- podmienky uplatnenia práva
- časovú lehotu na uplatnenia práva
- postupy pre uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy
- skutočnosť, že spotrebiteľ znáša náklady na vrátenie tovaru
- skutočnosť, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy po tom, čo požiadal o začatie poskytovania služieb, musí zaplatiť pomerné náklady na službu, ktorá mu bola do toho času poskytnutá
- prípadne: skutočnosť, že spotrebiteľ nemá právo na odstúpenie od zmluvy (pozri výnimky vyššie), alebo okolnosti, za ktorých toto právo stráca
- vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy (pozri nižšie alebo v prílohe 1).

Obchodník môže spotrebiteľovi poskytnúť práva, ktoré presahujú rámec toho, čo vyžaduje zákon, napr. dlhšiu lehotu; v každom prípade však musí zabezpečiť, aby spotrebiteľ dostal aspoň všetky informácie o práve na odstúpenie od zmluvy, ktoré vyžaduje zákon.

V prípade zmlúv uzavretých na diaľku aj uzatvorených mimo prevádzkových priestorov musí obchodník poskytnúť spotrebiteľovi vzorový formulár na

⁷ Tieto regulačné možnosti ponechané na členské štáty sa budú týkať písmen a), b), c) a e) článku 16 CRD. Ďalšie podrobnosti a príklady nájdete v časti „Aké sú výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy?“ tohto modulu.

⁸ Pozrite si Modul 1 o požiadavkách na informácie pre uzavretím zmluvy.

odstúpenie od zmluvy **na trvalom nosiči** (papier, disk...).

V prípade online zmluvy to môže byť napríklad e-mail, ktorý obsahuje formulár. Internetovú stránku nemožno považovať za poskytovanie informácií na trvalom nosiči, keďže internetová stránka nie je stálym, ale je premenlivým médiom. Nestačí teda, ak obchodník nasmeruje spotrebiteľa iba na konkrétnu webovú stránku.

Čo je vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy?

Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy vyplýva priamo zo zákona⁹. Tento vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, je tiež dostupný v Prílohe 1 a musí byť spotrebiteľovi poskytnutý:

- Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy (tento formulár vyplňte a vráťte iba v prípade, ak si želáte odstúpiť od zmluvy)
- Adresát [tu musí obchodník vložiť svoje meno, geografickú adresu a e-mailovú adresu]:
- Týmto oznamujem/ oznamujeme (*), že odstupujem/odstupujeme (*) od zmluvy o predaji nasledovného tovaru (*)/ zmluvy na poskytnutie nasledovných služieb (*),
- Objednané dňa (*)/prijaté dňa (*),
- Meno spotrebiteľa (spotrebiteľov),
- Adresa spotrebiteľa (spotrebiteľov),
- Podpis spotrebiteľa (spotrebiteľov) (iba ak je tento formulár zaslaný v papierovej forme),
- Dátum

Je veľmi dôležité informovať spotrebiteľa o jeho práve na odstúpenie od zmluvy jasným a zrozumiteľným spôsobom a poskytnúť mu vzorový formulár. To umožní spotrebiteľom si toto právo efektívne uplatniť

⁹ Porov. príloha IB k Smernici o právach spotrebiteľov

a vyhnúť sa negatívnym dôsledkom pre vás (vrátane možných sankcií), za to, že ste tak neurobili (pozri otázku o dôsledkoch neinformovania spotrebiteľov o práve na odstúpenie od zmluvy).

Majte na pamäti, že okrem e-mailu a iných foriem komunikácie, môžete spotrebiteľovi poskytnúť možnosť elektronicky vyplniť a odoslať buď vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy alebo akékoľvek ekvivalentné vyhlásenie na webovej stránke spoločnosti. V týchto prípadoch musíte spotrebiteľovi bezodkladne oznámiť potvrdenie o prijatí takéhoto odstúpenia od zmluvy na trvalom nosiči.

Ako vypočítať lehotu na odstúpenie od zmluvy ?

Lehota na odstúpenie od zmluvy je vo všetkých členských štátoch EÚ štrnásť **kalendárnych dní**. V prípade kúpnych zmlúv začína štrnásťdňová lehota plynúť od momentu, keď spotrebiteľ nadobudne fyzickú držbu tovaru (alebo posledného tovaru/kusu v prípade viacerých objednaných tovarov alebo tovaru pozostávajúceho z viacerých sérií alebo kusov). Napríklad v prípade online nákupu oblečenia má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od doručenia oblečenia a následne má až 14 dní od informovania obchodníka o odstúpení od zmluvy na to, aby oblečenie zaslať späť.

V prípade zmlúv **o poskytovaní služieb** a zmlúv na poskytovanie online **digitálneho obsahu** začína lehota na odstúpenie od zmluvy plynúť okamihom uzavretia zmluvy. Napríklad v prípade spotrebiteľa, ktorý sa prihlásil na jazykové kurzy online, má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od uzavretia tejto zmluvy. Pri zmluvách so **zmiešaným účelom** bude posudzovanie začatia časového obdobia závisieť od hlavného účelu konkrétnej zmluvy, t.j. od toho, či ide

prevažne o kúpnu zmluvu alebo zmluvu o poskytovaní služieb, a či sa teda uplatňujú pravidlá pre kúpnu zmluvu alebo zmluvu o poskytovaní služieb. Napríklad pri kúpe autorádia na diaľku, ktorého súčasťou je relatívne jednoduchá inštalácia, lehota začína plynúť momentom dodania rádia, zatiaľ čo v prípade uzatvorenia online zmluvy o organizácii seminára, ktorého súčasťou je aj distribúcia pier a papierov účastníkom, lehota na odstúpenie od zmluvy začína plynúť uzatvorením takejto zmluvy, keďže ide predovšetkým o zmluvu o poskytovaní služieb.

Nedele a štátne sviatky sa započítavajú do 14 dní. Ak však koniec 14 dňovej lehoty pripadne na nedeľu alebo sviatok, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie na konci nasledujúceho pracovného dňa.

Napríklad, ak sa 14-dňová lehota na odstúpenie od zmluvy skončí pre spotrebiteľa s bydliskom vo Francúzsku v pondelok 14. júla, lehota na odstúpenie od zmluvy by sa mala predĺžiť do utorka 15. júla, keďže 14. júla je vo Francúzsku štátny sviatok (štátny deň).

Spotrebiteľ využil právo na odstúpenie od zmluvy včas, ak oznámenie, ktorým odstupuje od zmluvy, zaslal v lehote štrnástich kalendárnych dní. Spotrebiteľ musí preukázať, že rozhodnutie o odstúpení od zmluvy učinil do štrnástich kalendárnych dní. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, má ďalších 14 dní na zaslanie tovaru späť.

Poznámka: Nezabudnite, že od 28. mája 2022 budú mať členské štáty v niektorých prípadoch možnosť predĺžiť lehota na odstúpenie od zmluvy na 30 dní (pozri rámček na strane 11 a 12).

v prípade zmlúv uzatvorených v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo exkurziami organizovanými obchodníkom (pozri rámček na strane 11 a 12).

Môže sa právo na odstúpenie od zmluvy vylúčiť?

Právo na odstúpenie od zmluvy je garantované zákonom. Nemožno ho žiadnym spôsobom vylúčiť ani obmedziť.

Akékoľvek vylúčenie alebo obmedzenie práva na odstúpenie od zmluvy by bolo v rozpore so zákonom a pravdepodobne by sa klasifikovalo ako porušenie pravidiel o nekalých (v zmysle slovenskej právnej terminológie „neprijateľných“) zmluvných podmienkach a nekalých obchodných praktikách.¹⁰

Pamätajte, že v niektorých prípadoch, ktoré boli vysvetlené vyššie, existujú určité zákonné výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy.

Aké sú dôsledky, ak neinformujete spotrebiteľa o ich práve na odstúpenie od zmluvy?

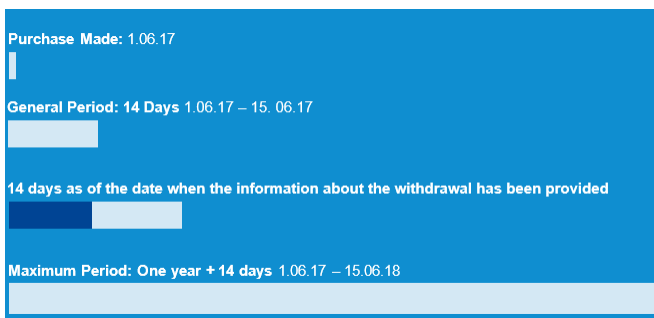
Informovanie spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy pred uzavretím spotrebiteľskej zmluvy je veľmi dôležité¹¹.

Nové pravidlá od 28. mája 2022

Pamätajte, že niektoré členské štáty môžu predĺžiť trvanie lehoty na odstúpenie od zmluvy zo 14 na 30 dní

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

¹¹ Pozri Modul 1 o požiadavkách na informácie pred uzavretím zmluvy.



Ak neinformujete spotrebiteľa o jeho práve na odstúpenie od zmluvy, lehota, počas ktorej môže spotrebiteľ od zmluvy odstúpiť, sa predlžuje o 12 mesiacov! To znamená, že spotrebiteľ, ktorý nebol správne informovaný o svojom práve na odstúpenie od zmluvy, má 12 mesiacov a 14 kalendárnych dní na zrušenie predmetnej zmluvy.

V prípade, že ste zabudli poskytnúť informácie o práve na odstúpenie od zmluvy pred uzavretím zmluvy, odporúčame vám čo najskôr spotrebiteľa o jeho práve informovať (v každom prípade do 12 mesiacov), v takom prípade má spotrebiteľ na odstúpenie od zmluvy 14 kalendárnych dní odo dňa tejto informácie.

Nové pravidlá od 28. mája 2022

Pamätajte, že niektoré členské štáty môžu predĺžiť trvanie lehoty na odstúpenie od zmluvy zo 14 na 30 dní v prípade zmlúv uzatvorených v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo exkurziami organizovanými obchodníkom (pozri rámček s. 11 a 12).

Akým spôsobom môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy?

Spotrebiteľia si môžu zvoliť, akým spôsobom vás budú informovať o svojom rozhodnutí odstúpiť od zmluvy. Vyhlásenie o rozhodnutí odstúpiť od zmluvy však musí byť jednoznačné. Jednoduché vrátenie tovaru bez

akéhokoľvek vyhlásenia o odstúpení od zmluvy by nepostačovalo. Spotrebiteľia môžu použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý ste im ako obchodník poskytli pred uzavretím zmluvy, nie je to však ich povinnosť. Keďže dôkazné bremeno o odstúpení od zmluvy v lehote 14 kalendárnych dní je na spotrebiteľovi, je v jeho vlastnom záujme použiť trvalý nosič. Ak obchodník ponúka spotrebiteľovi možnosť informovať o vyhlásení o odstúpení od zmluvy elektronicky prostredníctvom svojej webovej stránky a spotrebiteľ túto možnosť využije, obchodník musí zaslať spotrebiteľovi potvrdenie (na trvanlivom nosiči).

Obchodník nemôže odmietnuť uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy v stanovenej lehote.

Spotrebiteľ nie je povinný uvádzať dôvod odstúpenia od zmluvy a nemusí platiť žiadne náklady okrem nákladov na vrátenie tovaru, ak ho obchodník informoval, že tieto náklady znáša spotrebiteľ.

Má spotrebiteľ právo používať tovar pred odstúpením od zmluvy?

V prípade, že chcú spotrebiteľia využiť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, nesmú tovar používať. Môžu však tovar skontrolovať a odskúšať v rozsahu, ktorý je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti nadobudnutého tovaru. V praxi to znamená, že spotrebiteľ môže s tovarom manipulovať a kontrolovať ho len rovnakým spôsobom, ako by to robil v tradičnom obchode. Spotrebiteľ si môže napríklad vyskúšať nový oblek v obchode bez odstránenia štítkov. Nemal by však právo konfigurovať softvér na svojom notebooku¹².

¹² Viac praktických príkladov nájdete na strane 47 v usmernení týkajúcom sa Smernice o právach spotrebiteľov: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/crd_guidance_en.pdf

Ak spotrebiteľ nakladal s tovarom alebo ho používal v rozsahu, ktorý je väčší, ako je potrebné na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru, nestráca právo na odstúpenie od zmluvy, ale bude musieť obchodníkovi nahradiť akékoľvek zníženie hodnoty tovaru.

Spotrebiteľ napríklad nie je oprávnený kúpiť si na internete šaty na jednu príležitosť (napr. svadobnú hostinu) a následne odstúpiť od zmluvy a šaty vrátiť. V takom prípade môže obchodník účtovať spotrebiteľovi zníženie hodnoty tovaru.


Kto je povinný preukázať zníženie hodnoty tovaru ?

V prípade, že spotrebiteľ odstúpi od zmluvy po použití tovaru, dôkazné bremeno o znížení hodnoty tovaru leží na obchodníkovi.

Z tohto dôvodu, ak vykonávate činnosti, ktoré zahŕňajú zmluvy o predaji uzatvorené mimo prevádzkových priestorov alebo zmluvy na diaľku, odporúčame vám mať zavedený systém, ktorý vám umožní skontrolovať, či s tovarom nebolo nesprávne zaobchádzané alebo či ho spotrebiteľ nepoužil.

Vytvorenie mechanizmu na overenie, či bol konkrétny tovar použitý pomôže v prípade sporu so spotrebiteľom. V špecifických prípadoch môžete napríklad použiť špeciálne navrhnutý nástroj alebo postup, aby ste overili, či bol tovar zo strany spotrebiteľa použitý. Náklady na takéto overenie však budete musieť znášať vy.

Upozorňujeme, že v prípadoch, keď obchodník neinformoval spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy a lehota sa predĺži až o 12 mesiacov, môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy po značnej dobe, počas ktorej tovar skutočne využíval bez toho, aby niesol akúkoľvek zodpovednosť za vzniknuté opotrebovanie.

Právo EÚ neupravuje vymáhanie zodpovednosti spotrebiteľa za zníženú hodnotu tovaru. Uplatňujú sa všeobecné hmotnoprávne a procesné predpisy členských štátov a obchodníci môžu mať napríklad povolené znížiť sumu, ktorá sa má za tovar vrátiť. 

Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Keď vás spotrebiteľ informuje o svojom odstúpení od zmluvy, je oslobodený od všetkých záväzkov uvedených v zmluve.

Náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ, pokiaľ nebolo dohodnuté, že náklady bude znášať obchodník. Obchodník však musí spotrebiteľa pred uzavretím zmluvy jasne informovať o tom, že v prípade odstúpenia od zmluvy hradí náklady na vrátenie tovaru spotrebiteľ. Ak tak obchodník neurobí, bude musieť znášať náklady na vrátenie tovaru sám.

Ak sa spotrebiteľ rozhodne odstúpiť od zmluvy, musíte mu vrátiť peniaze vrátane všetkých platieb, ktoré ste dostali. Úhradu je potrebné vykonať rovnakým spôsobom platby, aký bol použitý pri kúpe tovaru. (napr. nie je povolené preplácanie prostredníctvom poukážok). Ak sa napríklad spotrebiteľ rozhodne vrátiť knihu, ktorú u vás kúpil online pomocou kreditnej karty, musíte mu vrátiť plnú cenu knihy vrátane všetkých daní a nákladov na doručenie na účet spojený s kreditnou kartou použitou pri platbe.

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

Náhrada však môže byť pozastavená dovtedy, kým:

- obchodník prevezme tovar; alebo
- obchodník dostane dôkaz o odoslaní tovaru späť, podľa toho, čo nastane skôr.

Nové pravidlá od 28. mája 2022

V súčasnosti sa právo na odstúpenie od zmluvy podľa Smernice o právach spotrebiteľov (CRD) vzťahuje len na zmluvy, pri ktorých sú spotrebiteľia povinní zaplatiť cenu. Podľa nových pravidiel budú mať spotrebiteľia právo na odstúpenie od zmluvy aj vtedy, ak nezaplatili peniaze za digitálny obsah a/alebo digitálnu službu, ale poskytli osobné údaje (pokiaľ tieto údaje nie sú potrebné na poskytovanie digitálneho obsahu)

1) Nové povinnosti pre obchodníkov

- Majte prosím na pamäti, že ste povinní dodržiavať ustanovenia všeobecného nariadenia o ochrane osobných údajov („GDPR“)¹³,

- Okrem osobných údajov ste povinný zdržať sa používania akéhokoľvek obsahu, ktorý bol poskytnutý alebo vytvorený spotrebiteľom pri používaní digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorú ste poskytli,

- *Prípadne*, okrem osobných údajov, na žiadosť spotrebiteľa, máte spotrebiteľovi sprístupniť akýkoľvek obsah, ktorý spotrebiteľ poskytol alebo vytvoril pri používaní digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorú ste mu poskytli,

- Spotrebiteľ má právo získať tento digitálny obsah bezplatne, bez vašich prekážok, v primeranom čase a v bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte.

- Ak sa spotrebiteľ rozhodne odstúpiť od zmluvy, môžete zabrániť akémukoľvek ďalšiemu používaniu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby zo strany spotrebiteľa, a to najmä znepřístupnením digitálneho obsahu alebo digitálnej služby spotrebiteľovi alebo zablokovaním používateľského účtu spotrebiteľa.

2) Nové povinnosti pre spotrebiteľov.

- Ak sa spotrebiteľ rozhodne odstúpiť od zmluvy, je povinný zdržať sa používania digitálneho obsahu alebo digitálnej služby a ich sprístupnenia tretím osobám.


Nižšie je možné zhrnúť štyri hlavné pravidlá:

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy do 14 kalendárnych dní odo dňa dodania tovaru alebo od uzavretia zmluvy o poskytnutí služieb (s výnimkou digitálneho obsahu neposkytnutého na hmotnom nosiči: ak sa s plnením začalo (t.j. spotrebiteľ začal sťahovať obsah) a spotrebiteľ a) udelil predchádzajúci súhlas s okamžitým poskytovaním služby a b) uznal, že stráca právo na odstúpenie od zmluvy;
2. Právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy sa predlžuje až na jeden rok v prípade, že obchodník neinformuje spotrebiteľa o existencii práva na odstúpenie od zmluvy;
3. Obchodník musí spotrebiteľovi vrátiť v celom rozsahu peniaze do 14 kalendárnych dní odo dňa, keď bol obchodník informovaný o odstúpení od zmluvy, ale obchodník môže zdržať platbu, kým nedostane tovar späť alebo nedostane dôkaz, že spotrebiteľ odoslal tovar späť, podľa toho, čo nastane skôr;
4. Spotrebiteľ má povinnosť vrátiť výrobok obchodníkovi do 14 kalendárnych dní odo dňa, keď spotrebiteľ informoval obchodníka o rozhodnutí odstúpiť od zmluvy.

¹³ Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (Text s významom pre EHP)

Aké sú sankcie za nedodržanie pravidiel o práve na odstúpenie od zmluvy zo strany obchodníka?

Ako už bolo uvedené vyššie, ak spotrebiteľovi neposkytnete informácie o práve na odstúpenie od zmluvy, toto právo sa predlžuje o ďalšie obdobie, a to až o jeden rok.

Okrem toho nedodržanie ktoréhokoľvek z pravidiel súvisiacich s právom na odstúpenie od zmluvy zo strany obchodníka porušuje vnútroštátne pravidlá transponujúce Smernicu o právach spotrebiteľov, za ktoré musia členské štáty zaviesť odstrašujúce sankcie.¹⁴ 

Nové pravidlá od 28. mája 2022

Efektívnejšie sankcie za cezhraničné porušenia

Aktualizovaná Smernica o právach spotrebiteľov (CRD) lepšie vybaví vnútroštátne orgány na ochranu spotrebiteľa na riešenie porušení právnych predpisov, ktoré sa týkajú mnohých spotrebiteľov v celej EÚ. V súčasnosti, keď obchodník poruší pravidlá ochrany spotrebiteľa, sankcie sa v jednotlivých krajinách značne líšia a často sú veľmi nízke, dokonca aj v prípade veľmi závažných porušení. Nové pravidlá

¹⁴ Napríklad v TALIANSKU čl. 27 Spotrebiteľského zákonníka je stanovená minimálna pokuta 5 000 € a maximálna výška finančnej sankcie 5 000 000 €. Tieto sumy sa vzťahujú na porušenia smernice o nekalých obchodných praktikách, smernice o právach spotrebiteľov alebo oboch súčasne. V prípade opakovaného nesúladu môže úrad nariadiť obchodníkovi, aby pozastavil obchodovanie na dobu, ktorá nesmie byť dlhšia ako tridsať dní. Vo FRANCÚZSKU revidovaný francúzsky spotrebiteľský zákonník z roku 2016 stanovuje pokutu do 3 000 EUR (fyzické osoby) alebo 15 000 EUR (právnické osoby). Na Cypre sa porušenie smernice o právach spotrebiteľov trestá až 5 % ročného obratu alebo až 200 000 EUR. V Lotyšsku až 10 % ročného obratu s hornou hranicou 100 000 EUR a v Holandsku až 100 000 EUR, do 1 % z ročného obratu alebo do 900 000 EUR. Pozri tiež tabuľku so sankciami v Module 1, PRÍLOHA 2


poskytnú vnútroštátnym orgánom právomoc ukladať účinné, primerané a odrádzajúce sankcie koordinovaným spôsobom pri spolupráci na cezhraničných porušeníach, ktoré postihujú spotrebiteľov vo viacerých členských štátoch EÚ.

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

Upozorňujeme tiež, že práva definované v CRD budú môcť spotrebiteľia od 25. júna 2023 vymáhať aj v kolektívnom konaní v súlade s novou Smernicou (EÚ) 2020/1828 o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov ('RAD')¹⁵.

Čo sa stane s cezhraničným predajom?

Ustanovenia o práve na odstúpenie od zmluvy sú v EÚ plne harmonizované. To znamená, že medzi členskými štátmi nie sú žiadne rozdiely a vaše práva a povinnosti sú v celej EÚ rovnaké. Jediné rozdiely môžu spočívať, ako je uvedené vyššie, v sankciách uplatňovaných členskými štátmi odlišne.

Ak chcete vedieť, ktoré vnútroštátne právne predpisy sa uplatňujú, pokiaľ ide o sankcie, prečítajte si nižšie. Je tiež dôležité venovať pozornosť odseku venovanému príslušným súdom, ktorý môže byť zaujímavý v prípade sporu o práve na odstúpenie od zmluvy. 

¹⁵ Pozrite si Modul 5.

Špecifické zaobchádzanie s predajom, ktorý smerujete k spotrebiteľom s bydliskom v iných členských štátoch ?

Podľa práva EÚ ¹⁶, ak svoju obchodnú činnosť smerujete k spotrebiteľom v krajinách EÚ odlišných od vašej, na vašu zmluvu so zahraničným spotrebiteľom sa zvyčajne vzťahuje právo krajiny, v ktorej spotrebiteľ žije. Ak ste sa obaja rozhodli pre inú legislatívu, táto voľba nemôže zbaviť vášho zahraničného spotrebiteľa ochrany, ktorú spotrebiteľovi poskytujú kogentné ustanovenia krajiny, v ktorej spotrebiteľ žije.

Preto, ak je napríklad vaša webová stránka zameraná na spotrebiteľov v inom členskom štáte EÚ, musíte napríklad skontrolovať, či tento členský štát neukladá jazykové požiadavky na predzmluvné informácie¹⁷ (viac informácií nájdete v Module 1). Ak je to tak, musíte spotrebiteľovi poskytnúť predzmluvné informácie v jazyku, ktorý daný členský štát požaduje. Všeobecnejšie povedané, vždy, keď inzerujete alebo ponúkate svoj tovar alebo služby v iných členských štátoch, musíte rešpektovať štandard ochrany spotrebiteľského práva v krajinách, na ktoré sa zameriavate.

¹⁶ Najmä takzvané nariadenie „Rím I“ 593/2008.

¹⁷ Podľa článku 6 ods. 7 Smernice o právach spotrebiteľov mali členské štáty regulačnú možnosť zachovať alebo zaviesť do svojich vnútroštátnych právnych predpisov jazykové požiadavky týkajúce sa zmluvných informácií pri zmluvách uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov, aby sa zabezpečilo, že spotrebiteľ takýmto informáciám ľahko porozumie. Podľa štúdie Európskej komisie [European Commission's study](#) o uplatňovaní smernice o právach spotrebiteľov 15 členských štátov EÚ zaviedlo do svojich vnútroštátnych právnych predpisov jazykové požiadavky (s. 29 – 32).

Za akých podmienok vás možno považovať za zacieleného na spotrebiteľov v inom členskom štáte?

Súdny dvor Európskej únie stanovil niekoľko nevýlučných kritérií na určenie toho, či sú vaše obchodné alebo marketingové aktivity „zamerané“ na konkrétny členský štát. K takýmto kritériám patrí napríklad používanie jazykov alebo mien iných, ako sú bežne používané 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 sídlo¹⁸.

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

Čo to pre vás znamená v praxi?

Aké právo sa bude vzťahovať na vaše cezhraničné zmluvy?

Na prvý pohľad sa môže zdať, že pre malého obchodníka je zložité dodržiavať zákony v rôznych krajinách. Niektorým obchodníkom by to mohlo brániť ponúkať svoj tovar alebo služby cez hranice. Avšak v praxi:

1. Harmonizácia právnych predpisov EÚ je dôležitou súčasťou pravidiel ochrany spotrebiteľa. To znamená, že vo všetkých krajinách EÚ platia v zásade rovnaké pravidlá.
2. Aj keď v niektorých prvkoch existujú medzi členskými štátmi EÚ rozdiely, neznamená to, že vám nie je dovolené, aby vaše zmluvy so spotrebiteľmi boli vypracované podľa právnych

¹⁸ Viac informácií nájdete v spojených súdnych veciach C 585/08 a C 144/09 Peter Pammer a Hotel Alpenhof GesmbH

predpisov vášho štátu: ako je vysvetlené vyššie, so spotrebiteľom sa môžete dohodnúť, aká legislatíva sa uplatňuje. V takom prípade musíte rešpektovať iba kogentné ustanovenia spotrebiteľského práva členského štátu, v ktorom spotrebiteľ žije. V praxi budú povinné právne predpisy prijaté na ochranu spotrebiteľa iného členského štátu EÚ relevantné iba vtedy, ak jeho pravidlá budú spotrebiteľovi poskytovať väčšiu ochranu ako pravidlá vášho právneho systému alebo práva, na ktorom ste sa so spotrebiteľom dohodli. Napríklad v prípade, keď zákonná záručná doba je podľa právnych predpisov platných v krajine, v ktorej spotrebiteľ žije, dlhšia ako podľa práva štátu, v ktorom máte sídlo.

3. Prostredníctvom školiacich modulov Consumer Law Ready budete môcť vopred vedieť, ktoré dodatočné požiadavky môžu platiť v inom členskom štáte, do ktorého zvažujete nasmerovať svoje obchodné aktivity.
4. Otázka rozhodného práva bude často relevantná iba vtedy, ak dôjde k nezhode so spotrebiteľom. Mnohé nedorozumenia je možné vyriešiť priateľskou cestou alebo využitím vašej internej reklamačnej služby.

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

Ak svojimi ponukami smerujete svoje aktivity na spotrebiteľov v inej krajine EÚ a máte spor so spotrebiteľom z inej krajiny EÚ, uvedomte si, že príslušným súdom na rozhodnutie o takomto spore bude vždy súd krajiny, v ktorej spotrebiteľ žije. Spotrebiteľa nemôžete žalovať na súde v inej krajine a ak takúto možnosť uvediete vo svojich obchodných podmienkach, hrozila by vám vysoká pokuta. Spotrebiteľ má naopak možnosť žalovať vás aj pred vašim domácim súdom. Pre cezhraničné prípady, aby sa uľahčilo riešenie sporov, vytvorila EÚ platformu ODR/RSO, ktorá umožňuje prepojenie medzi systémami ARS v rôznych členských štátoch.¹⁹

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

¹⁹ Pozrite Modul 5 tejto príručky.

Kontrolný zoznam pre obchodníkov:

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 tovaru obchodníkovi;
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

PRÍLOHA

PRÍLOHA 1 – Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy uvedený v prílohe IB k Smernici o právach spotrebiteľov

(Vyplňte a odošlite tento formulár iba v prípade, že chcete odstúpiť od zmluvy)

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

Consumer Law → **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022