

Modul 1

Požiadavky na predzmluvné
informácie



VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI:

Informácie a názory uvedené v tejto publikácii sú názormi autora (autorov) a nemusia nevyhnutne odzrkadľovať oficiálny názor Európskej komisie. Komisia nezaručuje správnosť údajov uvedených v tejto publikácii. Komisia ani žiadna osoba konajúca v mene Komisie nemôže byť zodpovedná za použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

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

Čitatelia by mali mať na pamäti, že právne predpisy EÚ a vnútroštátne právne predpisy sa neustále aktualizujú: akákoľvek papierová verzia modulov by sa mala porovnať s prípadnými aktualizáciami na webovej stránke www.consumerlawready.eu.

Júl 2025

Obsah

Úvod.....	6
Môžem vylúčiť alebo obmedziť uplatňovanie spotrebiteľského práva?	8
Je každý, kto odo mňa nakupuje, spotrebiteľom?	8
Čo sa stane v prípade transakcií s dvojítm účelom?	9
Čo je spotrebiteľská zmluva?	10
Aké sú požiadavky na predzmluvné informácie?	11
Sú niektoré spotrebiteľské zmluvy oslobodené od požiadaviek na predzmluvné informácie stanovených smernicou 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov?	11
Aké predzmluvné informačné požiadavky sa vzťahujú na spotrebiteľské zmluvy uzavreté v mojom obchode („zmluva uzavretá v prevádzke“)?	12
Dodatočné požiadavky na predzmluvné informácie pre zmluvy uzatvorené v prevádzke podľa vnútroštátnych právnych predpisov.....	15
Aké požiadavky na informácie sa vzťahujú na spotrebiteľské zmluvy uzavreté na diaľku alebo mimo vašich obchodných priestorov?	15
Ako musíte prezentovať predzmluvné a zmluvné informácie?	21
Čo to v praxi znamená?	21
V akom jazyku sa musia tieto predzmluvné a zmluvné informácie prezentovať?	22
V prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov, stačí, ak spotrebiteľovi ústne oznámim všetky tieto informácie?	22
Musím tieto predzmluvné a zmluvné informácie prezentovať rôznymi spôsobmi v závislosti od toho, kto sú moji cieľoví spotrebiteľia?	22
Ako je to v prípade cezhraničného predaja?	23
Osobitné zaobchádzanie s predajom, ktorý smerujete na spotrebiteľov s bydliskom v iných členských štátoch	23
Za akých podmienok môžete byť považovaní za spotrebiteľov v iných členských štátoch?	23
Čo to pre vás v praxi znamená?	23
Ak máte spor v súvislosti s takouto cezhraničnou zmluvou, ktorý súd je príslušný?	24

Aké sú dôsledky, ak nesplníť požiadavky na poskytnutie predzmluvných informácií?	24
Príloha 1 – Uplatňovanie regulačných možností smernice o právach spotrebiteľov členskými štátmi.....	27

„Zabezpečenie toho, aby všetci obchodníci plnili svoju povinnosť jasne a úplne informovať spotrebiteľov pred nákupom, zaručuje spravodlivejšie podmienky na trhu.“

Obchodník

„Ak ma obchodníci informujú jasne a úplne, zvyšuje to moju dôveru v nich aj v trh.“

Spotrebiteľ

„Jasné a úplné informácie pred nákupom mi pomáhajú prijímať správne rozhodnutia o tom, či naozaj chcem určité produkty.“

Spotrebiteľ

Úvod

Vážený podnikateľ,

táto príručka je súčasťou projektu Consumer Law Ready, ktorý je určený špeciálne pre mikropodniky, malé a stredné podniky, ktoré prichádzajú do styku so spotrebiteľmi.

Projekt Consumer Law Ready je celoeurópsky projekt, ktorý riadi 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). Je financovaný Európskou úniou s podporou Európskej komisie.

Cieľom projektu je pomôcť vám splniť požiadavky spotrebiteľského práva EÚ.

Spotrebiteľské právo EÚ pozostáva z rôznych právnych predpisov prijatých Európskou úniou za posledných 25 rokov a transponovaných každým členským štátom EÚ do svojich vnútroštátnych právnych predpisov. V roku 2024 Komisia uzavrela posúdenie vhodnosti digitálnej spravodlivosti (začaté v roku 2022)¹, ktorého cieľom bolo vyhodnotiť, či sú súčasné pravidlá ochrany spotrebiteľa vhodné na zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa v digitálnom prostredí. Hodnotenie vhodnosti ukázalo, že tieto pravidlá sú naďalej relevantné a potrebné na zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa a efektívneho fungovania jednotného digitálneho trhu. Zároveň identifikovalo niekoľko škodlivých, vyvíjajúcich sa praktík, s ktorými sa spotrebiteľia stretávajú online, a poukázalo na oblasti, ktoré je potrebné v budúcnosti zlepšiť. Projekt Consumer Law Ready má za cieľ zlepšiť znalosti obchodníkov, najmä malých a stredných podnikov, o právach spotrebiteľov a ich zodpovedajúcich právnych povinnostiach.

Príručka sa skladá zo siedmich modulov. Každý z nich sa zaoberá jednou konkrétnou témou spotrebiteľského práva EÚ:

- Modul 1 sa zaoberá pravidlami týkajúcimi sa požiadaviek na predzmluvné informácie.
- Modul 2 predstavuje pravidlá týkajúce sa práva spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov.
- Modul 3 sa zameriava na nápravné opatrenia, ktoré musia obchodníci poskytnúť, ak tovar alebo služba nie sú v súlade so zmluvou.
- Modul 4 sa zameriava na nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky.
- Modul 5 predstavuje alternatívne mechanizmy riešenia sporov (ADR).
- Modul 6 predstavuje práva a povinnosti na digitálnych trhoch.
- Modul 7 predstavuje bezpečnosť výrobkov (2026).

Táto príručka je len jedným z učebných materiálov vytvorených v rámci projektu Consumer Law Ready. Webová stránka consumerlawready.eu obsahuje ďalšie učebné pomôcky, ako sú videá, kvízy a „e-test“, prostredníctvom ktorého môžete získať certifikát. Prostredníctvom fóra sa môžete spojiť aj s odborníkmi a inými malými a strednými podnikmi.

¹ Viac informácií o hodnotení, jeho zisteniach a následných opatreniach nájdete na webovej stránke Európskej komisie: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

Modul 1 príručky má za cieľ oboznámiť vás s predzmluvnými informáciami, ktoré ako obchodník musíte poskytnúť pred uzavretím zmluvy so spotrebiteľom. Opisuje, aké informácie, ako a kedy musíte poskytnúť, a poskytuje vám tipy, ktoré vám uľahčia dodržiavanie predpisov.

Modul 1 predstavuje požiadavky na predzmluvné informácie 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](#)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 o lepšom presadzovaní a modernizácii pravidiel Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa („smernica o modernizácii“). Členské štáty EÚ transponovali tieto zmeny do svojich vnútroštátnych právnych systémov a museli uplatňovať nové pravidlá od 28. mája 2022. Zmeny týkajúce sa predzmluvných informácií sú zahrnuté v tomto module. Okrem toho [smernica \(EÚ\) 2019/770](#) o určitých aspektoch zmlúv o poskytovaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb (smernica o digitálnom obsahu) zaviedla zákonnú záruku na digitálny obsah a digitálne služby³. V dôsledku toho musia obchodníci teraz informovať svojich spotrebiteľov o zákonnej záruke na digitálny obsah alebo digitálnu službu pred uzavretím zmluvy. Na tieto zmeny budete upozornení aj v tomto module.

Modul tiež predstavuje zmeny a doplnenia, ktoré priniesla [smernica \(EÚ\) 2024/825](#) z 28. februára 2024, pokiaľ ide o posilnenie postavenia spotrebiteľov v rámci ekologického prechodu prostredníctvom lepšej ochrany pred nekalými praktikami a prostredníctvom lepších informácií („smernica ECGT“)⁴. S cieľom predísť legislatívnym zmenám tento modul už zahŕňa hlavné zmeny a doplnenia smernice CRD, ktoré môžu mať vplyv na vás. Tieto nové zmeny sú v tomto module uvedené v samostatných rámčekoch s názvom „Nové pravidlá od septembra 2026“.

Okrem týchto horizontálnych požiadaviek sa môžu uplatňovať aj iné, hlavne odvetvovo špecifické informačné požiadavky – samostatne alebo v kombinácii s informačnými požiadavkami CRD – v závislosti od typu zmluvy (napr. spotrebiteľský úver, balíky cestovných služieb atď.). Tieto ďalšie požiadavky nie sú zahrnuté v tejto príručke, ale odporúčame vám, aby ste sa s nimi oboznámili s ohľadom na vašu konkrétnu oblasť podnikania. V prípade rozporu medzi odvetvovými pravidlami a všeobecnými pravidlami by sa mali uplatňovať odvetvové pravidlá. [Databáza spotrebiteľského práva](#)⁵ a [portál Your Europe Business](#)⁶ vám môžu pomôcť zhromaždiť relevantné informácie alebo sa môžete obrátiť na miestnu obchodnú organizáciu.

Veríme, že informácie uvedené v tejto príručke vám budú užitočné.

² Pozri <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52021XC1229%2804%29&qid=1640961745514>

³ Pozri modul 3 – Práva a záruky spotrebiteľov.

⁴ Členské štáty musia prijať transpozičné opatrenia do 27. marca 2026 a uplatňovať ich od 27. septembra 2026.

⁵ Pozri https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁶ Pozri <http://europa.eu/youreurope/business/>

Čo je spotrebiteľské právo EÚ?

Spotrebiteľské právo EÚ pozostáva z rôznych súborov pravidiel.

Týkajú sa spravodlivosti obchodných praktík, spravodlivosti zmluvných podmienok, požiadaviek na predzmluvné informácie, práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy a ďalších pravidiel ochrany spotrebiteľa špecifických pre konkrétne typy spotrebiteľských zmlúv (napr. zmluvy dojednané mimo obchodných priestorov, zmluvy uzavreté na diaľku, napr. online) a/alebo pravidiel špecifických pre konkrétne odvetvia (napr. zmluvy o spotrebiteľských úveroch, zmluvy o balíkoch cestovných služieb, zmluvy o dočasnom užívaní, pravidlá záruky na tovar atď.).

Ak je pravidlo právnych predpisov EÚ špecifických pre daný sektor v rozpore s pravidlom smernice o právach spotrebiteľov (CRD), má prednosť pravidlo špecifické pre daný sektor a uplatňuje sa na tento konkrétny sektor.

Dodržiavanie všetkých spotrebiteľských predpisov sa na prvý pohľad môže zdať ťažké. Teraz, keď máte túto príručku v rukách, máte všetko, čo potrebujete na lepšie dodržiavanie práva! V závislosti od vašej oblasti podnikania sa uistite, že ste sa oboznámili aj s ďalšími relevantnými všeobecnými a/alebo odvetvovo špecifickými informačnými požiadavkami.  Ako už bolo uvedené, [databáza spotrebiteľského práva](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)⁷ a [portál Your Europe Business](http://europa.eu/youreurope/business/)⁸ vám tiež môžu pomôcť nájsť relevantné informácie, rovnako ako vaša miestna obchodná organizácia.

Môžem vylúčiť alebo obmedziť uplatňovanie spotrebiteľského práva?

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

Napríklad je nezákonné uvádzať v zmluvných podmienkach váš zámer vylúčiť alebo obmedziť uplatňovanie spotrebiteľského práva, napríklad: „Na túto zmluvu sa nevzťahujú pravidlá spotrebiteľských zmlúv, ale pravidlá všeobecného zmluvného práva“. Takéto ustanovenie by nielenže nemalo žiadne právne účinky a nebolo by záväzné pre spotrebiteľa, ale za určitých okolností by mohlo predstavovať neprijateľnú zmluvnú podmienku⁹.

Je každý, kto odo mňa nakupuje, spotrebiteľom?

Požiadavky spotrebiteľského práva EÚ sa na vás vzťahujú vždy, keď ponúkate svoje produkty (tovar, služby, digitálny obsah) „spotrebiteľovi“ v akejkoľvek krajine EÚ. Preto je dôležité vymedzenie pojmu „spotrebiteľ“.

Spotrebiteľom je každá fyzická osoba, ktorá od vás kupuje produkt, ktorý nebude používať na profesionálne, ale iba na osobné účely.

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

⁷ Pozri databázu spotrebiteľského práva https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

⁸ Pozri <http://europa.eu/youreurope/business/>

⁹ Pozri modul 4 o nekalých obchodných praktikách a neprijateľných zmluvných podmienkach



Spotrebiteľom môže byť iba fyzická osoba. Právnické osoby, t. j. spoločnosti alebo združenia, nemôžu byť považované za spotrebiteľov. V niektorých členských štátoch však takéto subjekty požívajú podobnú úroveň ochrany, pretože niektoré pravidlá na ochranu spotrebiteľov boli rozšírené tak, aby poskytovali ochranu aj podnikom alebo určitým združeniam. Členské štáty nemôžu zavádzať odlišnú právnu definíciu pojmu „spotrebiteľ“, ktorá je na európskej úrovni úplne harmonizovaná. 

Keď niekto kupuje výrobky na profesionálne účely, napríklad na ďalší predaj v dodávateľskom reťazci, spotrebiteľské právo sa v zásade neuplatňuje.

Príklad: osoba, ktorá nakupuje tanieri a príbory pre reštauráciu, ktorú prevádzkuje, nie je spotrebiteľom, a preto sa na ňu nevzťahuje spotrebiteľské právo, s výnimkou ustanovení nariadenia o všeobecnej bezpečnosti výrobkov (EÚ) 2023/988¹⁰. Rovnako, ak vaša spoločnosť poskytuje služby umývania okien inej spoločnosti, spotrebiteľské právo sa na ňu nevzťahuje. V takýchto prípadoch sa však uplatňujú iné súbory pravidiel EÚ a/alebo vnútroštátnych pravidiel. 

V niektorých krajinách je používanie identifikačného čísla DPH dobrým indikátorom toho, či kupujúci koná ako spotrebiteľ.

Čo sa stane v prípade transakcií s dvojím účelom?

Možno sa pýtate: čo sa stane, keď niekto kúpi produkt na osobné aj profesionálne použitie?

Príklad 1: Advokátka kúpi počítač, ktorý bude používať na písanie e-mailov svojej rodine, ale aj na vypracovávanie podkladov pre svojich *klientov*.



Príklad 2: osoba si dá opraviť strechu; býva v jednej časti domu so svojou rodinou a druhú časť využíva ako obchod s odevmi.



Uplatňuje sa spotrebiteľské právo v takýchto situáciách, keď má kúpna alebo servisná zmluva osobný aj profesionálny rozmer?

¹⁰ <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2023/988/oj/eng>

Toto sa nazýva „zmluva s dvojítm účelom“: tovar alebo služba má dvojíty účel. V takýchto prípadoch je na určenie, či sa uplatňuje spotrebiteľské právo, potrebné overiť prevládajúci účel danej zmluvy. Inými slovami, úlohou je overiť, či právnik bude používať svoj počítač viac na písanie osobných e-mailov alebo na prípravu dokumentov pre svojich klientov. Podobne je otázkou, či uvedený dom predstavuje skôr miesto na predaj odevov alebo 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 uzatvára so spotrebiteľom, bez ohľadu na to, prostredníctvom akého kanála (napr. cez internet, telefón alebo v obchode) a bez ohľadu na to, či jej predmetom je dodávka tovaru, služieb a/alebo digitálneho obsahu.

Napríklad zmluva uzavretá online so spotrebiteľom na predaj knihy.

Smernica CRD rozlišuje medzi „zmluvami uzatvorenými v prevádzke“ (napr. spotrebiteľské zmluvy uzatvorené v obchode), „zmluvami uzatvorenými na diaľku“ (napr. spotrebiteľské zmluvy uzatvorené na internete alebo telefonicky) a „zmluvami uzatvorenými mimo prevádzky“ (napr. spotrebiteľské zmluvy uzatvorené v domácnosti spotrebiteľa).

Na rozdiel od „zmlúv uzavretých na mieste“ sú „zmluvy uzavreté na diaľku“ také, pri ktorých nie je v okamihu uzavretia zmluvy prítomný obchodník ani spotrebiteľ. Typickými príkladmi zmlúv uzavretých na diaľku sú zmluvy uzavreté prostredníctvom zásielkového predaja, online alebo telefonicky. Zmluvné podmienky na diaľku zahŕňajú aj situácie, keď spotrebiteľ navštívi obchodné priestory iba s cieľom získať informácie o tovare alebo službách, ale následne rokuje a uzatvára zmluvu na diaľku. Naopak, zmluva

iniciovaná prostredníctvom komunikácie na diaľku (napr. e-mailom alebo telefonátom s cieľom dohodnúť si stretnutie alebo urobiť rezerváciu), ale uzavretá v prevádzkových 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 prevádzkovými priestormi obchodníka. Obchodné priestory zahŕňajú priestory v akejkoľvek forme (napr. obchody, stánky atď.), ktoré slúžia ako trvalé alebo obvyklé miesto podnikania obchodníka. Obchodné priestory zahŕňajú aj priestory, ktoré obchodník využíva sezónne (napr. zmrzlináreň na pláži počas leta). Zmluvy dojednané mimo obchodných priestorov sú zvyčajne zmluvy uzavreté v domácnosti alebo na pracovisku spotrebiteľa alebo počas výletu organizovaného obchodníkom.



Zatiaľ čo v prípade zmlúv uzatvorených v prevádzkových priestoroch môžu členské štáty doplniť predzmluvné požiadavky k tým, ktoré sú stanovené v CRD¹¹, v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov sú všetky predzmluvné informačné požiadavky stanovené v tejto smernici a členské štáty nemôžu pridávať ďalšie. Ak teda chcete ponúkať svoje tovary alebo služby spotrebiteľom v rôznych krajinách EÚ, môžete tak urobiť prostredníctvom svojej webovej stránky, pričom stačí, ak zabezpečíte, aby boli všetky relevantné jazykové verzie predzmluvných informácií rovnaké a úplné.

Od mája 2022 môžu spotrebiteľia využívať svoje práva aj v prípade, že za digitálnu službu/obsah neplatia peniazmi, ale poskytujú osobné údaje (pokiaľ tieto údaje nie sú nevyhnutne potrebné na poskytnutie digitálneho obsahu, napr. e-mailová adresa, na ktorú má byť digitálny obsah dodaný).

Čo sú predzmluvné informačné požiadavky?

Požiadavky na predzmluvné informácie sú informácie, ktoré zákonodarca označil za dôležité na zabezpečenie toho, aby spotrebiteľ pred uzavretím zmluvy urobil informované rozhodnutie. CRD stanovuje všeobecný zoznam informácií, ktoré musí obchodník poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy v prevádzke, mimo prevádzky alebo na diaľku.

Upozorňujeme, že aj vo fázach pred uzatvorením zmluvy, napríklad počas reklamy, musia obchodníci v celej EÚ konať v súlade s odbornou starostlivosťou a zverejniť všetky informácie, ktoré priemerný spotrebiteľ potrebuje na to, aby mohol prijať informované rozhodnutie o transakcii. Nedodržanie tejto povinnosti

môže predstavovať zavádzajúce konanie alebo opomenutie konania.¹²

Existujú nejaké spotrebiteľské zmluvy, ktoré sú oslobodené od predzmluvných informačných povinností stanovených smernicou 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov?

Áno, požiadavky na predzmluvné informácie stanovené v smernici o právach spotrebiteľov sa nevzťahujú na tieto zmluvy:

- a) zmluvy o sociálnych službách, ako je 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 o výstavbe nových budov, podstatnej prestavbe existujúcich budov a o prenájme ubytovania na bývanie;
- g) zmluvy o balíkoch cestovných služieb¹³;
- h) zmluvy o časovo vymedzenom užívaní nehnuteľností, dlhodobých dovolenkových produktoch, zmluvy o ďalšom predaji a výmene;
- i) zmluvy, ktoré sú v súlade s vnútroštátnymi právnymi predpismi členských štátov uzatvárané verejným činiteľom, ktorý má zákonnú povinnosť byť nezávislý a nestranný a ktorý musí prostredníctvom poskytovania komplexných právnych informácií zabezpečiť,

¹¹ Pozri prílohu 1.

¹² Pozri modul 4 o nekalých obchodných praktikách a nekalých zmluvných podmienkach.

¹³ S výnimkou článku 6 ods. 7, článku 8 ods. 2 a 6 a článkov 19, 21 a 22 smernice CRD, ktoré sa vzťahujú aj na zmluvy o balíkoch cestovných služieb.

aby spotrebiteľ uzatvoril zmluvu len na základe dôkladného právneho posúdenia a s vedomím jej právneho dosahu;

- j) zmluvy o dodávke potravín, nápojov alebo iného tovaru určeného na bežnú spotrebu v domácnosti, ktoré fyzicky dodáva obchodník častými a pravidelnými obchôdzkami do bydliska, miesta pobytu alebo pracoviska spotrebiteľa;
- k) zmluvy o službách osobnej dopravy s výnimkou článku 8 ods. 2 o formálnych požiadavkách na online predaj, článku 19 o poplatkoch za používanie platobných prostriedkov, článku 21 o komunikácii prostredníctvom telefónu¹⁴ a článku 22 o dodatočných platbách (zákaz prekvapivých poplatkov);
- l) zmluvy uzavreté prostredníctvom automatov alebo automatizovaných obchodných priestorov;
- m) zmluvy uzavreté s telekomunikačnými operátormi prostredníctvom verejných telefónnych automatov na ich používanie alebo uzavreté na používanie jedného jediného pripojenia prostredníctvom telefónu, internetu alebo faxu zriadeného spotrebiteľom;
- n) zmluvy o akomkoľvek tovare predávanom prostredníctvom exekúcie alebo inak orgánom verejnej moci.

Pre mnohé z týchto zmlúv však naďalej platia predzmluvné informačné povinnosti podľa iných právnych predpisov EÚ alebo vnútroštátnych právnych predpisov. Ide napríklad o zmluvy týkajúce sa úverových zmlúv pre spotrebiteľov¹⁵.

Okrem toho niektoré členské štáty v súlade s ustanoveniami smernice o právach spotrebiteľov prijali vnútroštátne pravidlá, ktoré oslobodzujú obchodníkov od povinnosti poskytovať predzmluvné informácie v

případe „zmluvných vzťahov s nízkou hodnotou“. Viac informácií o týchto špecifikách nájdete v PRÍLOHE 1. 

Aké predzmluvné informačné povinnosti sa vzťahujú na spotrebiteľské zmluvy uzavreté v mojom obchode („zmluva uzavretá v prevádzke“)?

V súlade so smernicou o právach spotrebiteľov existuje v súčasnosti v celej EÚ 8 kľúčových informácií, ktoré musíte jasne prezentovať spotrebiteľom pred uzavretím akejkoľvek kúpnej zmluvy, zmluvy o poskytovaní služieb alebo zmluvy o dodávke digitálneho obsahu vo vašej predajni, ak tieto informácie nie sú zrejmé z kontextu. Ide o tieto informácie:

1. Hlavné vlastnosti tovaru, služieb alebo digitálneho obsahu, ktoré ponúkate: všetky podrobnosti predstavujúce hlavné vlastnosti produktu, ktorý je na predaj. Napríklad veľkosť a podobné vlastnosti (napr. 64 GB pamäte USB kľúča) a materiál/zloženie (napr. kožená bunda) produktu.

Je dôležité, aby médium použité na poskytovanie týchto informácií bolo pre priemerného spotrebiteľa ľahko čitateľné a zrozumiteľné; týmto médiom môže byť napríklad kus papiera.

2. Vaša identita, ako napríklad vaše obchodné meno, geografická adresa, kde máte sídlo, a telefónne číslo vašej spoločnosti. Adresa obchodu alebo reštaurácie (geografická adresa) je zrejmým príkladom informácií, ktoré vyplývajú z kontextu v prípade zmlúv uzatvorených na mieste.

zrušuje s účinnosťou od 20. novembra 2026 a nahrádza sa novou smernicou o spotrebiteľských úveroch (EÚ) 2023/2225. Nová smernica musí byť transponovaná členskými štátmi do 20. novembra 2025. Obsahuje aktualizované požiadavky na poskytovanie predzmluvných informácií.

¹⁴ Od mája 2022 sa článok 21 (základná telefónna sadzba za popredajné služby) smernice CRD uplatňuje na zmluvy o osobnej preprave.

¹⁵ Požiadavky na predzmluvné informácie sú stanovené v smernici o spotrebiteľských úveroch (2008/48/ES). Smernica z roku 2008 sa

3. **Celková cena** tovaru, služieb alebo digitálneho obsahu, ktoré ponúkate. To znamená, že cena musí byť úplná, t. j. musí zahŕňať všetky príslušné dane, dodatočné náklady na dopravu, doručenie a poštovné (ak existujú). Ak cenu nie je možné vypočítať vopred, musíte spotrebiteľovi oznámiť, ako sa cena vypočíta, alebo ak tieto poplatky nie je možné vopred primerane vypočítať, skutočnosť, že takéto dodatočné poplatky môžu byť splatné.

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

4. Všetky prípadné dojednania týkajúce sa **platby, dodania, plnenia**, lehoty, v ktorej sa zaväzujete dodať tovar alebo poskytnúť službu, a vaša **politika vybavovania reklamácií**.

Príklad: informujte spotrebiteľa, že produkt je doručovaný prostredníctvom konkrétneho prepravcu a že doručenie bude realizované do 15 pracovných dní. Informujte ho tiež o tom, čo musí urobiť v prípade, že chce podať reklamáciu, a ako má reklamáciu podať.

5. Existencia **zákonnej záruky** zhody tovaru, digitálnych služieb a digitálneho obsahu, existencia a podmienky popredajných služieb a obchodných záruk.

Podľa práva EÚ sa rozlišuje medzi zákonnou (alebo povinnou) zárukou a obchodnou zárukou. Zákonná záruka je povinná zo zákona, t. j. smernice 2019/771 o určitých aspektoch zmlúv o predaji tovaru, ktorá je implementovaná do vnútroštátnych právnych predpisov členských štátov EÚ. V EÚ platí zákoná záruka na spotrebné výrobky najmenej dva roky a poskytuje bezplatné nápravné opatrenia v prípade akejkoľvek vady tovaru, ktorá už existovala v čase

jeho dodania. Obchodná záruka dopĺňa zákonnú záruku a poskytuje ju dobrovoľne buď predajca, alebo výrobca. Smernica (EÚ) 2019/770 tiež poskytuje spotrebiteľom zákonnú záruku pri nákupe digitálneho obsahu a digitálnych služieb.

Príklad: obchodná záruka, ktorá ponúka nápravné opatrenia v súvislosti s fungovaním žehličky po dobu 5 rokov, a nie len po dobu 2 rokov, na ktorú sa vzťahuje zákoná záruka, a ktorá sa vzťahuje nielen na vady existujúce v čase dodania. Avšak obchodník je stále povinný zviditeľniť existenciu a podmienky zákonnej záruky.

Ak ponúkate popredajný servis, musíte spotrebiteľa informovať o jeho existencii a podmienkach, za ktorých ho môže využiť¹⁶. V tejto súvislosti si uvedomte, že podľa smernice o právach spotrebiteľov náklady na zákaznícke call centrum nemôžu byť nikdy vyššie ako náklady na miestny telefónny hovor, ak sa hovor týka otázky týkajúcej sa existujúcej zmluvy.

Od roku 2022 zavádza nová smernica o digitálnom obsahu zákonú záruku na digitálny obsah a digitálne služby (pozri modul 3 – Práva a záruky spotrebiteľov).

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

Nové pravidlá od septembra 2026

Harmonizované oznámenie a harmonizované označenie:

Smernica (EÚ) 2024/825 o posilnení postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie („smernica ECGT“) zavádza nové požiadavky na predzmluvné

¹⁶ Pozri modul 3 o predaji spotrebiteľom, v ktorom sú opísané opravné prostriedky, ktoré musí obchodník poskytnúť v prípade vadného tovaru.

informácie pre obchodníkov, najmä pokiaľ ide o zákonnú záruku súladu a obchodnú záruku životnosti výrobcu¹⁷.

Konkrétne, v predzmluvnej fáze, a to ako v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku, mimo prevádzkových priestorov, tak aj v predajniach, budete musieť spotrebiteľom poskytnúť:

- pripomenutie existencie zákonnej záruky súladu a jej hlavných prvkov prostredníctvom harmonizovaného oznámenia a

- prípadne existenciu obchodnej záruky výrobcu na životnosť prostredníctvom harmonizovaného označenia (pozri špeciálny rámček nižšie).

Harmonizované oznámenie bude povinným oznámením pre obchody predávajúce spotrebný tovar, aby pripomínali spotrebiteľom existenciu a hlavné prvky zákonnej záruky, vrátane jej minimálnej dĺžky trvania dva roky, ako je stanovené v smernici (EÚ) 2019/771 (pozri modul 3), ako aj všeobecný odkaz na možnosť, že dĺžka trvania zákonnej záruky zhody môže byť podľa vnútroštátnych právnych predpisov členských štátov dlhšia. Harmonizované oznámenie o zákonnej záruke bude musieť byť viditeľne umiestnené na úrovni predajne vo všetkých predajniach v EÚ.

Harmonizované označenie bude novou etiketou na „úrovni výrobku“, ktorá bude umiestnená na viditeľnom mieste na tovare (napr. na obale tovaru) alebo vedľa tovaru (napr. na regáloch alebo vedľa obrázku tovaru na predaj v prípade online predaja), aby spotrebiteľia mohli ľahko zistiť, ktorý konkrétny tovar má obchodnú záruku životnosti, ktorú poskytuje výrobca bez dodatočných nákladov, ktorá sa vzťahuje na celý tovar a jej trvanie je dlhšie ako dva roky. Okrem toho bude harmonizované označenie obsahovať aj pripomienku o existencii zákonnej záruky zhody (dvoch rokov). Hoci je ponuka takýchto obchodných záruk pre výrobcov dobrovoľná, v prípade, že takéto záruky ponúkajú, je zobrazenie

označenia povinné. Konkrétnejšie, obchodník by mal spotrebiteľom poskytnúť informácie, ktoré výrobca poskytol obchodníkovi alebo ktoré inak zamýšľal sprístupniť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy, a to ich uvedením na samotnom výrobku, jeho obale alebo visačkách a štítkoch, ktoré spotrebiteľ bežne konzultuje pred uzavretím zmluvy.

Harmonizované označenie aj harmonizované oznámenie sa v súčasnosti vypracúvajú v Európskej komisii a mali by byť pripravené do septembra 2025 a zobrazené do septembra 2026.

Hlavným cieľom harmonizovaného označenia je pomôcť spotrebiteľom prijímať informovanejšie rozhodnutia a stimulovať dopyt po spotrebnom tovare s dlhšou životnosťou a jeho ponuku. Hlavným cieľom harmonizovaného oznámenia je pripomenúť spotrebiteľom ich zákonné záručné práva a informovať ich o nich.

Príslušné nové ustanovenia smernice ECGT sú nové **články 5 ods. 1 písm. e) a ea), 6 ods. 1 písm. l) a 6 ods. 1 písm. la) a článok 22a smernice o právach spotrebiteľov**.

6. Trvanie zmluvy.

Ak vaša zmluva stanovuje, že spotrebiteľ musí byť viazaný minimálnou dobou trvania, musíte spotrebiteľa vopred informovať o dĺžke tohto obdobia.

Príklad: spotrebiteľov musíte informovať o minimálnom počte mesiacov, počas ktorých musia zostať členmi vášho fitness klubu, aby mohli využívať ponúkanú cenu ročného členstva.

Alebo

(EÚ) 2019/771, v rámci ktorej výrobca počas celého obdobia platnosti obchodnej záruky životnosti poskytuje priamo spotrebiteľovi opravu alebo výmenu tovaru v súlade s článkom 14 smernice (EÚ) 2019/771 vždy, keď si tovar nezachováva svoju životnosť.

¹⁷ Podľa nového odseku 14a článku 2 CRD (doplneného smernicou (EÚ) 2024/825) sa „obchodnou zárukou životnosti“ rozumie obchodná záruka výrobcu týkajúca sa životnosti uvedená v článku 17 smernice

Musíte objasniť, či má zmluva o predplatnom stanovenú dobu trvania, a či sa automaticky predlžuje alebo nie. Ak napríklad vyžadujete, aby spotrebiteľ dal 15 dní vopred oznámenie o zrušení zmluvy, musí byť o tejto lehote informovaný pred uzavretím zmluvy.

7. Funkčnosť digitálneho obsahu, vrátane príslušných technických ochranných opatrení, ak existujú. To znamená, že spotrebiteľovi musíte vysvetliť, ako digitálny obsah funguje v praxi. Ide najmä o prítomnosť alebo absenciu akýchkoľvek technických obmedzení.

Príklad: uveďte, či konkrétny softvér pre PC, ktorý predávate vo vašom obchode, možno používať offline a/alebo online; uveďte, či je používanie softvéru obmedzené len na jednu krajinu.

8. Kompatibilita a interoperabilita digitálneho obsahu s hardvérom a softvérom.

Príklad: informujte spotrebiteľa, že digitálny obsah, ktorý ponúkate, je možné používať iba v operačných systémoch Macintosh na počítačoch Apple.

Od mája 2022 (nadobudnutie účinnosti modernizačnej smernice) musíte v prípade predaja **tovaru s digitálnymi prvkami, digitálnym obsahom alebo digitálnymi službami** informovať spotrebiteľa o ich **funkčnosti, kompatibilite a interoperabilite** s hardvérom a softvérom.

Majte na pamäti, že keďže väčšina týchto „lokálnych“ transakcií má domáci charakter, smernica o právach

spotrebiteľov umožňuje všetkým členským štátom EÚ zaviesť do vnútroštátnych právnych predpisov ďalšie predzmluvné požiadavky, ktoré nie sú uvedené v uvedenom zozname. Ak teda chcete otvoriť obchod v inom členskom štáte, mali by ste sa oboznámiť s možnými dodatočnými požiadavkami na informácie, ktoré tam platia.

Niektoré požiadavky sú vysvetlené nižšie, príloha 1 vám poskytne prehľad regulačných možností, ktoré smernica umožňuje, a ktoré z nich si zvolil každý členský štát¹⁸.

Dodatočné predzmluvné informačné požiadavky pre zmluvy uzatvárané v prevádzkarni podľa vnútroštátnych právnych predpisov. 

Upozorňujeme, že niektoré členské štáty pridali do vyššie uvedeného zoznamu ďalšie požiadavky¹⁹. Niektoré členské štáty navyše oslobodili bežné transakcie od povinnosti poskytovať vyššie uvedený zoznam informácií²⁰.

Aké požiadavky na informácie sa vzťahujú na spotrebiteľské zmluvy uzavreté na diaľku alebo mimo vašich obchodných priestorov?

Smernica o právach spotrebiteľov **úplne zosúladiť** zoznam predzmluvných informácií, ktoré musíte poskytnúť spotrebiteľom, ak podnikáte na diaľku (napr. online alebo telefonicky) a/alebo ak uzatvárate zmluvy „mimo prevádzkových priestorov“, napríklad v domácnosti spotrebiteľa²¹. To znamená, že v prípade

¹⁸ Prípadne môžete použiť aj oznámenia predložené členskými štátmi o využívaní regulačných možností 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

¹⁹ V súlade s článkom 5 ods. 4 CRD.

²⁰ V súlade s článkom 5 ods. 3 CRD.

²¹ Informácie o využívaní regulačných možností (podľa **smernice o nekalých obchodných praktikách** 2005/29/ES) niektorými členskými štátmi v súvislosti s *nevyžiadanými návštevami* a predajnými akciami s cieľom regulovať konkrétne aspekty nevyžiadaných návštev a/alebo predajných akcií, napríklad regulovať čas, kedy môžu byť nevyžiadané návštevy v domácnosti spotrebiteľa, nájdete v module 4.

týchto obchodných kanálov členské štáty už nemôžu pridávať predzmluvné požiadavky do zoznamu stanoveného v smernici.

Tento zoznam obsahuje všetky informácie, ktoré musíte poskytnúť, ak podnikáte v obchodných priestoroch, **plus** niekoľko ďalších položiek. Mnohé z nich sa uplatňujú len v prípade, ak je to vhodné, v závislosti od povahy príslušnej transakcie a skutočnosti, že pri (väčšine) zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov majú spotrebiteľia v celej EÚ 14-dňové právo na odstúpenie od zmlúv²². Tu je zoznam **dodatočných položiek, ktoré dopĺňajú požiadavky uvedené vyššie pre zmluvy uzatvorené v prevádzkových priestoroch**²³:

1. Okrem zverejnenia vašej totožnosti a geografického miesta usadenia sa musíte pri každom diaľkovom predaji alebo predaji mimo obchodných priestorov uistiť, že poskytujete telefónne číslo a e-mailovú adresu, aby s vami mohol spotrebiteľ rýchlo a efektívne komunikovať. Ak konáte v mene iného obchodníka, musíte uviesť aj jeho geografickú adresu a totožnosť.
2. Musíte uviesť aj adresu, vrátane adresy obchodníka, v mene ktorého konáte, na ktorú môže spotrebiteľ zasielať svoje sťažnosti, ak sa líši od adresy miesta usadenia.
3. Musíte spotrebiteľa informovať aj o nákladoch na používanie prostriedkov diaľkovej komunikácie na uzavretie zmluvy, ak sa líšia od nákladov na miestny telefónny hovor („základná sadzba“). Po uzavretí zmluvy majte na pamäti, že podľa smernice o právach spotrebiteľov náklady na zákaznícku linku, ktorá odpovedá na otázky spotrebiteľov týkajúce sa ich zmlúv, nemôžu nikdy presiahnuť základnú sadzbu.

4. Ak dodržiavate kódex správania, musíte spotrebiteľa informovať aj o jeho existencii a o tom, ako je možné získať jeho kópiu.

Príklad: uveďte, že ste členom Kódexu ICC pre reklamnú a marketingovú komunikáciu, a pridajte odkaz na tento kódex.

5. Ak vaša zmluva vyžaduje, aby spotrebiteľ zaplatil alebo poskytol zálohu alebo inú finančnú záruku, musíte spotrebiteľa vopred informovať o jej podmienkach a spôsobe poskytnutia.

Príklad: musíte vopred informovať svojich klientov, ak musia poskytnúť zálohu za hotel, ktorý si u vás rezervovali online, a informovať ich, za akých podmienok ju môžu prípadne dostať späť.

6. Vždy, keď je to vhodné, musíte spotrebiteľov informovať aj o možnosti využiť mimosúdne mechanizmy podávania sťažností a nápravy na riešenie akýchkoľvek sporov, ktoré spotrebiteľ môže mať s vami. Môžete tak urobiť zverejnením názvu a kontaktných údajov subjektu alebo subjektov alternatívneho riešenia sporov (ARS), ktoré vašu spoločnosť pokrývajú, na vašej webovej stránke – a tieto informácie by ste mali vždy zverejňovať ľahko dostupným spôsobom (nielen v podmienkach), ak ste zo zákona povinní alebo sa zaviazali využívať ARS. Ak máte spor so spotrebiteľom a nemôžete ho vyriešiť bilaterálne, budete musieť informovať spotrebiteľov o mimosúdnych subjektoch, ktoré existujú vo vašej krajine/odvetví, a upresniť, či budete využívať ARS alebo nie. Tieto informácie by mali byť poskytnuté na trvalom nosiči, napríklad v e-maile.
7. Nakoniec, ak sa na konkrétny druh zmluvy nevzťahuje žiadne alebo len obmedzené právo na

²² Pozri modul 2 o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov.

odstúpenie od zmluvy²⁴, musíte o tejto skutočnosti a/alebo o okolnostiach, za ktorých stráca právo na odstúpenie od zmluvy, informovať svojho zákazníka. Ak sa naopak na zmluvu vzťahuje právo na odstúpenie od zmluvy, musíte svojho zákazníka informovať o:

- podmienkach, lehote a postupoch na uplatnenie tohto práva v súlade so vzorovým formulárom stanoveným predpismi²⁵;
- skutočnosti, že v prípade odstúpenia od zmluvy bude musieť znášať náklady na vrátenie tovaru a v prípade, že tovar vzhľadom na svoju povahu nemožno bežne vrátiť poštou, náklady na vrátenie tovaru;

Príklad: Ak spotrebiteľ od vás kúpil chladničku alebo práčku (predmety, ktoré sa zvyčajne doručujú priamo do domu a nie sú odovzdávané na pošte na odoslanie), musíte spotrebiteľovi určiť jedného prepravcu (napríklad toho, ktorý bol poverený doručením tovaru) a jednu cenu za vrátenie tovaru, alebo aspoň primeraný odhad maximálnych nákladov, prípadne na základe nákladov na doručenie²⁶.

- skutočnosti, že ak spotrebiteľ uplatní právo na odstúpenie od zmluvy po tom, ako počas lehoty na odstúpenie od zmluvy výslovne požiadal o začatie poskytovania služby, je povinný uhradiť vám pomernú časť nákladov za služby, ktoré ste mu medzitým poskytli.

Príklad: Ak spotrebiteľ uzavrie s vami zmluvu o mobilných telefónnych službách, musíte ho informovať, že ak výslovne požiada o okamžité začatie poskytovania služieb, ale potom sa napríklad 10 dní po podpísaní zmluvy rozhodne

odstúpiť od nej, bude vám musieť zaplatiť jednu tretinu mesačného predplatného plus cenu všetkých dodatočných služieb, ktoré do tej doby využil.

Od mája 2022 (nadobudnutie účinnosti modernizačnej smernice) môžu niektoré členské štáty uplatňovať regulačnú voľbu²⁷ s cieľom predĺžiť trvanie lehoty na odstúpenie od zmluvy zo 14 na 30 dní v prípade dvoch typov zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov:

- Nevyžiadané návštevy obchodníka v domácnosti spotrebiteľa.
- Predajné akcie organizované obchodníkom s cieľom propagovať alebo predávať výrobky potenciálnym spotrebiteľom.

Táto možnosť mala za cieľ poskytnúť spotrebiteľom dodatočnú ochranu v súvislosti s týmito konkrétnymi predajnými praktikami a/alebo kanálmi.

Ako obchodník ste povinný informovať spotrebiteľov pred uzavretím zmluvy o dĺžke lehoty na odstúpenie od zmluvy. Ak sa teda zaoberáte týmito typmi predaja, nezabudnite skontrolovať, či členský štát (členské štáty), v ktorom (ktorých) pôsobíte, prijal (prijali) túto regulačnú voľbu, aby ste mohli správne informovať svojich spotrebiteľov o dĺžke lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Nové pravidlá od septembra 2026

Smernica ECGT o predzmluvných informáciách pre zmluvy uzatvárané na diaľku týkajúce sa dodávok bude obchodníkov zaväzovať poskytovať informácie o dodávke, vrátane ekologických možností dodávky, ak sú k dispozícii (nový článok

²⁴ V článku 16 smernice o právach spotrebiteľov je uvedený zoznam typov zmlúv, pri ktorých neexistuje právo na odstúpenie od zmluvy. Podrobnejšie informácie nájdete v module 2 o práve na odstúpenie od zmluvy a v [usmerneniach Generálneho riaditeľstva pre spravodlivosť k smernici o právach spotrebiteľov](#).

²⁵ Ďalšie podrobnosti nájdete v module 2.

²⁶ Pozri [Usmernenie k smernici o právach spotrebiteľov](#).

²⁷ Pozri informácie uverejnené Európskou komisiou na základe oznámení členských štátov na: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/consumer-contract-law/consumer-rights-directive/regulatory-choices-under-article-29-crd_en. Pozri tiež prílohu 1 k tomuto modulu.

6 ods. 1 písm. g) CRD). Patrí sem napríklad dodávka tovaru nákladným bicyklom alebo elektrickým nákladným vozidlom alebo možnosť kombinovanej dopravy.

CRD stanovuje jednoduchšie požiadavky na predzmluvné informácie, ak je zmluva uzatvorená prostredníctvom prostriedkov **diaľkovej komunikácie**, ktoré umožňujú **obmedzený priestor** alebo **čas na zobrazenie informácií**, napríklad prostredníctvom telefónu, hlasovo ovládaných nákupných asistentov alebo SMS.

V takýchto prípadoch musíte pred uzavretím zmluvy poskytnúť najdôležitejšie informácie, t. j.:

1. vašu totožnosť
2. hlavné vlastnosti produktu, ktorý ponúkate
3. jeho celková cena
4. informácie o tom, ako uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy
5. trvanie zmluvy alebo, ak je na dobu neurčitú, podmienky jej ukončenia.

Všetky ostatné požadované informácie však musia byť poskytnuté vhodným spôsobom (napr. v dokumente PDF po skutočnom objednaní tovaru).

Okrem toho v prípade online zmluvy musí obchodník predtým, ako spotrebiteľ zadá objednávku a súhlasí s platbou, spotrebiteľa jasne a zreteľne informovať o nasledujúcich skutočnostiach:

1. aké sú hlavné vlastnosti výrobku;
2. aká je jeho celková cena;
3. aká je dĺžka trvania zmluvy alebo, ak je zmluva na dobu neurčitú, aké sú podmienky jej ukončenia;
4. ak zmluva stanovuje, že spotrebiteľ je viazaný minimálnou dobou trvania, aká je dĺžka tejto doby.

Obchodník musí zabezpečiť, aby spotrebiteľ pri zadávaní objednávky online výslovne potvrdil, že objednávka znamená povinnosť zaplatiť. Ak zadanie objednávky zahŕňa aktiváciu tlačidla alebo podobnej

funkcie, tlačidlo alebo podobná funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom iba slovami „zaplatiť teraz“, „kúpiť teraz“, „potvrdiť nákup“, „objednať so záväzkom zaplatiť“ alebo zodpovedajúcim jednoznačným formulovaním, ktoré označuje, že zadanie objednávky znamená záväzok zaplatiť obchodníkovi.

Nové pravidlá od septembra 2026

Smernica ECGT bude vyžadovať, aby v prípade zmlúv uzatvorených elektronickými prostriedkami, ak výrobca ponúka obchodnú záruku životnosti a sprístupňuje túto informáciu obchodníkovi, ste ako obchodník povinný informovať spotrebiteľa jasne a viditeľne a priamo predtým, ako spotrebiteľ zadá objednávku. Informácie o obchodnej záruke životnosti výrobcu musia byť poskytnuté prostredníctvom harmonizovaného označenia – (nový článok 8 ods. 2 CRD).

Osobitné pravidlá pre zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov:

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

Existujú aj určité zjednodušenia týkajúce sa určitých typov **zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov**, ak:

- spotrebiteľ výslovne požiada o opravu alebo údržbu a
- obchodník a spotrebiteľ okamžite splnia svoje zmluvné povinnosti (zvyčajne opravárenské služby a platba za ne) a
- platba nepresahuje 200 EUR.

V takýchto prípadoch musíte informovať o nasledujúcich skutočnostiach v papierovej forme alebo, ak s tým spotrebiteľ súhlasí, na inom trvalom nosiči:

- vaša totožnosť, adresa (sídlo), telefónne číslo a e-mailová adresa;
- cenu alebo spôsob výpočtu ceny spolu s odhadom celkovej ceny.

Ak spotrebiteľ súhlasí, nepotrebuje papierové alebo iné trvalé médium pre nasledujúce informácie:

- hlavné vlastnosti služby, a či existuje právo na odstúpenie od zmluvy alebo nie.

Upozorňujeme, že nasledujúce členské štáty neuplatňujú tieto zjednodušenia týkajúce sa okamžite vykonávaných zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov na opravy a údržbu: Írsko, Litva, Holandsko, Portugalsko, Slovinsko, Slovensko a Španielsko.

Od mája 2022 (nadobudnutie účinnosti smernice o modernizácii) si dajte pozor na pridané osobitné pravidlá.

a) Platia osobitné požiadavky na predzmluvné informácie pre zmluvy uzavreté na online trhoch

Predtým, ako sa spotrebiteľ zaviazze zmluvou uzavretou na diaľku, musí poskytovateľ online trhoviska spotrebiteľovi poskytnúť nasledujúce informácie jasným, primeraným a zrozumiteľným spôsobom:

- (1) všeobecné informácie v osobitnej časti online rozhrania, ktorá je priamo a ľahko dostupná na stránke, kde sú prezentované ponuky:
 - o hlavných parametroch, ktoré určujú poradie ponúk prezentovaných spotrebiteľovi na základe vyhľadávacieho dopytu, a

- o relatívnej dôležitosti týchto parametrov v porovnaní s inými parametrami.

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

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

- (4) v prípade potreby, ako sú povinnosti súvisiace so zmluvou rozdelené medzi tretiu stranu ponúkajúcu tovary, služby alebo digitálny obsah a poskytovateľa online trhu.

b) Platia dodatočné požiadavky na predzmluvné informácie pre zmluvy uzatvárané na diaľku a mimo prevádzkových priestorov:

- Nezabudnite, že ste povinní informovať spotrebiteľov o vašom telefónnom čísle a e-mailovej adrese. Teraz môžete poskytovať aj iné online prostriedky písomnej komunikácie, ktoré umožňujú uchovávať obsah a dátum/čas korešpondencie s vami. Okrem toho môžete na komunikáciu so svojimi zákazníkmi využívať aj iné komunikačné kanály, napríklad chaty atď.
- V prípade potreby musíte ako obchodník informovať spotrebiteľov o personalizácii cien na základe automatizovaného rozhodovania. V praxi to znamená, že v prípade potreby musíte spotrebiteľov vopred informovať, že cena, ktorú ste im ponúkli, bola stanovená automatizovaným rozhodovacím systémom, ktorý zbiera údaje o spotrebiteľoch²⁸.
- Musíte pripomenúť existenciu zákonnej záruky zhody tovaru, digitálneho obsahu a digitálnych služieb.

²⁸ Táto informačná povinnosť sa nedotýka nariadenia (EÚ) 2016/679 „GDPR“, ktoré stanovuje najmä právo jednotlivca nebyť predmetom automatizovaného individuálneho rozhodovania, vrátane profilovania.

- ak je to relevantné, ako obchodník musíte informovať spotrebiteľov o funkčnosti, vrátane uplatniteľných technických ochranných opatrení, tovaru s digitálnymi prvkami, digitálneho obsahu a digitálnych služieb.
- ak je to relevantné, ako obchodník musíte informovať spotrebiteľov o akejkoľvek relevantnej kompatibilitate a interoperabilite tovaru s digitálnymi prvkami, digitálnym obsahom a digitálnymi službami, o ktorej ako obchodník viete alebo o ktorej možno rozumne predpokladať, že o viete.

Nové pravidlá od septembra 2026

Smernica (EÚ) 2024/825 o posilnení postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie („smernica ECGT“) zavádza nové požiadavky na predzmluvné informácie pre obchodníkov. Nižšie uvedené požiadavky platia pre zmluvy uzatvorené v predajni aj na diaľku.

- Aby spotrebiteľia mohli prijímať informovanejšie rozhodnutia a aby sa stimuloval dopyt po udržateľnejších produktoch, smernica ECGT vyžaduje, aby obchodníci poskytovali spotrebiteľom v predzmluvnej fáze jasné a zrozumiteľné informácie o životnosti a opraviteľnosti tovaru. V prípade tovaru obsahujúceho digitálne prvky alebo obsah, ako aj v prípade digitálnych služieb, budú musieť byť spotrebiteľia pred uzavretím zmluvy informovaní o minimálnej dobe dostupnosti aktualizácií softvéru. Tieto informácie by mali poskytovať obchodníci, ak ich výrobcovia sprístupnili, buď priamo obchodníkom, alebo napríklad ich uvedením na samotnom výrobku alebo na jeho obale, aby boli ľahko dostupné spotrebiteľom. Okrem toho musia obchodníci

pripomínať spotrebiteľom ich zákonné záručné práva.

- Pokiaľ ide o životnosť, pozrite si osobitný stĺpec o harmonizovanom označení týkajúcom sa záruky životnosti výrobcu.
- Pokiaľ ide o opraviteľnosť, smernica ECGT zavádza novú povinnosť informovať spotrebiteľov pred uzavretím zmluvy o bodovom hodnotení opraviteľnosti²⁹ tovaru, ktoré stanovil výrobca tovaru a ktoré je stanovené na úrovni EÚ. Ak takéto bodové hodnotenie neexistuje, obchodníci budú musieť pred uzavretím zmluvy poskytnúť spotrebiteľom iné relevantné informácie o opravách, ktoré poskytol výrobca, napríklad dostupnosť, odhadované náklady na opravu, postup objednávanie náhradných dielov atď.
- Aktualizácie softvéru: v prípade tovaru s digitálnymi prvkami, digitálnych služieb alebo digitálneho obsahu, ak vám výrobca alebo poskytovateľ sprístupní informácie, budete musieť spotrebiteľov v predzmluvnej fáze informovať o minimálnom období, počas ktorého bude poskytovať aktualizácie softvéru (nový článok 5 ods. 1 písm. ed) a článok 6 ods. 1 písm. lc).

Príslušné články sú nový článok 5 ods. 1 písm. i) a j) a nový článok 6 ods. 1 písm. u) a v).

- Okrem toho budú obchodníci musieť spotrebiteľom v predzmluvnej fáze poskytnúť upozornenie na existenciu zákonnej záruky zhody a jej hlavných prvkov prostredníctvom harmonizovaného oznámenia (pozri samostatný stĺpec).

²⁹ Podľa nového odseku 14d článku 2 CRD, zavedeného smernicou ECGT, „bodové hodnotenie opraviteľnosti“ znamená bodové

hodnotenie, ktorým sa vyjadruje možnosť tovaru byť opravený na základe harmonizovaných požiadaviek stanovených na úrovni Únie.

Ako musíte prezentovať predzmluvné a zmluvné informácie?

Text obsahujúci požadované informácie by mal byť vždy ľahko čitateľný a zrozumiteľný pre priemerného spotrebiteľa. Poskytované informácie musia byť uvedené jasným, čitateľným a zrozumiteľným spôsobom.

Čo to v praxi znamená?

Posúdenie, či boli informácie poskytnuté správnym spôsobom, sa vždy vykonáva individuálne v každom jednotlivom prípade. Tu je niekoľko praktických tipov, ako zvýšiť vaše šance na splnenie požiadaviek:

- používajte písmo, ktoré je ľahko čitateľné a má dostatočne veľkú veľkosť (napr. veľkosť písma porovnateľná s písmom 12 Times New Roman),
- uistite sa, že písmená sú na pozadí jasne viditeľné (napr. čierne na bielom pozadí; napr. nie jasne žlté na bielom pozadí),
- medzi vetami a odsekmi nechajte dostatočný priestor,
- píšete jasným jazykom.

Jednoduché riešenie

Ak máte akékoľvek pochybnosti o zrozumiteľnosti vašich informácií, požiadajte niekoho vo vašom okolí (rodinu, priateľov, kolegov atď.), aby vám dal úprimný názor na to, či sú pre nich zrozumiteľné, čitateľné a jasné.

Nepovolené	Povolené
„Máte dvojročnú záručnú dobu ³⁰ “	„Naša adresa je Athens Road 21, 1000 Limassol, Cyprus.“
„V prípade akéhokoľvek sporu sa uplatňuje francúzske právo.“ ³¹	„Máte 14 (štrnásť) dní odo dňa prevzatia tovaru na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy.“
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	
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	„Na každý produkt, ktorý u nás zakúpite, máte dvojročnú zákonnú záruku, počas ktorej môžete využiť viacero nápravných prostriedkov v prípade, že sa ukáže, že váš produkt nie je v súlade so zmluvou.“

³⁰ Malo by byť jasné, že ide o zákonnú záruku.

³¹ V tejto podobe nie je toto tvrdenie vždy správne, najmä v prípade cezhraničného predaja. V zásade platí, že ak sa zameriavate na spotrebiteľov v inom členskom štáte EÚ, ako je ten váš, uplatňuje sa

právo miesta bydliska spotrebiteľa. Zmluvne sa však strany môžu rozhodnúť uplatniť iné právo. V takomto prípade táto voľba práva nemôže zbaviť vášho zahraničného spotrebiteľa ochrany, ktorú mu poskytujú povinné ustanovenia krajiny jeho bydliska.

V akom jazyku musia byť tieto predzmluvné a zmluvné informácie uvedené?

Každý členský štát si môže zvoliť jazyk, v ktorom sa majú informácie poskytovať spotrebiteľom. Ako je uvedené v prílohe 1³², viac ako polovica všetkých členských štátov využila túto možnosť. Vo väčšine prípadov ide o úradný jazyk (jazyky) členského štátu.



Toto je veľmi dôležité. Ak totiž poskytnete informácie v inom jazyku ako v požadovanom, považuje sa to za to, že informácie neboli poskytnuté vôbec. Ak chcete zistiť, aký jazyk si zvolil každý členský štát, pozrite si PRÍLOHU 1³³.

V prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov, stačí, ak spotrebiteľovi ústne poskytnem všetky tieto informácie?

V prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov nie je postačujúce poskytnúť informácie spotrebiteľovi ústne. Informácie je potrebné poskytnúť v papierovej forme.

Informácie môžu byť poskytnuté aj na inom trvalom nosiči, ak s tým spotrebiteľ súhlasil. Pre istotu si vždy uchovajte písomný dôkaz, že spotrebiteľ súhlasil s poskytnutím informácií na inom trvalom nosiči ako na papieri. Medzi iné trvalé médiá patrí napríklad e-mail, USB kľúč alebo fotografia, t. j. médiá, ktorých obsah nemôže obchodník jednostranne zmeniť a ktoré môže spotrebiteľ uchovávať. Je dôležité poskytnúť tieto

informácie na trvalom médiu, aby k nim mal spotrebiteľ prístup aj v budúcnosti.



Ak neposkytnete informácie spôsobom vyžadovaným zákonom, bude to mať rovnaké účinky, ako keby ste informácie neposkytli vôbec³⁴.

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

Právne predpisy EÚ vyžadujú, aby ste vždy konali s profesionálnou starostlivosťou a venovali osobitnú pozornosť, 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, mali by ste vždy prispôbiť spôsoby, akými poskytujete informácie, ich špecifikám. Napríklad veľkosť písma informácií poskytovaných spotrebiteľom je potrebné prispôbiť potrebám starších osôb. Informácie musia byť veľmi jasné, zrozumiteľné a prístupné.

³² Pozrite si regulačné voľby členských štátov podľa článku 29 CRD.

³³ Regulačné voľby členských štátov podľa článku 29 CRD.

³⁴ Pozri časť „ Aké sú dôsledky, ak nespĺním požiadavky na poskytovanie predzmluvných informácií“.

Podobne v prípade zrakovo postihnutého spotrebiteľa by mali byť informácie poskytované prostredníctvom vhodných médií a symbolov.

Nedodržanie primeranej miery profesionálnej starostlivosti pri komunikácii s takýmito osobitnými spotrebiteľmi môže predstavovať nekalú obchodnú prax³⁵.

Ako je to s cezhraničným predajom ?

Osobitné zaobchádzanie s predajom, ktorý smerujete na spotrebiteľov s bydliskom v iných členských štátoch

Podľa práva EÚ³⁶, ak smerujete svoje obchodné aktivity na spotrebiteľov v krajinách EÚ, ktoré nie sú vašou vlastnou krajinou, na vašu zmluvu so zahraničným spotrebiteľom sa zvyčajne vzťahuje právo krajiny, v ktorej spotrebiteľ žije. Ak ste sa obaja rozhodli pre iné právo, táto voľba nemôže zbaviť vášho zahraničného spotrebiteľa ochrany, ktorú mu poskytujú záväzné ustanovenia krajiny jeho bydliska.

Ak je napríklad vaša webová stránka zameraná na spotrebiteľov v členskom štáte, ktorý stanovil jazykové požiadavky na základe regulačnej možnosti podľa článku 6 ods. 7 smernice o právach spotrebiteľov, musíte spotrebiteľovi poskytnúť zmluvné informácie v jazyku požadovanom týmto členským štátom (pozri prílohu 1). Všeobecne platí, že vždy, keď propagujete alebo ponúkate svoje tovary alebo služby v iných členských štátoch, musíte dodržiavať normy ochrany spotrebiteľov platné v krajinách, na ktoré sa zameriavate.

Za akých podmienok môžete byť považovaní za obchodníkov oslovujúcich spotrebiteľov v iných členských štátoch?

Súdny dvor Európskej únie stanovil rad nevyčerpávajúcich kritérií na určenie, či sú vaše obchodné alebo profesijné činnosti „zamierené“ na konkrétny členský štát. Medzi takéto kritériá patrí napríklad používanie iných jazykov alebo mien, ako sú jazyky alebo meny bežne používané v členskom štáte, v ktorom má vaša spoločnosť sídlo, uvádzanie telefónnych čísel s medzinárodným kódom, používanie doménového mena najvyššej úrovne, ktoré nie je doménovým menom členského štátu, v ktorom má vaša spoločnosť sídlo³⁷.

Ak však svoje činnosti nezameriavate na iné krajiny EÚ a spotrebiteľ z iného členského štátu EÚ vás osloví z vlastnej iniciatívy, uplatňuje sa vaše vnútroštátne právo.

Čo to pre vás v praxi znamená?

Ktoré právo sa bude uplatňovať na vaše cezhraničné zmluvy?

Na prvý pohľad sa môže zdať, že pre malého obchodníka je zložité dodržiavať právo krajín rôznych spotrebiteľov. Niektorých obchodníkov to môže odradiť od ponúkania svojich tovarov alebo služieb za hranicami. V praxi však platí, že

1. legislatíva EÚ poskytuje, ako opisujeme v moduloch Consumer Law Ready, významné množstvo harmonizovaných ustanovení o ochrane spotrebiteľa. Tieto pravidlá sa uplatňujú v celej EÚ.

³⁵ Ďalšie podrobnosti nájdete v module 4 o nekalých obchodných praktikách a neprijateľných zmluvných podmienkach.

³⁶ Najmä takzvané nariadenie „Rím I“ č. 593/2008.

³⁷ Ďalšie informácie nájdete v rozsudku Súdneho dvora EÚ vo veciach C-585/08 a C-144/09 Peter Pammer a Hotel Alpenhof GesmbH.

2. Aj keď v niektorých bodoch existujú medzi členskými štátmi rozdiely, neznamená to, že nemôžete uzatvárať zmluvy so spotrebiteľmi podľa svojich vlastných právnych predpisov: ako bolo vysvetlené vyššie, môžete sa so spotrebiteľom dohodnúť, že sa bude uplatňovať iný zákon, pričom v takom prípade musíte dodržiavať iba povinné spotrebiteľské právo štátu, v ktorom spotrebiteľ žije.
3. V praxi bude povinná spotrebiteľská legislatíva iného členského štátu relevantná len vtedy, ak sú jej pravidlá prísnejšie ako pravidlá vášho právneho systému alebo práva, na ktorom ste sa dohodli so spotrebiteľom. Tak tomu môže byť napríklad v prípade, ak je zákonná záručná doba podľa spotrebiteľského práva dlhšia ako podľa vášho vlastného práva.
4. Vďaka vzdelávacím modulom Consumer Law Ready budete môcť vopred vedieť, aké dodatočné požiadavky môžu platiť v iných členských štátoch, do ktorých zvažujete smerovať svoje obchodné aktivity.
5. Otázka uplatniteľného práva bude často relevantná len v prípade, ak dôjde k nezhode so spotrebiteľom. Mnohé nedorozumenia je možné vyriešiť zmierlivou cestou alebo prostredníctvom vášho interného oddelenia pre sťažnosti.

V tomto module sme zdôraznili niekoľko bodov, v ktorých členské štáty prijali pravidlá, ktoré sa líšia od pravidiel stanovených v smernici o právach spotrebiteľov týkajúcich sa predzmluvných informácií. Informácie nájdete v prílohe alebo na webovej stránke Európskej komisie³⁸. Ak chcete skontrolovať, ako jednotlivé krajiny EÚ transponovali smernicu o právach

spotrebiteľov, môžete tiež použiť novú [databázu spotrebiteľského práva](#) Európskej komisie³⁹. 

Ak máte spor v súvislosti s takouto cezhraničnou zmluvou, ktorý súd je príslušný?

Ak sa svojimi ponukami zameriavate na spotrebiteľov v iných krajinách EÚ a náhodou máte spor s jedným zo svojich spotrebiteľov z inej krajiny EÚ, majte na pamäti, že podľa práva EÚ bude príslušným súdom na rozhodnutie o takomto spore vždy súd krajiny, v ktorej spotrebiteľ žije. Nemôžete žalovať spotrebiteľa pred súdom inej krajiny a ak takúto možnosť stanovíte vo svojich obchodných podmienkach, riskujete vysokú pokutu. Spotrebiteľ má naopak možnosť žalovať vás aj pred vašim domácim súdom.

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

Aké sú dôsledky, ak neposkytnem predzmluvné informácie?

Ak neposkytnete predzmluvné informácie, môže to mať rôzne dôsledky.

V prvom rade riskujete, že sklamete svojich spotrebiteľov a poškodíte svoju reputáciu.

Po druhé, samotné vnútroštátne predpisy stanovujú rad dôležitých bezprostredných dôsledkov, ak nie sú splnené určité požiadavky na predzmluvné informácie. Ak napríklad neinformujete spotrebiteľov o ich 14-

³⁸ 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;

³⁹ Pozri databázu spotrebiteľského práva: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database

dňovom práve na odstúpenie od zmluvy, toto právo sa automaticky predĺži o jeden kalendárny rok.

Nakoniec riskujete, že budete musieť zaplatiť peňažnú pokutu podľa vnútroštátnych právnych predpisov za porušenie smernice o právach spotrebiteľov.

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

Môže byť užitočné zistiť, aké nápravné prostriedky uplatňujú vnútroštátne súdy, najmä ak pôsobíte na trhu (trhoch) mimo svojej krajiny.

Od 28. mája 2022 (nadobudnutie účinnosti smernice o modernizácii) boli zavedené účinnejšie sankcie za cezhraničné porušenia.

Aktualizovaná smernica o právach spotrebiteľov (CRD) teraz lepšie vybavuje vnútroštátne orgány na ochranu spotrebiteľa a/alebo súdy na riešenie porušení, ktoré postihujú mnohých spotrebiteľov v celej EÚ. Nové pravidlá poskytujú vnútroštátnym orgánom právomoc ukladať účinné, primerané a odradzujúce sankcie koordinovaným spôsobom pri spoločnej práci na cezhraničných porušeníach ⁴⁰, ktoré postihujú spotrebiteľov v niekoľkých členských štátoch EÚ.

Je potrebné poznamenať, že v takýchto cezhraničných prípadoch musia vnútroštátne právne predpisy členských štátov stanoviť pokuty, ktorých maximálna výška musí byť najmenej 4 % obratu obchodníka alebo 2 milióny EUR, ak informácie o obrate nie sú k dispozícii. Členské štáty môžu zachovať alebo zaviesť vyššie maximálne pokuty⁴¹.

Upozorňujeme tiež, že od júna 2023 môžu spotrebiteľia uplatňovať práva definované v CRD v kolektívnych konaniach v súlade s novými pravidlami stanovenými v smernici (EÚ) 2020/1828 o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov („RAD“) a vnútroštátnych transpozíciách.

⁴⁰ Rozšírené porušenia alebo rozšírené porušenia s rozmerom Únie, ako sa uvádza v nariadení Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2017/2394 z 12. decembra 2017 o spolupráci medzi vnútroštátnymi orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa a o zrušení nariadenia (ES) č. 2006/2004.

⁴¹ Ďalšie informácie o výške pokút nájdete v správe Komisie o vykonávaní smernice o modernizácii z roku 2024; COM/2024/258 final, dostupnej na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29>.

Príloha 1

Príloha 1 – Uplatňovanie regulačných možností CRD členskými štátmi

Hoci smernica je smernicou o úplnej harmonizácii, členské štáty majú k dispozícii viacero regulačných možností jej implementácie v súlade so zásadami subsidiarity a s určitou mierou flexibility. Nasledujúce články CRD ponúkajú regulačné možnosti:

9. Článok 3 ods. 4 – neuplatňovať ustanovenia na zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov, ak platba, ktorú má spotrebiteľ uhradiť, nepresahuje 50 EUR;
10. článok 6 ods. 7 – uložiť jazykové požiadavky týkajúce sa zmluvných informácií pre zmluvy uzatvorené na diaľku a mimo prevádzkových priestorov;
11. článok 6 ods. 8 – uložiť dodatočné informačné požiadavky v súlade so smernicou 2006/123/ES a smernicou 2000/31/ES, pokiaľ ide o zmluvy uzatvorené na diaľku a mimo prevádzkových priestorov;
12. Článok 7 ods. 4 – neuplatňovať zjednodušený režim informácií na zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov na vykonanie opráv alebo údržby;
13. Článok 8 ods. 6 – zaviesť osobitné formálne požiadavky na zmluvy uzatvorené telefonicky; a
14. Článok 9 ods. 3 – v prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov zachovať existujúce vnútroštátne právne predpisy, ktoré zakazujú obchodníkovi vyberať platbu od spotrebiteľa počas určitého obdobia po uzavretí zmluvy.

V nasledujúcich tabuľkách sú uvedené regulačné možnosti, ktoré prijali členské štáty⁴²

Od mája 2022 zaviedla aktualizovaná smernica o právach spotrebiteľov pre členské štáty tieto nové regulačné možnosti.

15. Článok 6a ods. 2 – Uložiť dodatočné informačné požiadavky pre poskytovateľov online trhovísk.
16. Článok 9 ods. 1a – Predĺžiť lehotu na odstúpenie od zmluvy z 14 na 30 dní v prípade nevyžiadanej návštevy a predajnej akcii.
17. Článok 16 ods. 2 – Ustanoviť výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy v súvislosti s nevyžiadanou návštevou a predajnými akciami.
18. Článok 16 ods. 3 – Stanoviť, že v prípade zmlúv o poskytovaní služieb, ktoré ukladajú spotrebiteľovi povinnosť zaplatiť, ak spotrebiteľ výslovne požiadal o návštevu obchodníka za účelom vykonania opráv, spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom vykonaní služby, ak sa jej vykonávanie začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa.

Ďalšie informácie nájdete vo vašom [vnútroštátnom prenesení smernice \(EÚ\) 2019/2161](#) z 27. novembra 2019 o lepšom presadzovaní a modernizácii pravidiel Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa.

⁴² Štúdia o uplatňovaní smernice CRD – 2011/83/EÚ – záverečná správa, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

