

► Modul 2

Právo na odstúpenie
od zmluvy

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.....	5
Kedy má spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy?	8
Čo je spotrebiteľská zmluva uzatvorená na diaľku?	8
Čo je zmluva uzatvorená mimo prevádzkových priestorov?	8
Aké sú konkrétne práva spotrebiteľa v prípade týchto dvoch typov zmlúv?	10
Aké sú výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy?	10
Musím informovať spotrebiteľov o ich práve na odstúpenie od zmluvy?	12
Čo je vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy?	13
Ako vypočítať lehotu na odstúpenie od zmluvy?	13
Je možné vylúčiť právo na odstúpenie od zmluvy?	14
Aké sú dôsledky, ak spotrebiteľov neinformujete o ich práve na odstúpenie od zmluvy?	14
Akým spôsobom môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy?	15
Má spotrebiteľ právo používať výrobok pred odstúpením od zmluvy?	15
Kto musí preukázať zníženie hodnoty výrobku?	16
Dôsledky odstúpenia od zmluvy	16
Aké sú sankcie za nedodržanie pravidiel týkajúcich sa práva na odstúpenie od zmluvy zo strany obchodníka?	18
Ako je to v prípade cezhraničného predaja?	18
Osobitné zaobchádzanie s predajom, ktorý smerujete na spotrebiteľov s bydliskom v iných členských štátoch	19
Za akých podmienok môžete byť považovaní za obchodníkov, ktorí sa zameriavajú na spotrebiteľov v iných členských štátoch?	19
Čo to pre vás v praxi znamená?	19
Ak máte spor v súvislosti s takouto cezhraničnou zmluvou, ktorý súd je príslušný?	20
Kontrolný zoznam pre obchodníkov:	21
Príloha 1 - Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy	21

„Rád nakupujem oblečenie online a som rád, že ho môžem do 14 dní vrátiť, ak mi nesesedí.“

Spotrebiteľ

„Či sa nám to páči alebo nie, musíme rešpektovať 14-dňové právo na odstúpenie od zmluvy. Taký je zákon!“

Obchodník

„Mám 14 dní na dôkladnú kontrolu produktu, ktorý som kúpil online; to je viac než dosť na to, aby som sa mohol dobre rozhodnúť. Vrátenie produktu je veľmi jednoduché.“

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 riadený 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). 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 2 príručky sa zaoberá právom na odstúpenie od zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov. Opisuje, čo je právo na odstúpenie a ako sa uplatňuje v členských štátoch EÚ, a poskytuje tipy, ktoré vám uľahčia dodržiavanie zákona.

Tento modul predstavuje právo na odstúpenie od zmluvy ustanovené smernicou EÚ 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov (ďalej len „smernica o právach spotrebiteľov“ – CRD), podľa ktorej majú spotrebiteľia právo odstúpiť od zmlúv uzavretých na diaľku a spotrebiteľských zmlúv uzavretých mimo vašich obchodných priestorov. Podrobnejšie informácie o ustanoveniach smernice o právach spotrebiteľov nájdete v module 1 alebo [v usmernení Generálneho riaditeľstva pre spravodlivosť Európskej komisie](#), ktoré je k dispozícii vo všetkých úradných jazykoch EÚ².

Smernica o právach spotrebiteľov bola zmenená a doplnená [smernicou \(EÚ\) 2019/2161](#) z 27. novembra 2019 o lepšom presadzovaní a modernizácii pravidiel EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa. Členské štáty EÚ museli tieto zmeny transponovať do svojich vnútroštátnych právnych systémov do 28. novembra 2021 a nové pravidlá uplatňovať od 28. mája 2022. Tento modul sa zaoberá aj hlavnými zmenami a doplneniami smernice o právach spotrebiteľov v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy, ktoré môžu mať vplyv na vás.

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, balíková cestovná služba atď.). V prípade rozporu medzi odvetvovo špecifickými pravidlami a všeobecnými pravidlami sa uplatňujú odvetvovo špecifické pravidlá. [Databáza spotrebiteľského práva](#)³ a [portál Your Europe Business](#)⁴ 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 https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁴ Pozri <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modul 2

Čo je právo na odstúpenie od zmluvy?

Právo na odstúpenie od zmluvy umožňuje spotrebiteľovi **bez udania dôvodu** zrušiť spotrebiteľskú zmluvu do 14 dní odo dňa, keď dostal tovar, alebo odo dňa, keď uzavrel zmluvu o poskytovaní služieb alebo digitálneho obsahu, ktorý nie je dodávaný na hmotnom nosiči.

Spotrebiteľská zmluva je akákoľvek zmluva, ktorú obchodník uzatvára so spotrebiteľom, bez ohľadu na to, či jej predmetom je dodávka tovaru, služieb a/alebo digitálneho obsahu.

Napríklad zmluva uzavretá online so spotrebiteľom týkajúca sa online predaja knihy⁵.

Kedy má spotrebiteľ právo na odstúpenie od zmluvy?

Podľa „smernice o právach spotrebiteľov“(CRD) majú spotrebiteľia **právo na odstúpenie od spotrebiteľských zmlúv uzavretých na diaľku a spotrebiteľských zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov**. V prípade týchto dvoch typov zmlúv je toto právo udelené, pretože sa považuje, že „slabosť“ spotrebiteľa v týchto konkrétnych prípadoch je dôležitejšia ako v prípade iných zmlúv. V prípade zmlúv uzatvorených na diaľku nemá spotrebiteľ možnosť fyzicky overiť vlastnosti výrobku a v prípade zmlúv uzatvorených mimo prevádzkových priestorov sa spotrebiteľ môže ocitnúť v situácii, keď je náchylnejší na nátlak.

Právo na odstúpenie od zmluvy existuje bez ohľadu na to, či sa zmluva týka dodávky tovaru, poskytovania služieb alebo poskytovania digitálneho obsahu, ktorý nie je dodávaný na hmotnom nosiči.

Čo je spotrebiteľská zmluva uzatvorená na diaľku?

Zmluvy uzatvorené na diaľku sú spotrebiteľské zmluvy, pri uzatváraní ktorých nie sú obchodník a spotrebiteľ súčasne prítomní. Namiesto toho sa až do uzavretia zmluvy a vrátane neho používajú výlučne prostriedky komunikácie na diaľku. Medzi príklady zmlúv uzavretých na diaľku patria zmluvy uzavreté prostredníctvom zásielkového predaja, online, telefonicky atď.

Zmluva uzatvorená na diaľku zahŕňa aj situácie, keď spotrebiteľ navštívi obchodné priestory iba za účelom získania informácií o tovare alebo službách a následne rokuje a uzatvára zmluvu na diaľku. Napríklad situácia, keď spotrebiteľ navštívi obchod a prezrie si niekoľko kabeliek, potom ide domov a jednu z kabeliek si objedná telefonicky, sa môže považovať za zmluvu uzatvorenú na diaľku. Naopak, zmluva, o ktorej sa jedná v obchodných priestoroch obchodníka, ale ktorá sa nakoniec uzatvára prostredníctvom komunikácie na diaľku, sa nepovažuje za zmluvu uzatvorenú na diaľku.

Ani zmluva iniciovaná prostredníctvom komunikácie na diaľku (napr. e-mailom), ale nakoniec uzavretá v obchodných priestoroch obchodníka, sa nepovažuje za zmluvu uzavretú na diaľku. Podobne sa zmluva uzavretá na diaľku nevzťahuje na rezervácie, ktoré spotrebiteľ vykoná prostredníctvom komunikácie na diaľku, ako je to v prípade, keď spotrebiteľ telefonicky požiadala o rezerváciu v reštaurácii.

Čo je zmluva uzatvorená mimo prevádzkových priestorov?

Zmluvy uzavreté mimo prevádzkových priestorov sú zmluvy uzavreté za súčasnej fyzickej prítomnosti spotrebiteľa a vás/vašich zástupcov, ale na mieste, ktoré nie je vaším obchodným priestorom. Obchodné

⁵ Pozri modul 1 o predzmluvnej povinnosti informovať.

priestory zahŕňajú priestory v akejkoľvek forme (napr. obchody, nákladné vozidlá, stánky atď.), ktoré slúžia ako trvalé alebo obvyklé miesto podnikania obchodníka. Prevádzkové priestory zahŕňajú aj priestory, ktoré obchodník používa sezónne (napr. zmrzlináreň na pláži počas leta).

Zmluvy uzatvorené mimo prevádzkových priestorov sú zvyčajne zmluvy uzatvorené v domácnosti spotrebiteľa, na pracovisku spotrebiteľa alebo počas výletu organizovaného obchodníkom.

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

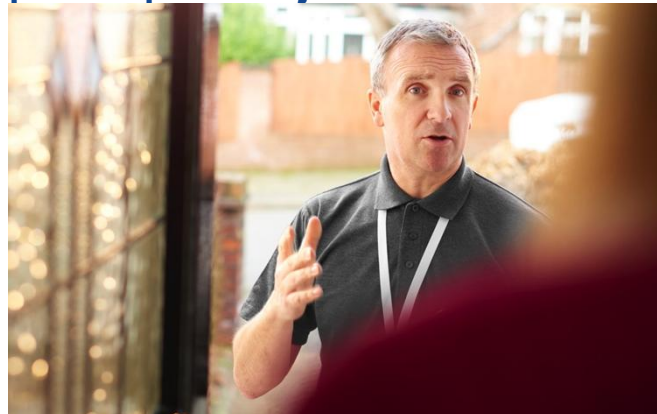
1. spotrebiteľ, ktorý si kúpi šaty online



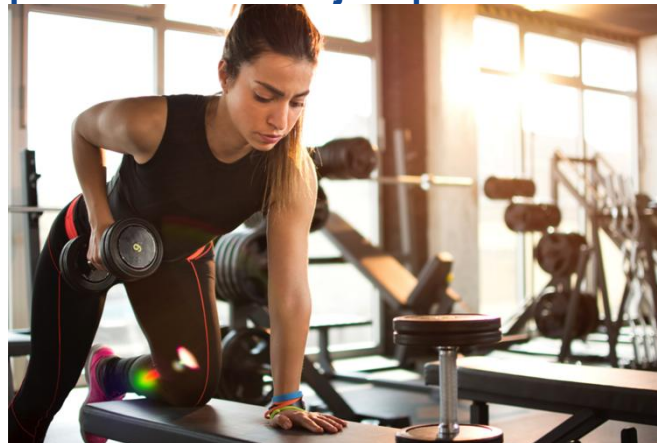
2. spotrebiteľ, ktorý si objedná knihu prostredníctvom bežnej pošty



3. spotrebiteľ, ktorý si kúpi vysávač priamo pred svojimi dverami



4. spotrebiteľ, ktorý sa prihlási do posilňovne na svojom pracovisku



5. spotrebiteľ, ktorý si kúpi vankúš a perinu na výlete organizovanom obchodníkom (napr. v reštaurácii alebo obchode)



Aké sú konkrétne práva spotrebiteľa v prípade týchto dvoch typov zmlúv?

Nech už je zmluva uzavretá na diaľku alebo mimo prevádzkových priestorov, spotrebiteľ má lehotu štrnásť **kalendárnych** dní na zváženie rozhodnutia, či chce zmluvu uzavretú s obchodníkom zachovať.

Počas tejto lehoty môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy. Nemusí poskytovať žiadne vysvetlenie ani odôvodnenie tohto rozhodnutia. Spotrebiteľ navyše nesmie znášať žiadne náklady okrem nákladov na vrátenie tovaru alebo nákladov na zníženie hodnoty v prípade nesprávneho zaobchádzania s výrobkom, ako je vysvetlené nižšie.

Právo na odstúpenie od zmluvy je v EÚ úplne harmonizované. To znamená, že v tejto oblasti platia vo všetkých členských štátoch rovnaké pravidlá. Bez ohľadu na to, či ponúkate svoje výrobky alebo služby spotrebiteľom z iných členských štátov, dĺžka lehoty na odstúpenie od zmluvy bude rovnaká a nemusíte zisťovať, či existujú rozdiely v úrovni ochrany.

Aké sú výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy?

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

- a) o poskytovaní služieb po úplnom vykonaní služby, ale ak zmluva ukladá spotrebiteľovi povinnosť zaplatiť, za predpokladu, že plnenie začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa a s vedomím, že stratí právo na odstúpenie od zmluvy, akonáhle obchodník úplne vykoná zmluvu;
Príklad: Spotrebiteľ, ktorý uzavrel online zmluvu s posilňovňou o poskytnutí troch hodín osobného tréningu, ktoré začne využívať nasledujúci deň a ukončí pred uplynutím 14 dní, pričom súhlasí s tým, že stratí právo na odstúpenie od zmluvy po

poskytnutí týchto troch hodín.

- b) na dodávku tovaru alebo služieb, ktorých cena závisí od výkyvov na finančnom trhu, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť a ktoré môžu nastať v lehote na odstúpenie od zmluvy;

Príklad: Tovar, ktorého cena závisí od hodnoty cudzej meny.

- c) na dodávku tovaru vyrobeného podľa špecifikácií spotrebiteľa alebo jasne personalizovaného;

Príklad: Oblek ušitý na mieru.

- d) na dodávku tovaru, ktorý podlieha rýchlej skaze alebo má krátku trvanlivosť;

Príklad: akýkoľvek rýchlo sa kaziaci tovar, napríklad čerstvá zelenina.

- e) pre dodávku zapečateného tovaru, ktorý nie je vhodný na vrátenie z dôvodov ochrany zdravia alebo hygieny a bol po dodaní rozbalený;

Príklad: Ihly na lekárske použitie; niektoré kozmetické výrobky, ako napríklad rúže.

- f) pre dodávku tovaru, ktorý je po dodaní vzhľadom na svoju povahu neoddeliteľne zmiešaný s inými položkami;

Príklad: Piesok zmiešaný s inou látkou.

- g) na dodávku alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia kúpnej zmluvy, ktorých dodanie môže prebehnúť až po 30 dňoch a ktorých skutočná hodnota závisí od výkyvov na trhu, ktoré obchodník nemôže ovplyvniť;

Príklad: Víno v predpredaji.

- h) ak spotrebiteľ výslovne požiadal o návštevu obchodníka za účelom vykonania naliehavých opráv alebo údržby. Ak počas návštevy obchodník poskytne služby, ktoré sú nad rámec služieb výslovne požadovaných spotrebiteľom (t. j. oprava

alebo údržba), právo na odstúpenie od zmluvy sa bude vzťahovať na tieto dodatočné služby alebo tovary. Podobne, ak počas návštevy obchodník dodá iné tovary ako náhradné diely potrebné na vykonanie opravy alebo údržby, právo na odstúpenie od zmluvy sa bude vzťahovať na tieto tovary.

Príklad: Požadovaná oprava strechy po poškodení (napr. po búrke). Ak sa spotrebiteľ okrem opravy strechy rozhodne kúpiť od toho istého obchodníka aj tehly, lehota na odstúpenie od zmluvy sa v zásade vzťahuje aj na tieto tehly. Podobne, ak sa spotrebiteľ rozhodne zaviesť dodatočnú izolačnú vrstvu na strechu, právo na odstúpenie od zmluvy sa v zásade vzťahuje aj na túto službu.

- i) na dodávku zapečatených zvukových alebo obrazových záznamov alebo zapečateného počítačového softvéru, ktoré boli po dodaní rozbalené;

Príklad: DVD predávané v plastovom obale, ktorý bol otvorený.

- j) na dodávku novín, periodík alebo časopisov s výnimkou predplatných zmlúv na dodávku takýchto publikácií;

Príklad: Denníky.

- k) uzavreté na verejnej dražbe;

Príklad: Verejná dražba obrazov.

Upozorňujeme, že toto sa nevzťahuje na aukčné platformy, ako je e-bay.

- l) na poskytovanie ubytovania iného ako na bývanie, prepravu tovaru, prenájom automobilov, stravovacie služby alebo služby súvisiace s voľnočasovými aktivitami, ak zmluva stanovuje konkrétny dátum alebo obdobie plnenia;

Príklad: Rezervácia hotelovej izby na konkrétny víkend.

- m) na dodávku digitálneho obsahu, ktorý nie je dodávaný na hmotnom nosiči, ak sa plnenie začalo a ak zmluva ukladá spotrebiteľovi povinnosť zaplatiť: ak spotrebiteľ predbežne súhlasil so začatím plnenia počas lehoty na odstúpenie od zmluvy ; ak spotrebiteľ potvrdil, že súhlasí so stratou práva na odstúpenie od zmluvy; a ak ste ako obchodník poskytli potvrdenie o predchádzajúcom výslovnom súhlase a potvrdení spotrebiteľa na trvalom nosiči.

Príklad: Stiahnutie konkrétnej hudby spotrebiteľom z platformy na streamovanie, ak sa stiahnutie alebo streamovanie začalo a spotrebiteľ dal svoj predchádzajúci výslovný súhlas so začatím plnenia počas lehoty na odstúpenie od zmluvy a potvrdil, že tým stratil právo na odstúpenie od zmluvy.

Ak si chcete byť istí, že spotrebiteľ súhlasí v súlade so zákonom, že nebude mať právo na odstúpenie od zmluvy, môžete ho požiadať, aby dal svoj súhlas v nasledujúcej forme: „Týmto súhlasím s okamžitým plnením zmluvy a beriem na vedomie, že stratím právo na odstúpenie od zmluvy, akonáhle sa začne sťahovanie alebo streamovanie digitálneho obsahu.“

Ako sa vysvetľuje v module 1, na niektoré špecifické typy zmlúv sa smernica o právach spotrebiteľov nevzťahuje (napríklad zmluvy o zdravotnej starostlivosti a finančných službách, nadobúdanie nehnuteľného majetku). V týchto prípadoch by právo na odstúpenie od zmluvy existovalo len podľa ustanovení iných príslušných sektorovo špecifických právnych predpisov (napr. smernica (EÚ) 2023/2225 o úverových zmluvách pre spotrebiteľov)⁶.

⁶ <https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2023/2225/oj/eng>

Upozorňujeme, že od mája 2022 mali členské štáty podľa nových pravidiel CRD možnosť⁷:

- predĺžiť lehotu na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy zo 14 na 30 dní,
- vyňať niekoľko výnimiek z práva na odstúpenie od zmluvy (t. j. spotrebiteľ bude mať právo na odstúpenie od zmluvy v niektorých prípadoch, v ktorých ho predtým nemal) ...

...pre zmluvy uzavreté v súvislosti s:

- 1) nevyžiadanou návštevou obchodníka v domácnosti spotrebiteľa (podomový predaj)
- 2) predajných akcií organizovaných obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagácie alebo predaja výrobkov spotrebiteľovi.

Tieto možnosti majú členským štátom umožniť poskytovať spotrebiteľom dodatočnú ochranu v súvislosti s týmito špecifickými predajnými kanálmi.

Členské štáty mali tiež možnosť podľa smernice o modernizácii⁸ nestanovovať právo na odstúpenie od zmluvy v prípade zmlúv o poskytovaní služieb, ktoré zaväzujú spotrebiteľa k platbe, ak spotrebiteľ výslovne požiadal o návštevu obchodníka za účelom vykonania opráv (napr. zásah inštalatéra v prípade úniku vody). V takýchto prípadoch spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom vykonaní služby, ak sa jej vykonávanie začalo s predchádzajúcim výslovným súhlasom spotrebiteľa.

Nezabudnite, že pred uzavretím zmluvy ste povinní informovať spotrebiteľov o existencii práva na odstúpenie od zmluvy a o dĺžke lehoty na odstúpenie (pozri modul 1). Ak teda predávate prostredníctvom týchto typov predajných kanálov, nezabudnite skontrolovať, či v členskom štáte (členských štátoch), v

ktorom (ktorých) pôsobíte, je lehota na odstúpenie od zmluvy 14 alebo 30 dní.

Príklad: Ak predávate spotrebiteľovi na mieru šité kostýmy v jeho domácom prostredí bez predchádzajúceho pozvania v členskom štáte, v ktorom platia tieto možnosti, má spotrebiteľ právo odstúpiť od kúpy do 30 dní od dátumu dodania.

Musím informovať spotrebiteľov o ich práve na odstúpenie od zmluvy?

Áno, musíte. Ak takéto právo existuje, aby bolo právo na odstúpenie od zmluvy účinné, obchodník je povinný informovať spotrebiteľa o existencii a podmienkach jeho práva odstúpiť od zmluvy⁹. Informácie, ktoré sa majú poskytnúť spotrebiteľovi v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy, musia obsahovať:

- podmienky
- lehoty
- postupy na uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy
- skutočnosť, že náklady na vrátenie tovaru znáša spotrebiteľ
- skutočnosť, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy po tom, ako požiadal o začatie poskytovania služieb, musí uhradiť pomernú časť nákladov za služby, ktoré boli do toho momentu poskytnuté
- ak je to relevantné: skutočnosť, že spotrebiteľ nemá právo na odstúpenie od zmluvy (pozri výnimky uvedené vyššie) alebo okolnosti, za ktorých toto právo stráca
- vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy (pozri nižšie alebo v prílohe 1).

^{7 a 8} Pozri oznámenia členských štátov o týchto regulačných možnostiach 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 tematickú prílohu Modulu 1 o regulačných možnostiach podľa článku 29 smernice o právach spotrebiteľov.

⁹ Pozri modul 1 o požiadavkách na predzmluvné informácie.

Obchodník môže spotrebiteľovi poskytnúť práva, ktoré presahujú zákonné požiadavky, napr. dlhšiu lehotu, ale v každom prípade musí zabezpečiť, aby spotrebiteľ dostal aspoň všetky informácie o práve na odstúpenie od zmluvy, ktoré sú vyžadované zákonom.

V prípade zmlúv uzatvorených na diaľku aj mimo prevádzkových priestorov musí obchodník poskytnúť spotrebiteľovi vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy na **trvalom nosiči** (papier, disk...).

V prípade online zmluvy to môže byť napríklad e-mail, ktorý obsahuje formulár. Internetová stránka nemôže byť považovaná za poskytovanie informácií na trvalom nosiči, pretože internetová stránka nie je konštantným, ale meniteľným nosičom. Preto nestačí, ak obchodník spotrebiteľa iba nasmeruje na konkrétnu webovú stránku.

Čo je vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy?

Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy platný v celej EÚ je uvedený v samotnej smernici o právach spotrebiteľov¹⁰. Tento vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý je k dispozícii aj v prílohe 1, musí byť poskytnutý spotrebiteľovi:

- Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy (vyplňte a odošlite tento formulár iba v prípade, ak chcete odstúpiť od zmluvy)
- Adresát [tu obchodník uvedie svoje meno, geografickú adresu a e-mailovú adresu]:
- Týmto oznamujem/oznamujeme (*), že odstupujem/odstupujeme (*) od zmluvy o predaji nasledujúceho tovaru (*)/poskytovaní nasledujúcej služby (*),
- Objednaného dňa (*)/doručeného dňa (*),
- Meno spotrebiteľa (spotrebiteľov),
- Adresa spotrebiteľa (spotrebiteľov),

- Podpis spotrebiteľa (spotrebiteľov) (len v prípade, ak je tento formulár zaslaný v papierovej forme),
- Dátum

Je veľmi dôležité informovať spotrebiteľa jasným a zrozumiteľným spôsobom o práve na odstúpenie od zmluvy a poskytnúť mu vzorový formulár. Spotrebiteľom to umožňuje účinne uplatniť toto právo a vy sa tak vyhnute negatívnym dôsledkom (vrátane možných sankcií) za nesplnenie tejto povinnosti (pozri otázku o dôsledkoch neinformovania spotrebiteľov o práve na odstúpenie od zmluvy).

Uvedomte si, že okrem e-mailu a iných foriem komunikácie môžete spotrebiteľovi poskytnúť možnosť elektronicky vyplniť a odoslať vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy alebo akékoľvek rovnocenné vyhlásenie na webovej stránke spoločnosti. V týchto prípadoch musíte spotrebiteľovi bezodkladne potvrdiť prijatie takéhoto odstúpenia na trvalom nosiči.

Ako vypočítať lehotu na odstúpenie od zmluvy?

Lehota na odstúpenie od zmluvy je vo všetkých členských štátoch štrnásť **kalendárnych** dní. V prípade kúpnych zmlúv lehota štrnástich dní začína plynúť od momentu, keď spotrebiteľ nadobudne fyzickú držbu tovaru (alebo posledného tovaru/kusov v prípade viacerých tovarov alebo tovaru pozostávajúceho z viacerých položiek alebo kusov, ktoré boli objednané). Napríklad v prípade online nákupu šiat má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní od prevzatia týchto šiat a na samotné vrátenie šiat má potom až 14 dní po informovaní obchodníka o odstúpení od zmluvy.

V prípade zmlúv o **poskytovaní služieb** a zmlúv o online **digitálnom obsahu** lehota začína plynúť v

¹⁰ Porovnaj prílohu IB smernice o právach spotrebiteľov.

okamihu uzavretia zmluvy. Napríklad v prípade spotrebiteľa, ktorý sa prihlásil na jazykové kurzy online, má spotrebiteľ právo odstúpiť od tejto zmluvy do 14 dní od uzavretia zmluvy. V prípade zmlúv **s kombinovanými predmetmi plnenia** bude začiatok lehoty závisieť od hlavného predmetu konkrétnej zmluvy, t. j. od toho, či ide prevažne o kúpnu zmluvu alebo zmluvu o poskytovaní služieb, a podľa toho sa bude uplatňovať príslušné pravidlo pre kúpnu zmluvu alebo zmluvu o poskytovaní služieb. Napríklad v prípade diaľkového nákupu autorádia, ktorý zahŕňa relatívne jednoduchú inštaláciu, lehota začne plynúť v okamihu dodania rádia, zatiaľ čo v prípade uzavretia online zmluvy o organizácii seminára, ktorý zahŕňa aj distribúciu pier a papierov účastníkom, lehota na odstúpenie od zmluvy začne plynúť v okamihu uzavretia takejto zmluvy, pretože ide predovšetkým o zmluvu o poskytovaní služieb.

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

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

Spotrebiteľ uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy včas, ak odoslal oznámenie, ktorým odstupuje od zmluvy, v predpísanej lehote štrnástich kalendárnych dní. Spotrebiteľ musí preukázať, že rozhodnutie o odstúpení od zmluvy bolo vykonané v lehote štrnástich kalendárnych dní. Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, má ďalších 14 dní na vrátenie tovaru.

Nezabudnite, že od mája 2022 niektoré členské štáty mohli predĺžiť lehotu na odstúpenie od zmluvy zo 14 na 30 dní v prípade zmlúv uzavretých v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo predajnými akciami organizovanými obchodníkom (pozri stranu 11).

Je možné vylúčiť právo na odstúpenie od zmluvy?

Právo na odstúpenie od zmluvy je zaručené zákonom. Nikdy nemôže byť vylúčené ani obmedzené.

Akékoľvek vylúčenie alebo obmedzenie práva na odstúpenie od zmluvy by bolo v rozpore s platným právom a pravdepodobne by bolo klasifikované ako porušenie pravidiel o neprijateľných zmluvných podmienkach a nekalých obchodných praktikách¹¹.

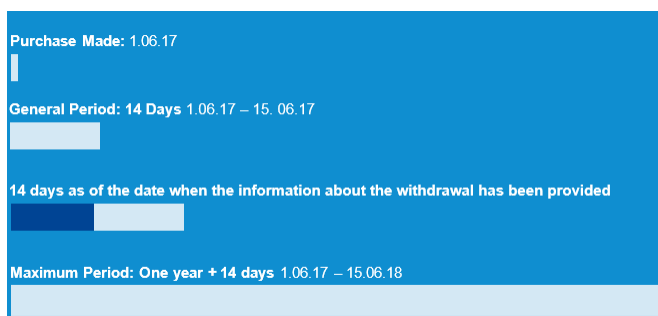
Nezabudnite, že v určitých prípadoch existujú niektoré zákonné výnimky z práva na odstúpenie od zmluvy, ktoré boli vysvetlené vyššie.

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 dôležité¹².

¹¹ Pozri modul 4 o nekalých obchodných praktikách a nekalých zmluvných podmienkach.

¹² Pozri modul 1 o požiadavkách na predzmluvné informácie.



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

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

Ako môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy?

Spotrebiteľia si môžu zvoliť spôsob, akým vás informujú 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 nestačilo. Spotrebiteľia môžu použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý im ako obchodník poskytol pred uzavretím zmluvy, ale nie sú povinní tak urobiť. Keďže dôkazné bremeno o odstúpení od zmluvy v lehote 14 kalendárnych dní nesie spotrebiteľ, je v jeho vlastnom záujme použiť trvalý nosič. Ak obchodník ponúka spotrebiteľovi možnosť informovať o odstúpení od zmluvy elektronicky prostredníctvom svojej webovej

stránky a spotrebiteľ túto možnosť využije, obchodník musí spotrebiteľovi zaslať potvrdenie (na trvalom nosiči).

Obchodník nemôže odmietnuť uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy počas predpísanej lehoty.

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

Má spotrebiteľ právo používať tovar pred odstúpením od zmluvy?

V prípade, že chcú spotrebiteľia uplatniť svoje právo na odstúpenie od zmluvy, nesmú výrobok používať. Môžu však tovar prezrieť a vyskúšať v rozsahu, ktorý je potrebný na zistenie povahy, vlastností a fungovania zakúpeného tovaru. V praxi to znamená, že spotrebiteľ môže s výrobkom zaobchádzať a prezrieť si ho len tak, ako by to urobil v tradičnom obchode. Napríklad spotrebiteľ si môže vyskúšať nový oblek v obchode bez toho, aby odstránil visačky. Nemá však právo konfigurovať softvér na svojom notebooku¹³.

Ak spotrebiteľ manipuloval s tovarom alebo ho používal v rozsahu, ktorý presahuje mieru potrebnú na zistenie povahy, vlastností a fungovania tovaru, nestráca právo na odstúpenie od zmluvy, ale bude musieť obchodníkovi nahradiť zníženú hodnotu tovaru.

Spotrebiteľ napríklad nemá právo kúpiť si na internete šaty, ktoré si oblečie na jednu príležitosť (napr. svadobnú hostinu), a potom odstúpiť od zmluvy a vrátiť šaty. V takom prípade môže obchodník spotrebiteľovi účtovať zníženú hodnotu.

¹³ Ďalšie praktické príklady nájdete na strane 47 usmernení týkajúcich sa smernice o právach spotrebiteľov:

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

Kto musí preukázať zníženie hodnoty výrobku?

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

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

Zavedenie mechanizmu na overenie, či bol konkrétny produkt používaný, pomôže v prípade sporu so spotrebiteľom. V konkrétnych prípadoch môžete na overenie použiť napríklad špeciálne navrhnutý nástroj alebo postup. Náklady na takéto overenie však budete musieť znášať vy.

Upozorňujeme, že v prípadoch, keď obchodník neinformoval o práve na odstúpenie od zmluvy a lehota sa predĺžila až o 12 mesiacov, môže spotrebiteľ odstúpiť od zmluvy po uplynutí značnej doby, počas ktorej tovar efektívne používal, bez toho, aby niesol akúkoľvek zodpovednosť za výsledné opotrebenie.

Právne predpisy EÚ neregulujú vymáhanie zodpovednosti spotrebiteľa za zníženú hodnotu tovaru. Uplatňujú sa všeobecné zmluvné a procesné právne predpisy členských štátov a obchodníkom môže byť napríklad povolené znížiť sumu, ktorá sa má vrátiť. 

Dôsledky odstúpenia od zmluvy

Keď vás spotrebiteľ informuje o svojom odstúpení od zmluvy, je oslobodený od všetkých záväzkov vyplývajúcich zo zmluvy.

Spotrebiteľ znáša náklady na vrátenie tovaru, pokiaľ nebolo dohodnuté, že náklady znáša obchodník. Obchodník však musí spotrebiteľa jasne a vopred (pred

uzavretím zmluvy) informovať o tom, že spotrebiteľ má uhradiť náklady na vrátenie tovaru. Ak tak obchodník neurobí, bude musieť náklady na vrátenie tovaru znášať on sám.

Ak sa spotrebiteľ rozhodne odstúpiť od zmluvy, musíte mu vrátiť všetky platby, ktoré ste od neho prijali. Vrátenie peňazí sa musí uskutočniť prostredníctvom rovnakého platobného prostriedku, aký bol použitý na nákup výrobku. (Např. vrátenie peňazí prostredníctvom poukážok nie je povolené). Napríklad, ak sa spotrebiteľ rozhodne vrátiť knihu, ktorú od vás kúpil online prostredníctvom kreditnej karty, musíte mu vrátiť celú cenu knihy vrátane všetkých daní a nákladov na doručenie na účet spojený s kreditnou kartou použitou na platbu.

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

Vrátenie peňazí však môže byť pozastavené, kým:

- obchodník tovar dostane; alebo
- obchodník dostane dôkaz, že tovar bol odoslaný späť, podľa toho, čo nastane skôr.

Do 28. mája 2022 (nadobudnutie účinnosti smernice o modernizácii) sa právo na odstúpenie od zmluvy podľa smernice o spotrebiteľských úveroch vzťahovalo len na zmluvy, v ktorých boli spotrebiteľia povinní zaplatiť cenu. Teraz majú spotrebiteľia právo na odstúpenie od zmluvy aj v prípade, že nezaplatili za digitálny obsah a/alebo digitálnu službu, ale poskytli osobné údaje (pokiaľ tieto údaje nie sú potrebné na poskytnutie digitálneho obsahu). To vytvára nové povinnosti pre obchodníkov a spotrebiteľov (v prípade odstúpenia od zmluvy), ktoré sú podrobne opísané nižšie.

1) Nové povinnosti pre obchodníkov

- Nezabudnite, že ste povinní dodržiavať ustanovenia Všeobecného nariadenia o ochrane údajov („GDPR“).
- Nesmiete používať žiadny obsah, okrem osobných údajov, ktorý poskytol alebo vytvoril spotrebiteľ pri používaní digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorú ste poskytli.
- V prípade potreby ste povinní na žiadosť spotrebiteľa sprístupniť mu akýkoľvek obsah, okrem osobných údajov, ktorý spotrebiteľ poskytol alebo vytvoril pri používaní digitálneho obsahu alebo digitálnej služby, ktorú ste mu poskytli.
- Spotrebiteľ má právo na bezplatné získanie tohto digitálneho obsahu bez prekážok z vašej strany, 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 spotrebiteľom, najmä tým, že spotrebiteľovi znemožníte prístup k digitálnemu obsahu alebo digitálnej službe alebo deaktivujete používateľský účet spotrebiteľa.

2) Nové povinnosti spotrebiteľov

- Ak sa spotrebiteľ rozhodne odstúpiť od zmluvy, nesmie používať digitálny obsah alebo digitálnu službu a nesmie ich sprístupňovať tretím stranám.

Nižšie sú zhrnuté štyri hlavné pravidlá:

1. Spotrebiteľ má právo odstúpiť od zmluvy do 14 kalendárnych dní od dodania tovaru alebo uzavretia zmluvy o poskytovaní služieb, s výnimkou určitých prípadov¹⁴, najmä pokiaľ ide o digitálny obsah, ktorý nie je poskytovaný na hmotnom nosiči, ak už bolo začaté plnenie (t. j. spotrebiteľ začal sťahovať obsah) a spotrebiteľ a) dal svoj predchádzajúci súhlas, b) potvrdil, že stráca právo na odstúpenie od zmluvy, a c) obchodník poskytol potvrdenie.

Pozri tiež možné predĺženie práva na odstúpenie od zmluvy na 30 dní v prípade zmlúv uzavretých v súvislosti s nevyžiadanými návštevami obchodníka v domácnosti spotrebiteľa alebo predajnými akciami organizovanými obchodníkom v príslušných vnútroštátnych transpozičných opatreniach¹⁵;

2. právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy sa predlžuje až o jeden rok v prípade, že obchodník neinformuje spotrebiteľa o existencii práva na odstúpenie od zmluvy;
3. obchodník je povinný spotrebiteľovi vrátiť celú sumu do 14 kalendárnych dní odo dňa, keď bol informovaný o odstúpení od zmluvy, ale môže zadržať vrátenie sumy, kým nedostane tovar späť alebo kým nedostane dôkaz, že spotrebiteľ tovar poslal späť, podľa toho, čo nastane skôr;
4. spotrebiteľ musí vrátiť tovar do 14 kalendárnych dní odo dňa, keď spotrebiteľ informoval obchodníka o rozhodnutí odstúpiť od zmluvy.

¹⁴ Článok 16 smernice o právach spotrebiteľov

¹⁵ 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

tematickú prílohu k Modulu 1 o regulačných možnostiach podľa článku 29 smernice o právach spotrebiteľov.

Aké sú sankcie za nedodržanie pravidiel týkajúcich sa práva 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.

Nesplnenie akéhokoľvek pravidla týkajúceho sa práva na odstúpenie od zmluvy zo strany obchodníka navyše porušuje vnútroštátne pravidlá transponujúce smernicu o právach spotrebiteľov, pre ktoré musia členské štáty zaviesť odrádzajúce sankcie¹⁶. 

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

Aktualizovaná smernica o právach spotrebiteľov teraz lepšie vybavuje vnútroštátne orgány na ochranu spotrebiteľov a/alebo súdy na riešenie porušení, ktoré postihujú mnohých spotrebiteľov v celej EÚ. Nové pravidlá poskytujú vnútroštátnym orgánom právomoc ukladať účinné, primerané a odrádzajúce sankcie koordinovaným spôsobom pri spoločnej práci na cezhraničných porušeníach¹⁷, ktoré postihujú spotrebiteľov v niekoľkých členských štátoch EÚ.

Je potrebné poznamenať, že v takýchto cezhraničných prípadoch musia vnútroštátne právne predpisy členských štátov stanoviť maximálne pokuty vo výške najmenej 4 % obratu obchodníka alebo až 2 milióny EUR, ak informácie o obrate nie sú k dispozícii. Členské

štáty môžu zachovať alebo zaviesť vyššie maximálne pokuty¹⁸.

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 vnútroštátnymi transpozíciami.

Ako to funguje v prípade cezhraničného predaja ?

Ustanovenia o práve na odstúpenie od zmluvy sú v EÚ úplne harmonizované. To znamená, že medzi členskými štátmi neexistujú žiadne rozdiely a vaše práva a povinnosti sú v celej EÚ rovnaké. Jedinými rozdielmi môžu byť, ako už bolo uvedené, sankcie, ktoré členské štáty uplatňujú odlišne, a možné predĺženie zákonných lehôt na odstúpenie od zmluvy v prípade nevyžiadanej návštevy obchodníka v domácnosti spotrebiteľa (podomový predaj) a v prípade predajných akcií organizovaných obchodníkom s cieľom alebo účinkom propagovať alebo predávať výrobky spotrebiteľovi.

Aby ste vedeli, ktoré vnútroštátne právne predpisy sa uplatňujú v prípade sankcií, prečítajte si nižšie uvedené informácie. Je tiež dôležité venovať pozornosť odseku venovanému príslušným súdom, ktorý môže byť zaujímavý v prípade sporu o práve na odstúpenie od zmluvy. 

¹⁶ Ďalšie informácie nájdete v [správe](#) Európskej komisie o vykonávaní smernice (EÚ) 2019/2161, pokiaľ ide o lepšie presadzovanie a modernizáciu pravidiel Únie v oblasti ochrany spotrebiteľa (smernica o modernizácii).

¹⁷ 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 národnými

orgánmi zodpovednými za presadzovanie právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa a o zrušení nariadenia (ES) č. 2006/2004.

¹⁸ Ďalšie informácie o výške pokút nájdete v správe Európskej komisie o vykonávaní smernice o modernizácii; COM/2024/258 final, dostupnej na: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A52024DC0258R%2801%29>.

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

Podľa práva EÚ¹⁹, ak smerujete svoje obchodné aktivity na spotrebiteľov v krajinách EÚ, ktoré nie sú vašou vlastnou krajinou, na vašu zmluvu so zahraničným spotrebiteľom sa zvyčajne uplatňuje 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 povinné ustanovenia krajiny bydliska.

Ak je napríklad vaša webová stránka zameraná na spotrebiteľov v inom členskom štáte, musíte skontrolovať, či tento členský štát stanovuje jazykové požiadavky na predzmluvné informácie²⁰ (ďalšie informácie nájdete v module 1). Ak áno, musíte spotrebiteľovi poskytnúť predzmluvné informácie v jazyku, ktorý vyžaduje tento členský štát. Všeobecnejšie platí, že vždy, keď propagujete alebo ponúkate svoje tovary alebo služby v iných členských štátoch, musíte rešpektovať štandardy ochrany spotrebiteľov 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 sídlo²¹.

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 právne predpisy v rôznych krajinách. Niektorých obchodníkov to môže odradiť od ponúkania svojich tovarov alebo služieb za hranicami. V praxi však platí, že:

1. legislatíva EÚ harmonizuje dôležitú časť pravidiel ochrany spotrebiteľa. To znamená, že v zásade platia vo všetkých krajinách EÚ rovnaké pravidlá.
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 iné právo, pričom v takom prípade musíte dodržiavať iba povinné spotrebiteľské právo členského štátu, v ktorom spotrebiteľ žije.
3. V praxi bude povinné spotrebiteľské právo iného členského štátu relevantné len vtedy, ak sú jeho pravidlá prísnejšie ako pravidlá vášho právneho

¹⁹ Najmä takzvané nariadenie „Rím I“ č. 593/2008.

²⁰ Podľa článku 6 ods. 7 smernice o právach spotrebiteľov mali členské štáty možnosť vo svojich vnútroštátnych právnych predpisoch zachovať alebo zaviesť jazykové požiadavky týkajúce sa zmluvných informácií pre zmluvy uzatvárané na diaľku a mimo prevádzkových priestorov, aby sa zabezpečilo, že spotrebiteľom budú tieto informácie

ľahko zrozumiteľné. Podľa správy Európskej komisie (2017) o uplatňovaní smernice o právach spotrebiteľov 15 členských štátov EÚ zaviedlo jazykové požiadavky do svojich vnútroštátnych právnych predpisov (s. 29 – 32).

²¹ Ďalšie informácie nájdete v rozsudku Súdneho dvora EÚ vo veciach C-585/08 a C-144/09, Peter Pammer a Hotel Alpenhof GesmbH.

systemu 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 záručná doba podľa vášho práva.

4. Prostredníctvom vzdelávacích modulov Consumer Law Ready sa vopred dozviete, 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 mimosúdne alebo prostredníctvom vášho interného oddelenia pre sťažnosti.

Ak máte spor v rámci takejto cezhraničnej zmluvy, ktorý súd je príslušný?

Ak svojimi ponukami smerujete svoje aktivity na spotrebiteľov v inej krajine EÚ a máte spor so

spotrebiteľom z inej krajiny EÚ, majte na pamäti, že príslušným súdom na rozhodnutie o takomto spore bude 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 podľa vnútroštátnych právnych predpisov. Spotrebiteľ má naopak možnosť žalovať vás aj pred súdom vo vašej krajine.

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

Kontrolný zoznam pre obchodníkov:

Aby ste boli na bezpečnej strane, vždy skontrolujte:

1. či právo spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy platí pre typ spotrebiteľskej zmluvy, ktorú uzatvárate; ☐
2. či ste spotrebiteľa včas a jasne informovali o jeho práve na odstúpiť od zmluvy; ☐
3. či ste spotrebiteľa včas a jasne informovali, že v prípade, ak sa rozhodne odstúpiť od zmluvy, bude musieť znášať náklady nákladov na vrátenie tovaru obchodníkovi; ☐
4. že ste spotrebiteľovi poskytli vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy; ☐
5. že ak sa spotrebiteľ rozhodne odstúpiť od zmluvy, dodržíte všetky povinnosti, najmä tie, ktoré sa týkajú úplného vrátenia peňazí spotrebiteľovi. ☐

PRÍLOHA 1 – Vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy IB smernice o právach spotrebiteľov

(Tento formulár vyplňte a zašlite späť len v prípade, ak si želáte odstúpiť od zmluvy)

- Adresát *[tu obchodník uvedie svoje meno, geografickú adresu a e-mailovú adresu]*:
- Týmto oznamujem/oznamujeme (*), že odstupujem/odstupujeme (*) od zmluvy o predaji nasledujúceho tovaru (*)/poskytnutí nasledujúcej služby (*),
- Objednaného dňa (*)/doručeného dňa (*),
- Meno spotrebiteľa (spotrebiteľov),
- Adresa spotrebiteľa (spotrebiteľov),
- Podpis spotrebiteľa (spotrebiteľov) *(len v prípade, ak je tento formulár zaslaný v papierovej forme)*,
- [Dátum]

