

**102/2014****Z Á K O N**

z 25. marca 2014

**o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb  
na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej  
mimo prevádzkových priestorov predávajúceho**

Zákon: 102/2014 Z.z.

Zákon: 173/2015 Z.z.

Zákon: 391/2015 Z.z.

Národná rada Slovenskej republiky sa uzniesla na tomto zákone:

**ČI. I  
ÚVODNÉ USTANOVENIA****§ 1**

(1) Tento zákon upravuje práva spotrebiteľov<sup>1)</sup> a povinnosti predávajúcich<sup>2)</sup> pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb<sup>3)</sup> na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, podmienky organizovania predajných akcií a predaja tovaru alebo poskytovania služieb na predajných akciách a pôsobnosť orgánov dohľadu pri kontrole dodržiavania tohto zákona.

(2) Tento zákon sa nevzťahuje na zmluvy, predmetom ktorých je:

- a) poskytovanie sociálnych služieb<sup>4)</sup> a vykonávanie opatrení sociálnoprávnej ochrany detí a sociálnej kurately,<sup>5)</sup>
- b) poskytovanie zdravotnej starostlivosti<sup>6)</sup> a služby súvisiace s poskytovaním zdravotnej starostlivosti,<sup>7)</sup>
- c) poskytovanie finančných služieb,<sup>8)</sup>
- d) prevod vlastníckeho práva k nehnuteľnostiam,
- e) nájom nehnuteľnosti na účel bývania,
- f) zhotovenie stavby alebo podstatná zmena stavby, na ktorú sa vyžaduje stavebné povolenie,
- g) časovo obmedzené užívanie ubytovacích zariadení, poskytovanie dlhodobých rekreačných služieb, ich výmena a sprostredkovanie ich ďalšieho predaja,<sup>9)</sup>
- h) ambulantný predaj<sup>10)</sup> potravín a nápojov alebo iného tovaru určeného na bežnú spotrebu v domácnosti, ak ich predávajúci dodáva spotrebiteľovi pravidelne domov alebo na pracovisko,
- i) predaj hnuťelných vecí na základe núteného výkonu súdnych alebo iných rozhodnutí.

(3) Tento zákon sa ďalej nevzťahuje na:

- a) zmluvy o obstaraní zájazdov,
- b) zmluvy uzavreté prostredníctvom predajných automatov alebo prevádzkových priestorov s automatizovaným systémom predaja,

<sup>1)</sup> § 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov.

<sup>2)</sup> § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

<sup>3)</sup> § 2 písm. i) zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

<sup>4)</sup> Zákon č. 448/2008 Z. z. o sociálnych službách a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

<sup>5)</sup> Zákon č. 305/2005 Z. z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

<sup>6)</sup> § 7 ods. 1 zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

<sup>7)</sup> § 13 zákona č. 576/2004 Z. z. v znení neskorších predpisov.

<sup>8)</sup> § 2 písm. b) zákona č. 266/2005 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri finančných službách na diaľku a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

<sup>9)</sup> Zákon č. 161/2011 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri poskytovaní niektorých služieb cestovného ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 301/2012 Z. z.

<sup>10)</sup> § 2 ods. 1 písm. e) zákona č. 178/1998 Z. z. o podmienkach predaja výrobkov a poskytovania služieb na trhovom mieste a o zmene a doplnení zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov v znení neskorších predpisov.

- c) zmluvy uzavreté s podnikateľom podľa osobitného predpisu<sup>11)</sup>
  - 1. prostredníctvom verejných telefónnych automatov na účely ich použitia, alebo
  - 2. predmetom ktorých je jedno volanie, jednorazové pripojenie na internet alebo odoslanie jednej faxovej správy,
- d) zmluvy o hazardných hrách,<sup>12)</sup>
- e) predaj tovaru prostredníctvom dobrovoľnej dražby,<sup>13)</sup>
- f) zmluvu o združenej dodávke plynu, zmluvu o združenej dodávke elektriny, zmluvu o pripojení do distribučnej siete alebo zmluvu o pripojení do distribučnej sústavy.<sup>14)</sup>
- g) zmluvu o dodávke vody verejným vodovodom alebo zmluvu o odvádzaní odpadových vôd verejnou kanalizáciou.<sup>15)</sup>

(4) Tento zákon sa okrem § 4 ods. 1 až 3 nevzťahuje na zmluvy o preprave osôb.

(5) Na právne vzťahy upravené týmto zákonom sa vzťahuje Občiansky zákonník a osobitné predpisy,<sup>16)</sup> ak tento zákon neustanovuje inak.

## § 2

(1) Zmluvou uzavretou na diaľku sa na účely tohto zákona rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

(2) Zmluvou uzavretou mimo prevádzkových priestorov predávajúceho sa na účely tohto zákona rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom

- a) uzavretá za súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho,
- b) na ktorej uzavretie dal návrh predávajúcemu spotrebiteľ na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho,
- c) uzavretá v prevádzkových priestoroch predávajúceho alebo prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie bezprostredne po individuálnom a osobnom oslovení spotrebiteľa predávajúcim na mieste, ktoré nie je prevádzkovým priestorom predávajúceho, alebo
- d) uzavretá počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou.

(3) Zmluvou, predmetom ktorej je predaj tovaru, sa na účely tohto zákona rozumie akákoľvek zmluva,

- a) na základe ktorej spotrebiteľ nadobúda vec za odplatu, najmä kúpna zmluva a zmluva o dielo, alebo
- b) ktorej predmetom je predaj tovaru aj poskytnutie služby.

(4) Dohodou o predplatnom sa na účely tohto zákona rozumie zmluva, ktorou sa predávajúci zaväzuje dodávať spotrebiteľovi v určených intervaloch objednaný tovar alebo poskytovať službu počas predplateného obdobia a spotrebiteľ sa zaväzuje zaplatiť za túto dodávku alebo poskytnutie služby cenu za príslušné časové obdobie.

(5) Doplnkovou zmluvou sa na účely tohto zákona rozumie zmluva, na základe ktorej spotrebiteľ nadobúda tovar alebo je mu poskytnutá služba, ktorá súvisí s predmetom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, ak je tovar dodávaný alebo služba poskytovaná predávajúcim alebo treťou osobou na základe ich dohody a pri jej uzatváraní bolo možné predvídať s prihliadnutím na účel zmluvy, že spotrebiteľ po zániku zmluvy na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho nebude mať záujem na plnení povinností z tejto zmluvy.

(6) Prevádzkovými priestormi sa na účely tohto zákona rozumie prevádzkareň<sup>17)</sup> alebo iný priestor, kde predávajúci zvyčajne vykonáva svoju podnikateľskú činnosť alebo povolanie. Na účely tohto zákona sa za prevádzkareň nepovažujú prevádzkové priestory využívané predávajúcimi a organizátormi predajných akcií na organizovanie a uskutočňovanie jednorazových predajných a prezentačných obchodných aktivít.

(7) Trvanlivým nosičom sa na účely tohto zákona rozumie prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo predávajúcemu uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti na časové obdobie zodpovedajúce účelu týchto informácií a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, najmä papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťová karta, pevný disk počítača.

<sup>11)</sup> § 5 ods. 1 zákona č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších predpisov.

<sup>12)</sup> § 3 ods. 2 zákona č. 171/2005 Z. z. o hazardných hrách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

<sup>13)</sup> Zákon č. 527/2002 Z. z. o dobrovoľných dražbách a o doplnení zákona Slovenskej národnej rady č. 323/1992 Zb. o notároch a notárskej činnosti (Notársky poriadok) v znení neskorších predpisov.

<sup>14)</sup> § 17 a 17a zákona č. 251/2012 Z. z. o energetike a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

<sup>15)</sup> § 22a zákona č. 442/2002 Z. z. o verejných vodovodoch a verejných kanalizáciách a o zmene a doplnení zákona č. 276/2001 Z. z. o regulácii v sieťových odvetviach v znení neskorších predpisov.

<sup>16)</sup> Zákon č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

<sup>17)</sup> § 17 zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon) v znení neskorších predpisov.

(8) Elektronickým obsahom sa na účely tohto zákona rozumejú dáta vytvorené a poskytnuté v elektronickej podobe, najmä počítačové programy, aplikácie, hry, hudba, videá alebo texty.

**Poskytovanie informácií pred uzavretím zmluvy  
uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo  
prevádzkových priestorov predávajúceho**

**§ 3**

(1) Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná,<sup>18)</sup>

- a) hlavné vlastnosti tovaru alebo charakter služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe,
- b) obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná,
- c) telefónne číslo predávajúceho a ďalšie údaje, ktoré sú dôležité pre kontakt spotrebiteľa s predávajúcim, najmä adresu jeho elektronickej pošty a číslo faxu, ak ich má,
- d) adresu predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej predávajúci koná, na ktorej môže spotrebiteľ uplatniť reklamáciu tovaru alebo služby, podať sťažnosť alebo iný podnet, ak sa táto adresa líši od adresy uvedenej v písmene b),
- e) celkovú cenu tovaru alebo služby vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady a poplatky, alebo, ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady alebo poplatky; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom, predávajúci informuje spotrebiteľa o celkovej cene za zúčtovacie obdobie, a ak túto cenu nemožno určiť vopred, o spôsobe, akým sa vypočíta,
- f) cenu za použitie prostriedkov diaľkovej komunikácie, ktoré je možné využiť na účely uzavretia zmluvy, ak ide o číslo služby so zvyšenou tarifou,
- g) platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
- h) informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3,
- i) informáciu o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu podľa § 10 ods. 3, a ak odstúpi od zmluvy uzavretej na diaľku, aj náklady na vrátenie tovaru, ktorý vzhľadom na jeho povahu nie je možné vrátiť prostredníctvom pošty,
- j) informáciu o prípadnej povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za skutočne poskytnuté plnenie podľa § 10 ods. 5, ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách po tom, čo udelil predávajúcemu výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6,
- k) informáciu o tom, že spotrebiteľ nie je oprávnený odstúpiť od zmluvy, prípadne informáciu o okolnostiach, za ktorých spotrebiteľ stráca právo na odstúpenie od zmluvy,
- l) poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru alebo služby podľa všeobecného predpisu,<sup>19)</sup>
- m) informáciu o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad, ako ustanovuje všeobecný predpis,<sup>20)</sup> ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných spotrebiteľom po predaji tovaru alebo poskytnutí služby, ak sa taká pomoc poskytuje,
- n) informáciu o existencii príslušných kódexov správania,<sup>21)</sup> ktoré sa predávajúci zaviazal dodržiavať, a o spôsobe, akým sa môže spotrebiteľ s nimi oboznámiť alebo získať ich znenie,
- o) informáciu o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú; ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo ak ide o zmluvu, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj informáciu o podmienkach vypovedania zmluvy,
- p) informáciu o minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok,
- q) informáciu o povinnosti spotrebiteľa zaplatiť predavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku na žiadosť predávajúceho a o podmienkach, ktoré sa na jeho poskytnutie vzťahujú, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok,
- r) informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné,

<sup>18)</sup> Dohovor o právach osôb so zdravotným postihnutím (oznámenie Ministerstva zahraničných vecí Slovenskej republiky č. 317/2010 Z. z.).

<sup>19)</sup> § 622 a 623 Občianskeho zákonníka.

<sup>20)</sup> § 502 Občianskeho zákonníka.

<sup>21)</sup> § 2 písm. s) zákona č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov.

- s) informáciu o kompatibilite elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých predávajúci vie alebo je rozumné očakávať, že o nich vie, ak je to vhodné,
- t) informáciu o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov;<sup>21a)</sup> predávajúci zároveň na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov,<sup>21b)</sup> prostredníctvom ktorej môže spotrebiteľ podať návrh na začatie alternatívneho riešenia sporu.
- (2) Informácie podľa odseku 1 sa spotrebiteľovi musia poskytnúť v prípade
- a) zmluvy uzavretej na diaľku spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie; ak sa tieto informácie poskytujú na trvanlivom nosiči, musia byť pre spotrebiteľa čitateľné,
- b) zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči.
- (3) Povinnosť poskytnúť informácie podľa odseku 1 sa primerane vzťahuje aj na predávajúceho pred uzavretím zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.
- (4) Informačná povinnosť podľa odseku 1 písm. h) až j) sa považuje za splnenú aj vtedy, ak predávajúci poskytne spotrebiteľovi riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy uvedené v prílohe č. 2.
- (5) Informácie uvedené v odseku 1 tvoria neoddeliteľnú súčasť zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a môžu byť zmenené iba s výslovným súhlasom oboch zmluvných strán.
- (6) Ak predávajúci nespĺnil informačnú povinnosť o úhrade dodatočných poplatkov alebo iných nákladov podľa odseku 1 písm. e) alebo o nákladoch na vrátenie tovaru podľa odseku 1 písm. i), spotrebiteľ nie je povinný tieto náklady alebo poplatky uhradiť.
- (7) Splnením informačnej povinnosti predávajúceho podľa odsekov 1 a 2 nie je dotknutá jeho povinnosť podľa § 4 ods. 1.
- (8) Dôkazné bremeno splnenia požiadaviek uvedených v odsekoch 1 a 5 znáša predávajúci.

**Podmienky uzatvárania zmluvy uzavretej  
na diaľku a zmluvy uzavretej mimo  
prevádzkových priestorov predávajúceho  
§ 4**

- (1) Ak sa zmluva uzavretá na diaľku, na základe ktorej je spotrebiteľ zaviazaný k peňažnému plneniu, uzatvára prostredníctvom elektronických prostriedkov, predávajúci je povinný bezprostredne pred odoslaním objednávky spotrebiteľa výslovne, jednoznačne a zrozumiteľne uviesť informácie podľa § 3 ods. 1 písm. a), e), o) a p).
- (2) Predávajúci je povinný zabezpečiť, aby spotrebiteľ výslovne potvrdil, že bol oboznámený s tým, že súčasťou objednávky je povinnosť zaplatiť cenu. Ak je pre odoslanie objednávky potrebné stlačenie tlačidla alebo aktivovanie podobnej funkcie na webovom sídle predávajúceho, toto tlačidlo alebo funkcia musia byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.
- (3) Ak je nespĺnenie povinnosti podľa odseku 2 spôsobilé uviesť spotrebiteľa do omylu o odplatnosti právneho úkonu, celkovej cene tovaru alebo služby alebo o spôsobe výpočtu celkovej ceny, spotrebiteľ nie je povinný cenu za dodaný tovar alebo poskytnutú službu uhradiť.
- (4) Na webovom sídle predávajúceho musia byť najneskôr v okamihu začatia postupu vytvárania objednávky uvedené jasné a čitateľné informácie o prípadných obmedzeniach dodávky tovaru, ako aj informácie o spôsoboch platby, ktoré je možné použiť na úhradu za tovar alebo službu.
- (5) Ak sa zmluva uzatvára prostredníctvom prostriedku diaľkovej komunikácie, ktorý poskytuje obmedzený čas alebo priestor na poskytnutie informácií, predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy prostredníctvom tohto prostriedku uviesť aspoň informácie podľa § 3 ods. 1 písm. a), b), e), h) a o) tak, aby mal spotrebiteľ primeranú možnosť si tieto informácie prečítať alebo vypočítať. Ďalšie informácie uvedené v § 3 ods. 1 poskytne predávajúci spotrebiteľovi spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie.
- (6) Ak sa má na základe zmluvy o službách začať poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy alebo ak spotrebiteľ o poskytovanie služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy požiada, predávajúci je povinný

<sup>21a)</sup> Zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

<sup>21b)</sup> Čl. 14 ods. 1 a 2 nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 524/2013 z 21.mája 2013 o riešení spotrebiteľských sporov online, ktorým sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (nariadenie o riešení spotrebiteľských sporov online) (Ú. v. EÚ L 165, 18.6.2013).

- a) poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca po úplnom poskytnutí služby právo na odstúpenie od zmluvy, a
- b) vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania služby pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a).

(7) V prípade zmluvy o službách uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho musí byť výslovný súhlas podľa odseku 6 zaznamenaný na trvanlivom nosiči.

(8) Pred začatím poskytovania elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy je predávajúci povinný

- a) poučiť spotrebiteľa o tom, že udelením súhlasu so začatím poskytovania elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy stráca právo na odstúpenie od zmluvy, a
- b) vyžiadať od spotrebiteľa výslovný súhlas so začatím poskytovania elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy a vyhlásenie o tom, že spotrebiteľ bol riadne poučený podľa písmena a).

(9) Ustanovenia o elektronickom uzatváraní zmlúv a zadávaní elektronických objednávok podľa osobitného predpisu<sup>22)</sup> nie sú dotknuté.

## § 5

(1) Ak predávajúci telefonicky kontaktuje spotrebiteľa s ponukou na uzavretie zmluvy, musia byť spotrebiteľovi na začiatku každého rozhovoru oznámené identifikačné údaje predávajúceho alebo osoby, v mene ktorej sa hovor uskutočňuje, v rozsahu podľa § 3 ods. 1 písm. b), obchodný zámer telefonической komunikácie, a ak ide o odplatnú zmluvu, aj informácia o povinnosti zaplatiť za tovar alebo službu alebo uhradiť iné náklady a poplatky.

(2) Zmluva, ktorej náležitosti boli dohodnuté počas telefonického rozhovoru z podnetu predávajúceho podľa odseku 1, je uzavretá, keď je vyjadrenie súhlasu spotrebiteľa s obsahom návrhu v písomnej forme<sup>23)</sup> doručené predávajúcemu.

(3) Povinnosť podľa odseku 1 má predávajúci aj vtedy, ak kontaktuje spotrebiteľa s ponukou na zmenu uzavretej zmluvy.

(4) Predávajúci je povinný zabezpečiť ochranu osobných údajov získaných počas telefonického rozhovoru podľa odseku 1 podľa osobitného predpisu.<sup>24)</sup>

## § 6

(1) Predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej na diaľku, najneskôr spolu s dodaním tovaru, poskytnúť spotrebiteľovi potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči. Potvrdenie musí obsahovať

- a) všetky informácie uvedené v § 3 ods. 1, ak predávajúci neposkytol tieto informácie spotrebiteľovi na trvanlivom nosiči už pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku, a
- b) potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa a vyhlásení podľa § 4 ods. 6 písm. b) alebo ods. 8 písm. b), ak boli poskytnuté.

(2) Predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho odovzdať spotrebiteľovi v listinnej podobe alebo so súhlasom spotrebiteľa v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči

- a) vyhotovenie uzavretej zmluvy alebo potvrdenie o uzavretí zmluvy,
- b) potvrdenie o výslovnom súhlase spotrebiteľa a vyhlásení podľa § 4 ods. 6 písm. b) alebo ods. 8 písm. b), ak boli poskytnuté.

## Odstúpenie od zmluvy

### § 7

(1) Ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa

- a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
- b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

<sup>22)</sup> Zákon č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení zákona č. 160/2005 Z. z.

<sup>23)</sup> § 40 ods. 4 Občianskeho zákonníka.

<sup>24)</sup> Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

(2) Ak predávajúci poskytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) až dodatočne, najneskôr však do 12 mesiacov od začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa, keď predávajúci dodatočne splnil informačnú povinnosť.

(3) Ak predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) ani v dodatočnej lehote podľa odseku 2, lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 12 mesiacoch a 14 dňoch odo dňa začatia plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy podľa odseku 1.

(4) Tovar sa považuje za prevzatý spotrebiteľom okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa

- a) tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom prevzatia tovaru, ktorý bol dodaný ako posledný,
- b) dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného dielu alebo posledného kusu,
- c) tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia, okamihom prevzatia prvého dodaného tovaru.

(5) Spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

(6) Spotrebiteľ nemôže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je

- a) poskytnutie služby, ak sa jej poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy po úplnom poskytnutí služby, a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby,
- b) predaj tovaru alebo poskytnutie služby, ktorých cena závisí od pohybu cien na finančnom trhu, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť a ku ktorému môže dôjsť počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy,
- c) predaj tovaru zhotoveného podľa osobitných požiadaviek spotrebiteľa, tovaru vyrobeného na mieru alebo tovaru určeného osobitne pre jedného spotrebiteľa,
- d) predaj tovaru, ktorý podlieha rýchlemu zníženiu akosti alebo skaze,
- e) predaj tovaru uzavretého v ochrannom obale, ktorý nie je vhodné vrátiť z dôvodu ochrany zdravia alebo z hygienických dôvodov a ktorého ochranný obal bol po dodaní porušený,
- f) predaj tovaru, ktorý môže byť vzhľadom na svoju povahu po dodaní neoddeliteľne zmiešaný s iným tovarom,
- g) predaj alkoholických nápojov, ktorých cena bola dohodnutá v čase uzavretia zmluvy, pričom ich dodanie je možné uskutočniť najskôr po 30 dňoch a ich cena závisí od pohybu cien na trhu, ktoré predávajúci nemôže ovplyvniť,
- h) vykonanie naliehavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho; to neplatí pre zmluvy o službách a zmluvy, ktorých predmetom je predaj iného tovaru ako náhradných dielov potrebných na vykonanie opravy alebo údržby, ak boli uzavreté počas návštevy predávajúceho u spotrebiteľa a spotrebiteľ si tieto služby alebo tovary vopred neobjednal,
- i) predaj zvukových záznamov, obrazových záznamov, zvukovoobrazových záznamov, kníh alebo počítačového softvéru predávaných v ochrannom obale, ak spotrebiteľ tento obal rozbil,
- j) predaj periodickej tlače s výnimkou predaja na základe dohody o predplatnom a predaj kníh nedodávaných v ochrannom obale,
- k) poskytnutie ubytovacích služieb na iný ako ubytovací účel, preprava tovaru, nájom automobilov, poskytnutie stravovacích služieb alebo poskytnutie služieb súvisiacich s činnosťami v rámci voľného času a podľa ktorej sa predávajúci zaväzuje poskytnúť tieto služby v dohodnutom čase alebo v dohodnutej lehote,
- l) poskytovanie elektronického obsahu inak ako na hmotnom nosiči, ak sa jeho poskytovanie začalo s výslovným súhlasom spotrebiteľa a spotrebiteľ vyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením tohto súhlasu stráca právo na odstúpenie od zmluvy.

## § 8

### Uplatnenie práva na odstúpenie od zmluvy

(1) Spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy (ďalej len „oznámenie o odstúpení od zmluvy“). Spotrebiteľ môže použiť formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3, ktorý mu odovzdal predávajúci.

(2) Lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcejmu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1.

(3) Pri pochybnostiach o doručení sa spotrebiteľom odoslané oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručovania, ak spotrebiteľ vie preukázať jeho odoslanie na adresu oznámenú spotrebiteľovi predávajúcim v súlade s § 3 ods. 1 písm. b) až d) alebo na adresu, ktorej zmena bola spotrebiteľovi náležite oznámená predávajúcim po uzavretí zmluvy. Ak poštovú zásielku, ktorej obsahom je oznámenie

o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu,<sup>25)</sup> oznámenie o odstúpení od zmluvy sa považuje za doručené dňom jeho odoslania predávajúcemu na adresu podľa prvej vety.

(4) Ak predávajúci na svojom webovom sídle umožňuje, aby spotrebiteľ odstúpil od zmluvy použitím na to určenej osobitnej funkcie alebo formulára na odstúpenie od zmluvy, predávajúci je povinný ihneď po prijatí odstúpenia od zmluvy poskytnúť o tom spotrebiteľovi potvrdenie na trvanlivom nosiči.

(5) Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej spotrebiteľ odstúpil. Od spotrebiteľa nie je možné požadovať žiadne náklady alebo iné platby v súvislosti so zrušením doplnkovej zmluvy okrem úhrady nákladov a platieb uvedených v § 9 ods. 3 a § 10 ods. 3 a ceny za službu, ak je predmetom zmluvy poskytnutie služby a ak došlo k úplnému poskytnutiu služby.

(6) Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ.

## § 9

### Povinnosti predávajúceho pri odstúpení od zmluvy

(1) Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

(2) Predávajúci je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 rovnakým spôsobom, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe. Tým nie je dotknuté právo spotrebiteľa dohodnúť sa s predávajúcim na inom spôsobe platby, ak v súvislosti s tým spotrebiteľovi nebudú účtované žiadne ďalšie poplatky.

(3) Predávajúci nie je povinný uhradiť spotrebiteľovi dodatočné náklady, ak si spotrebiteľ výslovne zvolil iný spôsob doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim. Dodatočnými nákladmi sa rozumie rozdiel medzi nákladmi na doručenie, ktoré si zvolil spotrebiteľ, a nákladmi na najlacnejší bežný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim.

(4) Ak na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho bol tovar dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy a vzhľadom na jeho povahu nie je možné tovar odoslať späť predávajúcemu poštou, predávajúci je povinný zabezpečiť vyzdvihnutie tovaru na svoje náklady v lehote podľa odseku 1.

(5) Pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.

## § 10

(1) Spotrebiteľ je povinný najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby. Lehota podľa prvej vety sa považuje za zachovanú, ak bol tovar odovzdaný na prepravu najneskôr v posledný deň lehoty.

(2) Spotrebiteľ je oprávnený vrátenie tovaru, ktorý nadobudol na základe zmluvy uzavretej počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou, predávajúcemu odoprieť až do doby, keď predávajúci spotrebiteľovi vráti zaplatenú cenu alebo preddavok za tovar alebo službu.

(3) Pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. To neplatí, ak predávajúci súhlasil, že ich bude znášať sám, alebo ak si nesplnil povinnosť podľa § 3 ods. 1 písm. i).

(4) Spotrebiteľ zodpovedá len za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Spotrebiteľ nezodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ak si predávajúci nesplnil informačnú povinnosť o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h).

(5) Ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy o službách a pred začatím poskytovania služieb udelil výslovný súhlas podľa § 4 ods. 6, spotrebiteľ je povinný uhradiť predávajúcemu iba cenu za skutočne poskytnuté plnenie do dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

(6) Spotrebiteľ nie je povinný platiť za

- a) služby poskytnuté počas plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy bez ohľadu na rozsah poskytnutého plnenia, ak
1. predávajúci neposkytol spotrebiteľovi informácie podľa § 3 ods. 1 písm. h) alebo písm. j),

<sup>25)</sup> § 34 ods. 2 písm. a), b) a d) zákona č. 324/2011 Z. z. o poštových službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

2. spotrebiteľ neudelil predávajúcemu výslovný súhlas so začatím poskytovania služby podľa § 4 ods. 6,
- b) úplne alebo čiastočne poskytnutý elektronický obsah, ktorý nie je dodávaný na hmotnom nosiči, ak
1. spotrebiteľ neudelil predávajúcemu výslovný súhlas so začatím poskytovania elektronického obsahu podľa § 4 ods. 8
  2. spotrebiteľ nevyhlásil, že bol riadne poučený o tom, že vyjadrením súhlasu podľa prvého bodu stráca právo na odstúpenie od zmluvy, alebo
  3. predávajúci neposkytol spotrebiteľovi potvrdenie v súlade s § 6 ods. 1 alebo ods. 2 písm. b).
- (7) Okrem povinností uvedených v odsekoch 1, 3 až 5 a § 9 ods. 3 uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.

### **Predajná akcia** **§ 11**

(1) Predajná akcia je akcia určená pre obmedzený počet spotrebiteľov, organizovaná na základe pozvánky alebo iného spotrebiteľom adresovaného oznámenia, z ktorého je zrejmé, že ide o pozvanie (ďalej len „pozvánka“), ktorej predmetom je najmä prezentácia, ponuka alebo predaj tovaru alebo poskytnutie služieb a počas ktorej alebo do 15 pracovných dní po uskutočnení ktorej dochádza k uzavretiu zmluvy so spotrebiteľom.

(2) Za predajnú akciu sa nepovažuje

- a) predaj na verejnej dražbe alebo
- b) akcia organizovaná výlučne na účely ochutnávky a konzumácie výrobkov a ich predaja, ak nie sú predvádzané a ponúkané na predaj aj iné výrobky alebo služby.

(3) Organizátor predajnej akcie (ďalej len „organizátor“) alebo predávajúci je povinný najneskôr 20 dní pred uskutočnením predajnej akcie písomne oznámiť uskutočnenie predajnej akcie (ďalej len „písomné oznámenie“) Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „ústredný inšpektorát“) a inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie príslušnému podľa miesta konania predajnej akcie.

(4) V písomnom oznámení podľa odseku 3 organizátor alebo predávajúci

- a) uvedie
  1. obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania organizátora alebo predávajúceho,
  2. presné miesto a čas konania predajnej akcie vrátane uvedenia adresy a označenia priestorov, kde sa predajná akcia uskutoční, a navrhovaný časový harmonogram predajnej akcie,
  3. zameranie predajnej akcie vrátane označenia tovaru alebo služieb, ktoré budú na predajnej akcii predvádzané a predávané, a uvedenia ceny, za ktorú budú ponúkané spotrebiteľom,
  4. predpokladaný počet účastníkov, a ak je predajná akcia určená pre konkrétnu skupinu spotrebiteľov, aj jej označenie,
  5. presné označenie zmlúv a určenie všetkých predávajúcich, s ktorými bude môcť spotrebiteľ uzavrieť zmluvu,
  6. miesto, dátum a čas nástupu, druh a podmienky dopravy, ak súčasťou predajnej akcie je aj doprava spotrebiteľov na miesto konania predajnej akcie, a
- b) priloží
  1. vyhotovenie pozvánky a
  2. návrhy všetkých zmlúv, ktoré budú môcť spotrebiteľa na predajnej akcii uzavrieť.

(5) Úplné znenie písomného oznámenia podľa odseku 4 ústredný inšpektorát zverejní najneskôr päť dní pred konaním predajnej akcie na svojom webovom sídle. Ak organizátor alebo predávajúci nedoručí písomné oznámenie v rozsahu a s náležitosťami podľa odseku 4 najneskôr v lehote podľa odseku 3, ústredný inšpektorát písomné oznámenie na webovom sídle nezverejní. Ústredný inšpektorát písomné oznámenie nezverejní ani vtedy, ak je štatutárnym orgánom, členom štatutárneho orgánu alebo spoločníkom v spoločnosti, ktorá je organizátorom alebo predávajúcim, nedôveryhodná osoba; za nedôveryhodnú osobu sa považuje osoba, ktorá bola v čase konania predajnej akcie, počas ktorej došlo k osobitne závažnému porušeniu tohto zákona, za ktoré bolo predávajúcemu alebo organizátorovi predajnej akcie zrušené živnostenské oprávnenie, štatutárnym orgánom, členom štatutárneho orgánu alebo spoločníkom v spoločnosti, ktorá túto predajnú akciu organizovala alebo na nej vystupovala ako predávajúci.

(6) Pozvánka musí obsahovať náležitosti podľa odseku 4 písm. a).

(7) Na predajnej akcii možno predvádzat', ponúkať na predaj a predávať iba tovar a poskytovať iba služby, ktoré boli oznámené v súlade s odsekom 4 písm. a) tretím bodom, a to za cenu neprevyšujúcu cenu uvedenú v písomnom oznámení.

(8) Zmluva uzavretá počas predajnej akcie, vrátane zmluvy od nej závislej,<sup>26)</sup> nevznikne, ak

- a) organizátor alebo predávajúci nesplní povinnosť podľa odseku 3,
- b) ústredný inšpektorát z dôvodu podľa odseku 5 druhej vety písomné oznámenie nezverejní,

<sup>26)</sup> § 52a ods. 2 Občianskeho zákonníka.



- c) organizátor alebo predávajúci uskutoční predajnú akciu v rozpore s písomným oznámením a jeho náležitosťami doručeným v lehote podľa odseku 3 alebo
- d) jej predmetom je predaj tovaru alebo poskytnutie služby v rozpore s odsekom 7.

(9) Ustanovenia odsekov 3 a 4 a § 12 ods. 1 a 2 sa nepoužijú na predajnú akciu, ktorá sa uskutočňuje pri návšteve predávajúceho u spotrebiteľa, a počas ktorej dochádza k ponuke alebo predaju tovarov alebo služieb na základe ponukového katalógu predávajúceho, ak

- a) má spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa s ponukovým katalógom aj v neprítomnosti predávajúceho,
- b) v ponukovom katalógu alebo v zmluve je uvedená informácia o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy v lehote 14 dní od prevzatia tovaru alebo odo dňa uzavretia zmluvy o poskytnutí služby a
- c) počas predajnej akcie je spotrebiteľom predvádzaný alebo ponúkaný na predaj výlučne tovar alebo služby uvedené v ponukovom katalógu.

## § 12

(1) Organizátor alebo predávajúci nesmie odmietnuť účasť na predajnej akcii osobe, ktorá sa preukáže pozvánkou; to neplatí, ak účasť nie je možná z dôvodu naplnenia počtu účastníkov predajnej akcie. Účasť na predajnej akcii nemožno odmietnuť osobe, ktorej prepravu na miesto konania predajnej akcie zabezpečil organizátor alebo predávajúci.

(2) Počas predajnej akcie alebo pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy nemožno od spotrebiteľa požadovať alebo prijať plnenie predstavujúce cenu za ponúkaný tovar alebo službu alebo jej časť; to isté platí, ak ide o preddavok súvisiaci s uhradením ceny za tovar alebo službu alebo o poplatok spojený s uzavretím zmluvy alebo dodaním tovaru alebo poskytnutím služby. Predávajúci nesmie ani nabádať spotrebiteľa na plnenie podľa prvej vety.

(3) Organizátor alebo predávajúci nesmie spotrebiteľa počas predajnej akcie, vrátane sprievodných činností, najmä zlosovania, hry o ceny, darovania tovaru alebo služieb alebo iných sprievodných činností smerujúcich k spotrebiteľovi, oddeľovať od ostatných účastníkov predajnej akcie alebo vystavovať ho ďalším okolnostiam alebo konaniu, ktoré by mohlo mať za následok neprimerané ovplyvnenie rozhodnutia spotrebiteľa o kúpe ponúkaného tovaru alebo služby.

(4) Ak je súčasťou predajnej akcie doprava spotrebiteľov na miesto konania predajnej akcie, organizátor alebo predávajúci je povinný zabezpečiť aj dopravu spotrebiteľov z miesta konania predajnej akcie do miesta nástupu uvedeného v pozvánke alebo so súhlasom spotrebiteľa aj do iného miesta. Organizátor alebo predávajúci nesmie dopravu odoprieť, a to ani z dôvodu, že spotrebiteľ neurobí rozhodnutie o kúpe ponúkaného tovaru alebo služby.

(5) Porušenie povinností podľa odsekov 1 až 4 organizátorom alebo predávajúcim sa považuje za osobitne závažné porušenie povinnosti organizátora alebo predávajúceho.<sup>27)</sup>

## § 13

Povinnosti organizátora a predávajúceho podľa § 11 a 12 sa primerane vzťahujú aj na osoby konajúce v mene alebo v záujme organizátora alebo predávajúceho.

## § 14

### Dohľad

- (1) Dohľad nad dodržiavaním tohto zákona vykonávajú
- a) orgány štátnej správy na úseku verejného zdravotníctva a štátna veterinárna a potravinová správa<sup>28)</sup> nad ponukou a predajom potravín,
  - b) Úrad verejného zdravotníctva Slovenskej republiky a regionálne úrady verejného zdravotníctva<sup>29)</sup> nad ponukou a predajom kozmetických výrobkov,
  - c) Slovenská obchodná inšpekcia nad ponukou a predajom výrobkov a poskytovaním služieb,
    - 1. nad ktorými podľa vecnej príslušnosti nevykonávajú dohľad orgány uvedené v písmenách a) a b), alebo
    - 2. počas predajnej akcie alebo v súvislosti s ňou.

## § 15

### Správne delikty

- (1) Správneho deliktu sa dopustí ten, kto

<sup>27)</sup> § 58 zákona č. 455/1991 Zb. v znení neskorších predpisov.

<sup>28)</sup> § 21 ods. 1 písm. b) a c) zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 152/1995 Z. z. o potravinách v znení neskorších predpisov.

<sup>29)</sup> § 3 ods. 1 písm. b) a c) zákona č. 355/2007 Z. z. o ochrane, podpore a rozvoji verejného zdravia a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

- a) poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1,
- b) poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1, § 4 ods. 1, 5 až 8, § 5 ods. 1 alebo ods. 2, § 8 ods. 4 alebo § 9 ods. 4,
- c) poruší povinnosť podľa § 4 ods. 4 alebo § 9 ods. 2,
- d) poruší povinnosť podľa § 12 ods. 3 alebo ods. 4, alebo
- e) poruší povinnosť podľa § 11 ods. 3, 6 alebo ods. 7 alebo § 12 ods. 1 alebo ods. 2.

(2) Orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa

- a) odseku 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur,
- b) odseku 1 písm. b) pokutu od 200 do 10 000 eur,
- c) odseku 1 písm. c) pokutu od 100 do 5 000 eur,
- d) odseku 1 písm. d) pokutu od 1000 do 33 000 eur,
- e) odseku 1 písm. e) pokutu od 500 do 16 500 eur.

(3) Orgán dohľadu okrem pokuty uloženej podľa odseku 2 nariadi porušiteľovi zdržať sa protiprávneho konania.

(4) Horná hranica sadzby pokuty podľa odseku 2 sa zvyšuje na dvojnásobok, ak predávajúci opakovane poruší tú istú povinnosť, za porušenie ktorej mu už bola uložená pokuta orgánom dohľadu, počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty.

(5) Pri určení výšky pokuty sa prihliada na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy.

(6) Výnosy pokút sú príjmom štátneho rozpočtu.

(7) Konanie o uložení pokuty možno začať do 12 mesiacov odo dňa, keď orgán dohľadu zistil porušenie povinnosti podľa tohto zákona, najneskôr do troch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo. Pokutu možno uložiť najneskôr do štyroch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo.

(8) Na konanie podľa tohto zákona sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní.<sup>30)</sup>

(9) Ak predávajúci napriek uloženiu pokuty podľa odseku 2 počas 12 mesiacov opakovane bezdôvodne znemožní, neprimeraným spôsobom zabráni alebo inak sťaží uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1, považuje sa toto jeho konanie za osobitne závažné porušenie povinnosti predávajúceho.<sup>27)</sup>

## § 16

### Ochrana spotrebiteľa pri neoprávnenom podnikaní

Povinnosti predávajúceho majú aj osoby, ktoré pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho konajú bez oprávnenia na podnikanie.

## § 17

### Prechodné ustanovenia

(1) Právne vzťahy, ktoré vznikli pred nadobudnutím účinnosti tohto zákona na základe zmlúv uzavieraných mimo miesta podnikania a zmlúv uzavieraných na diaľku, sa spravujú ustanoveniami doterajších predpisov, ak tento zákon v odseku 2 neustanovuje inak.

(2) Ustanovenia § 8 ods. 3 a 4, § 9 ods. 1, 2, 4 a 5, § 10 ods. 1, 3, 4 a 7 sa od 13. júna 2014 použijú aj na právne vzťahy vzniknuté na základe zmlúv uzavieraných mimo miesta podnikania alebo zmlúv uzavieraných na diaľku, uzavretých pred nadobudnutím účinnosti tohto zákona, ak právne vzťahy z týchto zmlúv trvajú aj po nadobudnutí účinnosti tohto zákona.

(3) Konania začaté pred nadobudnutím účinnosti tohto zákona sa dokončia podľa doterajších predpisov.

(4) Ak sa v doterajších právnych predpisoch používa pojem „podomový predaj“ vo všetkých tvaroch, rozumie sa tým „predaj tovaru alebo poskytovanie služieb mimo prevádzkových priestorov predávajúceho“. Ak sa v doterajších právnych predpisoch používa pojem „zásielkový predaj“ vo všetkých tvaroch, rozumie sa tým „predaj tovarov alebo poskytovanie služieb na diaľku“.

## § 18

### Zrušovacie ustanovenie

---

<sup>30)</sup> Zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov.

Zrušuje sa zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji a zásielkovom predaji v znení zákona č. 266/2005 Z. z., zákona č. 118/2006 Z. z., zákona č. 343/2007 Z. z., zákona č. 402/2009 Z. z. a zákona č. 367/2013 Z. z.

**§ 19**  
**Záverečné ustanovenie**

Týmto zákonom sa preberajú právne záväzné akty Európskej únie uvedené v prílohe č. 1.

**Čl. XIV**  
**Účinnosť**

Tento zákon nadobúda účinnosť 13. júna 2014.

**Ivan Gašparovič v. r.**  
**Pavol Paška v. r.**  
**Robert Fico v. r.**

**Príloha č. 1  
k zákonu č. 102/2014 Z. z.****ZOZNAM PREBERANÝCH PRÁVNÝCH AKTOV EURÓPSKEJ ÚNIE**

1. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011).
2. Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2013/11/EÚ z 21. mája 2013 o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov, ktorou sa mení nariadenie (ES) č. 2006/2004 a smernica 2009/22/ES (smernica o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov) (Ú. v. EÚ L 165, 18. 6. 2013).

**Príloha č. 2  
k zákonu č. 102/2014 Z. z.****POUČENIE O UPLATNENÍ PRÁVA SPOTREBITEĽA NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY****1. Právo na odstúpenie od zmluvy**

Máte právo odstúpiť od tejto zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 14 dní.

Lehota na odstúpenie od zmluvy uplynie po 14 dňoch odo dňa ..... (doplňte podľa pokynov v bode 1)

Pri uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy nás informujte o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom) na adrese ..... (doplňte podľa pokynov v bode 2). Na tento účel môžete použiť vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý sme Vám odovzdali alebo zaslali.

(ak umožníte spotrebiteľom odstúpiť od zmluvy prostredníctvom svojho webového sídla, doplňte text podľa pokynov v bode 3)

Lehota na odstúpenie od zmluvy je zachovaná, ak zašlete oznámenie o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy pred tým, ako uplynie lehota na odstúpenie od zmluvy.

**2. Dôsledky odstúpenia od zmluvy**

Po odstúpení od zmluvy Vám vrátime všetky platby, ktoré ste uhradili v súvislosti s uzavretím zmluvy, najmä kúpnu cenu vrátane nákladov na doručenie tovaru k Vám. To sa nevzťahuje na dodatočné náklady, ak ste si zvolili iný druh doručenia, ako je najlacnejší bežný spôsob doručenia, ktorý ponúkame. Platby Vám budú vrátené bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa, keď nám bude doručené Vaše oznámenie o odstúpení od tejto zmluvy. Ich úhrada bude uskutočnená rovnakým spôsobom, aký ste použili pri Vašej platbe, ak ste výslovne nesúhlasili s iným spôsobom platby, a to bez účtovania akýchkoľvek ďalších poplatkov.

Platba za zakúpený tovar Vám bude uhradená až po doručení vráteného tovaru späť na našu adresu alebo po predložení dokladu preukazujúceho zaslanie tovaru späť podľa toho, čo nastane skôr (tento text neuvádzajte v prípade zmlúv, pri ktorých ponúkate vyzdvihnutie tovaru v prípade odstúpenia od zmluvy).

(doplňte podľa pokynov v bode 4)

(doplňte podľa pokynov v bode 5)

**Pokyny na vyplnenie:**

- Doplňte jeden z textov uvedených nižšie v úvodzovkách:
  - v prípade zmluvy o službách alebo zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči: „uzavretia zmluvy.“;
  - v prípade zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru: „keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar.“;
  - ak sa tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene: „keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar, ktorý bol dodaný ako posledný.“;
  - ak sa dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov: „keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete posledný diel alebo kus.“;
  - ak sa tovar dodáva opakovane počas vymedzeného obdobia: „keď Vy alebo Vami určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezmete prvý dodaný tovar.“
- Doplňte Vaše obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania, prípadne aj telefónne číslo, faxové číslo a e-mailovú adresu.
- Ak umožníte spotrebiteľovi vyplniť a zaslať oznámenie o odstúpení od zmluvy prostredníctvom svojho webového sídla, doplňte nasledujúci text: „Ak máte záujem, môžete vyplniť a zaslať vzorový formulár na odstúpenie od zmluvy alebo akékoľvek iné jednoznačné vyhlásenie o odstúpení od zmluvy aj elektronicky prostredníctvom našej internetovej stránky [vlozte adresu webového sídla]. Ak využijete túto možnosť, prijatie odstúpenia od zmluvy Vám bezodkladne potvrdíme na trvanlivom nosiči (napríklad e-mailom).“
- V súvislosti s dodaním tovaru informujte spotrebiteľa, ako možno vrátiť tovar v prípade odstúpenia od zmluvy:
  - doplňte spôsob vrátenia tovaru
    - „Tovar vyzdvihneme.“ Alebo

- „Zašlite nám tovar späť alebo ho prineste na našu adresu alebo odovzdajte ..... [ak ste na prevzatie tovaru splnomocnili určitú osobu, doplňte jej meno a adresu osoby] najneskôr do 14 dní odo dňa uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota sa považuje za zachovanú, ak tovar odošlete späť pred uplynutím 14-dňovej lehoty.“;
  - b) doplňte informáciu o úhrade nákladov na vrátenie tovaru
    - „Náklady na vrátenie tovaru znášame my.“;
    - „Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy.“;
    - Ak pri zmluve uzavretej na diaľku neponúkate, že budete znášať náklady na vrátenie tovaru a tovar vzhľadom na jeho povahu nemožno vrátiť poštou: „Priame náklady na vrátenie tovaru vo výške ... EUR [doplňte sumu] znášate Vy.“; alebo ak náklady spojené s vrátením tovaru nemožno primerane vypočítať vopred: „Priame náklady na vrátenie tovaru znášate Vy. Predpokladaný odhad týchto nákladov je ..... EUR [doplňte sumu].“; alebo
    - Ak tovar v prípade zmlúv uzavretých mimo prevádzkových priestorov predávajúceho vzhľadom na jeho povahu nemôže byť odoslaný späť predávajúcemu poštou a bol dodaný spotrebiteľovi domov v čase uzavretia zmluvy: „Tovar vyzdvihneme na vlastné náklady.“ a
  - c) doplňte informáciu o zodpovednosti spotrebiteľa za škodu vzniknutú na vrátenom tovare: „Zodpovedáte iba za akékoľvek zníženie hodnoty tovaru v dôsledku zaobchádzania s ním iným spôsobom, než aký je potrebný na zistenie povahy, vlastností a funkčnosti tovaru.“
5. V prípade zmluvy o službách doplňte toto: „Ak ste požiadali o začatie poskytovania služieb počas lehoty na odstúpenie od zmluvy, máte povinnosť uhradiť nám cenu za skutočne poskytnuté plnenia do dňa, kedy ste nám oznámili Vaše rozhodnutie odstúpiť od tejto zmluvy.“.

**Príloha č. 3  
k zákonu č. 102/2014 Z. z.****VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**

(vyplňte a zašlite tento formulár len v prípade, že si želáte odstúpiť od zmluvy)

– Komu ..... [*Predávajúci doplní svoje meno, priezvisko a adresu miesta podnikania, ak ide o fyzickú osobu, ktorá je podnikateľom, obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania, ak ide o právnickú osobu, prípadne faxové číslo a e-mailovú adresu*]:

– Týmto oznamujem/oznamujeme\*, že odstupujem/odstupujeme\* od zmluvy na tento tovar/od zmluvy o poskytnutí tejto služby\* : .....

– Dátum objednania/dátum prijatia\* .....

– Meno a priezvisko spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

– Adresa spotrebiteľa/spotrebiteľov\* .....

– Podpis spotrebiteľa/spotrebiteľov\* (iba ak sa tento formulár podáva v listinnej podobe) .....

– Dátum .....

\* Nehodiace sa prečiarknite.