

Zákon č. 102/2014 Z.z.

O ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov

V znení

Zákona č. 151/2014 Z.z., zákona č. 173/2015 Z.z., zákona č. 391/2015 Z.z. a zákona č. 170/2018 Z.z.

Čl. I

Úvodné ustanovenia

§ 1

Tento zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti predávajúcich pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb 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

- 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 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 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 jednorázových 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.
- 8) Elektronickým obsahom sa na účely tohto zákona rozumie údaje 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.
 - 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 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 o cene za jeden mesiac, ak je dĺžka zúčtovacieho obdobia odlišná, 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 uzavretej zmluvy, ak ide o číslo služby so zvýšenou tarifou,
 - g) Platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zavazuje 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,
 - m) Informáciu o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad, ako ustanovuje všeobecný predpis, 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, 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 predávateľovi 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,
 - s) Informácie o kompatibilitate elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, o ktorých predávajúci vie alebo je rozumné očakávať, že o nich vie, ak je to vhodné,
 - t) Informácie o možnosti a podmienkach riešenia sporu prostredníctvom systému alternatívneho riešenia sporov, predávajúci zároveň uvedie na svojom webovom sídle odkaz na platformu alternatívneho riešenia sporov, 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 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 nesplnil informačnú povinnosť o úhrade dodatočných poplatkov alebo iných nákladov 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 spotrebiteľovi 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 platiť“ alebo zodpovedajúcou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že podanie objednávky zahŕňa povinnosť zaplatiť cenu.
- 3) Ak je nesplnenie 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 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 vypočúť. Ďalšie informácie uvedené v § 3 ods. 1 poskytnie 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 požiadava, predávajúci je povinný
 - 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 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 odplacnú 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 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.

§ 6

- 1) Predávajúci je povinný bezodkladne po uzavretí zmluvy uzavretej na diaľku, najneskôr spolu s dodaním tovaru alebo do začatia poskytovania služby, 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.
- 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) Tovar objednaný spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene, okamihom, keď spotrebiteľ alebo ním určená tretia osoba s výnimkou dopravcu prevezme všetky časti objednaného tovaru, alebo ak sa
 - 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 nalievavých opráv alebo údržby, o ktoré spotrebiteľ výslovne požiadal predávajúceho, to neplatí pre zmluvu 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, zvukovoobrazových záznamov 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 účel ako na účel bývania, 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 predávajúcemu 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 poštovou zásielku, ktorej obsahom je oznámenie o odstúpení od zmluvy, nemožno dodať predávajúcemu z dôvodov podľa osobitného predpisu, 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 bod 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, poredávajúci 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 osobne 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 odpísať 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, 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 zmluvy. Cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta pomerne na základe celkovej ceny dohodnutej v zmluve. Ak je celková cena dohodnutá v zmluve nadhodnotená, cena za skutočne poskytnuté plnenie sa vypočíta na základe trhovej ceny poskytnutého plnenia.
- (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),
 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.

Dohľad

§ 14

- (1) Dohľad nad dodržiavaním tohto zákona vykonávajú
 - 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.

Ochrana spotrebiteľa pri neoprávnenom podnikaní

§ 16

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.

Prechodné ustanovenia

§ 17

- (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“.

Zrušovacie ustanovenie

§ 18

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.

Poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy
Príloha č. 2 k zákonu č. 102/2014 Z.z.

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 informuje o svojom rozhodnutí odstúpiť od tejto zmluvy jednoznačným vyhlásením (napríklad listom zaslaným poštou, faxom alebo e-mailom) na adresu

(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.

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: „uzavretie zmluvy“,
 - V prípade zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru: „keď Vy alebo Vami určená tretie osoba s výnimkou dopravcu prevezmete tovar“,
 - Ak sa tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke dodávajú oddelene: „keď Vy alebo Vami určená osoba s výnimkou dopravcu prevezmete posledný diel alebo kus“,
 - Ak sa dodáva tovar pozostávajúci z viacerých dielov alebo kusov: „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-mailové 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 (vloďte adresu webového sídla). Ak využijete túto možnosť, prijatie odstúpenia od zmluvy Vám bezokladne 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 môžete vrátiť poštou na poštu 14 Franza Liszta, Bratislava 1.
 - Doplňte informáciu o úhrade nákladov na vrátenie tovaru
Náklady na vrátenie tovaru znášate Vy.
 - Doplňte informáciu o zodpovednosti spotrebiteľa a za škodu vzniknutú na vrátenou 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.“

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

**Poučenie o zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom Zákon č. 294/1999 Z.z.
V znení zákona č. 451/2004 Z.z.**

Národná rada Slovenskej republiky sa uzniesla na tomto zákone:

§ 1

Zodpovednosť výrobcu

- (1) Výrobca zodpovedá za škodu spôsobenú vadným výrobkom na zdraví alebo na živote poškodeného alebo na veci inej, ako je vadný výrobok, ak je obvykle určená na použitie alebo na osobnú spotrebu, ktorá poškodenému slúžila prevažne na tento účel, ak poškodený preukáže, že výrobok je vadný, škodu a príčinnú súvislosť medzi vadným výrobkom a škodou.

§ 2

Výrobok

- (1) Výrobok podľa tohto zákona je každá huteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania a ktorá je určená na uvedenie do obehu. Výrobkom podľa tohto zákona je aj huteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej huteľnej alebo nehnuteľnej veci. Za výrobok sa považuje aj elektrina a plyn, ktoré sú určené na spotrebu.

§ 3

Vadný výrobok

- (1) Výrobok je podľa tohto zákona vadný, ak nezaručuje bezpečnosť jeho použitia alebo použitia, ktorú možno od neho odôvodnene očakávať, najmä vzhľadom na
 - a) Prezentáciu výrobku a informácie o výrobku, ktoré výrobca poskytol alebo mal poskytnúť,
 - b) Predpokladaný spôsob jeho použitia alebo použitia a účel, na aký môže výrobok slúžiť,
 - c) Čas, keď bol výrobok uvedený do obehu.
- (2) Výrobok nemožno považovať za vadný len z toho dôvodu, že do obehu bol uvedený dokonalejší výrobok.

§ 4

Výrobca

- (1) Výrobca podľa tohto zákona je ten, kto výrobok vyrobil, vyťažil alebo inak získal alebo kto sa za výrobcu vydáva označením výrobku svojím menom, ochrannou známkou alebo iným rozlišovacím znakom, ktorý ho identifikuje ako výrobcu alebo ktorý ho odlišuje od iného výrobcu.
- (2) Za výrobcu sa považuje aj ten, kto výrobok dovezie zo zahraničia na účel predaja, nájmu alebo inej formy použitia alebo použitia v rámci svojej obchodnej činnosti; tým nie je dotknutá zodpovednosť výrobcu podľa odseku 1.
- (3) Ak výrobca podľa odseku 1 nemožno zistiť, považuje sa za výrobcu každý, kto výrobok dodá a do jedného mesiaca od uplatnenia nároku na náhradu škody neoznámí poškodenému meno výrobcu alebo toho, kto mu výrobok dodal. To platí aj o dovezenom výrobku, ak dovozcu výrobku podľa odseku 2 nemožno zistiť, aj keď výrobca podľa odseku 1 je známy.

§ 5

Vylúčenie zodpovednosti

- (1) Výrobca sa zbaví zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom, ak preukáže, že
 - a) Výrobok neuviedol do obehu, alebo
 - b) Podľa okolností, ktoré vznikli škody predchádzali, možno vychádzať z toho, že výrobok nebol vadný v čase jeho uvedenia do obehu alebo vada výrobku nastala neskôr, alebo
 - c) Výrobok nevyrobil na predaj alebo na iné použitie alebo použitie na podnikateľské účely, ani ho nedistribuoval v rámci svojej podnikateľskej činnosti, alebo
 - d) Vada výrobku je dôsledkom splnenia povinnosti vyplývajúcej výrobcovi zo všeobecne záväzného právneho predpisu, alebo
 - e) Stav vedeckých a technických poznatkov v čase uvedenia výrobku do obehu neumožňoval vadu výrobku zistiť.
- (2) Výrobca súčasti výrobku sa zbaví zodpovednosti za škodu spôsobenú vadným výrobkom, ak preukáže, že vada výrobku bola spôsobená konštrukciou celkového výrobku, alebo ak súčasť výrobku jej výrobca vyrobil podľa požiadaviek výrobcu celkového výrobku, alebo ak škoda bola spôsobená v dôsledku návodu na používanie celkového výrobku.

§ 6

Náhrada škody

- (1) Na náhradu škody spôsobenej vadným výrobkom sa vzťahujú ustanovenia Občianskeho zákonníka, ak tento zákon neustanovuje inak.
- (2) Ak bola rovnakými vadnými výrobkami s tou istou vadou spôsobená škoda na zdraví alebo na živote viacerým poškodeným, výrobca zodpovedá poškodeným za spôsobenú škodu do 3 500 miliónov SK.
- (3) Výška náhrady škody spôsobenej vadným výrobkom sa zníži, ak výrobca preukáže, že škoda bola spôsobená vadným výrobkom a súčasne aj zavinením poškodeného alebo osoby, za ktorú poškodený zodpovedá.
- (4) Ak za škodu zodpovedajú dvaja alebo viacerí výrobcovia, zodpovedajú spoločne a nerozdielne.

§ 7

Pôsobenie tretích osôb

- (1) Ak škoda bola spôsobená vadným výrobkom a súčasne aj konaním alebo opomenutím tretej osoby, výrobca zodpovedá za škodu v celom rozsahu.
- (2) Ak výrobca zodpovedá za škodu podľa odseku 1, má proti tretej osobe.

§ 8

Zákaz vylúčenia alebo obmedzenia zodpovednosti

Zodpovednosť výrobcu za škodu spôsobenú vadným výrobkom nemožno vopred zmluvne vylúčiť ani obmedziť.

§ 9

Premlčanie práva na náhradu škody

- (1) Právo na náhradu škody spôsobenej vadným výrobkom sa premlčí za tri roky odo dňa, keď sa poškodený dozvedel alebo sa mohol dozvedieť o škode spôsobenej vadným výrobkom a o totožnosti výrobcu.
- (2) Najneskôr sa parvo na náhradu škody spôsobenej vadným výrobkom premlčí za desať rokov odo dňa, keď výrobca vadný výrobok, ktorý spôsobil škodu, uviedol do obehu.

§ 10

Vylúčenie použitia zákona

Tento zákon sa nevzťahuje na náhradu škody spôsobenej jadrovou udalosťou, ktorú upravuje osobitný predpis.

§ 11

Prechodné ustanovenie

Na náhradu škody spôsobenej vadným výrobkom, ktorý bol uvedený do obehu pred dňom účinnosti tohto zákona, sa vzťahujú doterajšie predpisy.

§ 12

Účinnosť

Tento zákon nadobúda účinnosť 1.12.1999, ustanovenie § 2 ods. 2 stráca účinnosť 31.12.2000. Zákon č. 451/2004 Z.z. nadobudol účinnosť 1.9.2004.

Zákon 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 zákona č. 397/2008 Z.z., zákona č. 318/2009 Z.z., zákona č. 575/2009 Z.z., zákona č. 508/2010 Z.z., zákona č. 301/2012 Z.z., zákona č. 132/2013 Z.z., zákona č. 437/2013 Z.z., zákona č. 102/2014 Z.z., zákona č. 106/2014 Z.z., zákona č. 151/2014 Z.z., zákona č. 199/2014 Z.z., zákona č. 373/2014, zákona č. 273/215 Z.z., zákona č. 391/2015 Z.z., zákona č. 170/2018 Z.z., nálezu Ústavného súdu SR č. 271/2018 Z.z., zákona č. 198/2020 Z.z., zákona č. 186/2021 Z.z., zákona č. 455/2021, zákona č. 208/2022 Z.z. a zákona č. 261/2023 Z.z.

Národná rada Slovenskej republiky sa uzniesla na tomto zákona:

Čl. I

Úvodné ustanovenia

§ 1

Predmet a rozsah úpravy

- (1) Tento zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti výrobcov, predávajúcich, dovozcov a dodávateľov, pôsobnosť orgánov verejnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľa, postavenie právnických osôb založených alebo zriadených na ochranu spotrebiteľa (ďalej len „združenie“) a označenie výrobkov cenami.
- (2) Tento zákon sa vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb, ak k plneniu dochádza na území Slovenskej republiky alebo ak plnenie súvisí s podnikaním na území Slovenskej republiky.

§ 2

Vymedzenie niektorých pojmov

Na účely tohto zákona sa rozumie

- a) Spotrebiteľom je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania,
- b) Predávajúcim je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet,
- c) Výrobcom
 1. Osoba, ktorá výrobok vyrobí, vyťaží, obnoví, upraví alebo inak získa a má sídlo alebo miesto podnikania na území členského štátu Európskej únie, členského štátu Európskeho hospodárskeho priestoru alebo Turecka (ďalej len „členský štát“), alebo ten, kto sa za výrobcu vydáva označením výrobku svojím menom, ochrannou známkou alebo iným rozlišovacím znakom, alebo osoba z dodávateľského reťazca, ktorej činnosť môže ovplyvniť bezpečnostné vlastnosti výrobku
 2. Osoba, ktorá má sídlo alebo miesto podnikania na území členského štátu a je splnomocnencom výrobcu, ktorý nemá sídlo alebo miesto podnikania na území členského štátu,
 3. Dovozca, ak výrobcu nemožno určiť podľa bodu 1 alebo 2,
 - d) Dovožcom podnikateľ, ktorý doviezol do členského štátu výrobok zo štátu, ktorý nie je členským štátom,
 - e) Dodávateľom je podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodal predávajúcemu výrobok a ktorého činnosť neovplyvňuje vlastnosti výrobku,
 - f) Výrobkom je nová, použitá alebo upravená huteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne, výrobkom je aj huteľná vec, ktorá je súčasťou alebo prísľušenstvom inej huteľnej veci alebo nehuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa,
 - g) Bezpečným výrobkom je výrobok, ktorý za bežným alebo rozumne predvídateľných podmienok používania, inštalácie alebo údržby nepredstavuje po dobu určenú výrobcu alebo po dobu obvyklej použiteľnosti nebezpečenstvo pre spotrebiteľa alebo jeho používanie predstavuje pre spotrebiteľa vzhľadom na bezpečnosť a ochranu zdravia len minimálne nebezpečenstvo alebo svojimi vlastnosťami zodpovedá požiadavkám podľa osobitného predpisu,
 - h) Nebezpečným výrobkom je výrobok, ktorý nespĺňa požiadavky uvedené v písmene g), za nebezpečný výrobok nemožno považovať výrobok iba preto, že bol do obehu uvedený bezpečnejší výrobok,
 - i) Službou je akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi, nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19, tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijných komôr,
 - j) Bezpečnou službou je služba, ktorá za bežných alebo rozumne predvídateľných podmienok poskytovania nepredstavuje nebezpečenstvo alebo jej poskytovanie predstavuje pre spotrebiteľa vzhľadom na bezpečnosť a ochranu zdravia len minimálne nebezpečenstvo,
 - k) Bežnou kvalitou je taká kvalita, ktorá zabezpečuje zachovanie všetkých podstatných vlastností výrobku, ktoré podmieňujú jeho bezprostredné používanie a spĺňajú predpokladané očakávania spotrebiteľa,
 - l) Reklamáciou uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby,
 - m) Vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie,
 - n) Písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcu na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“),
 - o) Nebezpečnou napodobeninou je výrobok, ktorý má formu, vôňu, farbu, vzhľad, obal, označenie, objem alebo rozmery, ktoré môžu spôsobiť jeho zámenu spotrebiteľom, najmä dieťaťom s potravinou, čo môže byť nebezpečné pre jeho zdravie,
 - p) obchodnou praktikou konanie, opomenutie konania, spôsob správania alebo vyjadrovania, obchodná komunikácia vrátane reklamy a marketingu predávajúceho, priamo spojené s propagáciou, ponukou, predajom a dodaním výrobku spotrebiteľovi,

- q) Agresívnou obchodnou praktikou konanie, ktoré obťažovaním, nátlakom, vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraným vplyvom podstatne zhoršuje alebo je spôsobilé významne zhoršiť slobodu výberu alebo správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k výrobku a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil,
- r) Podstatným narušením ekonomického správania spotrebiteľa využitie obchodnej praktiky na značné obmedzenie schopnosti spotrebiteľa urobiť rozhodnutie, ktoré by pri dostatku informácií inak neurobil,
- s) Kódexom správania dohoda alebo súbor pravidiel, ktoré vymedzujú správanie predávajúceho, ktorý sa zaviazal dodržiavať tento kódex správania vo vzťahu k jednej alebo viacerým osobitným obchodným praktikám alebo obchodným odvetviam, ak tieto nie sú ustanovené zákonom alebo iným právnym predpisom alebo opatrením orgánu verejnej správy,
- t) Tvorcom kódexu správania subjekt vrátane predávajúceho alebo skupiny predávajúcich, ktorý predávajúceho alebo skupiny predávajúcich, ktorý je zodpovedný za vytvorenie a zmenu kódexu správania alebo za kontrolu jeho dodržiavania tými, ktorí sa zaviazali ho dodržiavať,
- u) Odbornou starostlivosťou úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti,
- v) Výzvou na kúpu obchodná komunikácia, ktorá obsahuje opis základných znakov výrobku a jeho cenu spôsobom zodpovedajúcim charakteru použitej obchodnej komunikácie, umožňujúcou spotrebiteľovi uskutočniť kúpu,
- w) Neprimeraným vplyvom využívanie silnejšieho postavenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, aby sa vyvinul nátlak aj bez použitia alebo hrozby použitia fyzickej sily spôsobom, ktorý významne obmedzuje schopnosť spotrebiteľa urobiť kvalifikované rozhodnutie,
- x) Rozhodnutím o obchodnej transakcii rozhodnutie spotrebiteľa o tom, či ako a za akých podmienok výrobok kúpi, zaplatí zaň vcelku alebo po častiach, ponechá si ho alebo s ním bude ďalej nakladať, alebo si uplatní práva zo záväzkového vzťahu vo vzťahu k výrobku bez ohľadu na to, či sa spotrebiteľ rozhodne konať alebo zdržať sa konania,
- y) predajnou cenou konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní za jednotku výrobku alebo za určené množstvo výrobku,
- z) jednotkovou cenou je konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a ostatných daní za kilogram, liter, meter, meter štvorcový, meter kubický výrobku alebo inú jednotku množstva, ktorá sa často a bežne používa pri predaji výrobku,
- aa) výrobkom predávaným na množstvo je výrobok, ktorý nie je balený a meria sa alebo sa váži v prítomnosti spotrebiteľa,
- bb) produktom výrobok alebo služba vrátane nehnuteľnosti, práva alebo záväzku.

§ 3

Práva spotrebiteľa

- (1) Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.
- (2) Právo spotrebiteľa na informácie sa zabezpečuje povinnosťou orgánu verejnej moci zverejniť právoplatné rozhodnutia vo veciach týkajúcich sa ustanovení tohto zákona, ako aj ďalších osobitných predpisov upravujúcich práva spotrebiteľov. Ak spotrebiteľ uplatní právo na prístup k právoplatnému rozhodnutiu nahliadnutím do rozhodnutia v sídle orgánu verejnej moci, ktorý rozhodnutie vydal, má právo robiť si z rozhodnutia nahliadnutia v sídle orgánu verejnej moci, ktorý mu rozhodnutie vydal, má právo robiť si z rozhodnutia výpisy a odpisy. Spotrebiteľ má aj právo požiadať orgán verejnej moci o vyhotovenie rozhodnutia. Skutočné náklady spojené s vyhotovením kópie znáša spotrebiteľ.
- (3) Každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.
- (4) Každý spotrebiteľ má právo združovať sa spolu s inými spotrebiteľmi v združeniach a prostredníctvom týchto združení v súlade so zákonom chrániť a presadzovať oprávnené záujmy spotrebiteľov, ako aj uplatňovať práva zo zodpovednosti voči osobám, ktoré spôsobili škodu na právach spotrebiteľov.
- (5) Proti porušeniu práv a povinností ustanovených zákonom s cieľom ochrany spotrebiteľa môže sa spotrebiteľ proti porušiteľovi na súde domáhať ochrany svojho práva. Združenie sa môže na súde proti porušiteľovi domáhať, aby sa porušiteľ zdržal protiprávneho konania a aby odstránil protiprávny stav, a to aj vtedy, ak takéto konanie porušiteľa poškodzuje záujmy spotrebiteľov, ktoré nie sú len jednoduchým súhrnom záujmov jednotlivých spotrebiteľov poškodených porušením spotrebiteľských práv, ale ide o konanie porušiteľa uplatňované voči všetkým spotrebiteľom (ďalej len kolektívne záujmy spotrebiteľov). Spotrebiteľ, ktorý na súde úspešne uplatní porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej týmto zákonom a osobitnými predpismi, má právo na primerané finančné zadostučenie od toho, kto za porušenie práva alebo povinnosti ustanovenej týmto zákonom a osobitnými predpismi zodpovedá.
- (6) Každý spotrebiteľ má právo obrátiť sa s cieľom ochrany svojich spotrebiteľských práv na subjekt alternatívneho riešenia sporov. Počas alternatívneho riešenia sporov spotrebiteľ spolupracuje so subjektom alternatívneho riešenia sporov v záujme rýchleho vyriešenia sporu. V prípade cezhraničného sporu má spotrebiteľ právo obrátiť sa na Európske spotrebiteľské centrum, ktoré mu poskytne adresu na doručovanie, elektronickú adresu alebo telefonický kontakt na subjekt alternatívneho riešenia sporov, ktorý je príslušný na riešenie jeho sporu.

§ 4

Povinnosti predávajúceho

- (1) Predávajúci je povinný
 - a) Predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov,
 - b) predávať výrobky a poskytovať služby v bežnej kvalite, ak kvalita nie je predpísaná, môže predávajúci predávať výrobky v nižšej ako bežnej kvalite, len ak spotrebiteľa upozorní na všetky rozdiely,
 - c) predávať výrobky a poskytovať služby za dohodnuté ceny,
 - d) správne účtovať ceny pri predaji výrobkov alebo pri poskytovaní služieb,

- e) zabezpečovať hygienické podmienky pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb,
 - f) dodržiavať pri predaji výrobkov a poskytovaní služieb podmienky skladovania výrobkov určené výrobcom alebo osobitným predpisom tak, aby nedošlo k ich znehodnoteniu,
 - g) predviesť spotrebiteľovi výrobok, ak to povaha výrobku umožňuje,
 - h) zabezpečiť predaj výrobkov a poskytovanie služieb spôsobom, ktorý umožňuje ich riadne a bezpečné použitie,
 - i) poskytnúť potrebnú súčinnosť Európskeho spotrebiteľského centru pri riešení sporu medzi spotrebiteľom a predávajúcim,
 - j) uviesť v akejkoľvek obchodnej komunikácii vrátane reklamy a marketingu tovarov a služieb, ktorá od spotrebiteľa vyžaduje, aby na získanie tovaru alebo služby kontaktoval predávajúceho telefonicky na čísle služby kontaktoval predávajúceho telefonicky na čísle služby so zvýšenou tarifou alebo krátkou textovou správou (SMS), pravdivý a úplný údaj o jednotkovej cene volania, jednotkovej cene krátkej textovej správy (SMS) alebo maximálnej možnej cene volania alebo krátkej textovej správy (SMS), ktorú je povinný spotrebiteľ za take volanie alebo krátku textovú správu (SMS) uhradiť, ak vznikne spor o cenu a plnenie za volanie alebo krátke textové správy (SMS), ktoré má spotrebiteľ uhradiť, znáša dôkazné bremeno preukázania nároku na plnenie a jeho výšky predávajúci.
- (2) Predávajúci nesmie
- a) ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,
 - b) upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3,
 - c) používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách).
- (3) Predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásahu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom. Predávajúci nesmie odmietnuť predaj spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť predaj spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby (ďalej len „viazanie predaja“) na predaj iného výrobku alebo na poskytnutie inej služby. To neplatí, ak spotrebiteľ nespĺňa podmienky na kúpu podľa osobitných predpisov. Za viazanie predaja sa nepovažuje, ak
- a) predávajúci predáva tieto výrobky alebo poskytuje tieto služby aj samostatne,
 - b) viazanie predaja je podmienené technickou nemožnosťou samostatného predaja výrobkov alebo poskytovania služieb.
- (4) Skutočnosti podľa odseku 3 písm. a) a b) je predávajúci povinný preukázať na výzvu orgánu dozoru.
- (5) Ak na riadne užívanie výrobku alebo služby je potrebné užívanie iného výrobku alebo inej služby je potrebné užívanie iného výrobku alebo inej služby a tieto výrobky alebo služby nadobudol spotrebiteľ spoločne u toho istého predávajúceho a spotrebiteľovi vznikne právo na odstúpenie od zmluvy o kúpe jedného z týchto výrobkov alebo služieb podľa Občianskeho zákonníka alebo podľa tohto zákona, vzniká mu aj právo na odstúpenie od zmluvy o kúpe druhého výrobku alebo služby, ktorých riadne užívanie je tým znemožnené.
- (6) Ak sa zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom uzatvára písomne a obsahuje ustanovenia, s ktorými mal spotrebiteľ možnosť oboznámiť sa pred podpisom zmluvy, ale nemohol ovplyvniť ich obsah, predávajúci je povinný zmluvné podmienky formulovať zrozumiteľne. V pochybnostiach platí výklad priaznivejší pre spotrebiteľa, ibaže súlad týchto podmienok so zákonom je predmetom kontroly orgánu dozoru.
- (7) Predávajúci je povinný rezervované výrobky po celý čas rezervácie osobitne označiť s uvedením času, dokiaľ sú rezervované, platí to aj o zaplatených výrobkoch, ktoré sa nachádzajú v prevádzkarni do času ich prevzatia spotrebiteľom alebo dodania spotrebiteľovi.
- (8) Predávajúci nesmie konať v rozpore s dobrými mravmi, ustanovenia § 7 až 9 tým nie sú dotknuté. Konaním v rozpore s dobrými mravmi sa na účely tohto zákona rozumie najmä konanie, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami a ktoré vykazuje zjavné znaky diskriminácie alebo vybočenia z pravidiel morálky uznávanej pri predaji výrobku a poskytovaní služby, alebo môže privodiť ujmu spotrebiteľovi pri nedodržaní dobromyseľnosti, čestnosti, zvyklostí a praxe, využíva najmä omyl, lešť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody.
- (9) Povinnosť podľa odseku písm. b) a zákaz podľa odseku 2 písm. b) sa primerane vzťahujú aj na výrobcu, dovozcu a dodávateľa.
- (10) Ak predávajúci porušuje povinnosť uloženú súdom alebo osobitným predpisom zdržať sa používania neprijateľnej zmluvnej podmienky, považuje sa také konanie za osobitne závažné porušenie povinnosti predávajúceho.
- (11) Predávajúci nesmie žiadať alebo prijať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, poskytnutú službu alebo poskytnutý elektronický obsah, ktorý si spotrebiteľ neobjednal. Nečinnosť spotrebiteľa po prijatí nevyžiadanej dodávky podľa prvej vety nemá za následok vznik akýchkoľvek nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.
- (12) Povinnosť umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si hmotnosť výrobku podľa odseku 1 písm. a) sa vzťahuje na predávajúceho, ktorý predáva výlučne výrobky predávané na množstvo.
- (13) Úhrada platby za produkt pri odstúpení od spotrebiteľskej zmluvy platená v hotovosti sa zaokrúhľuje na 5 eurocentov, sa zaokrúhľuje nadol a celkový zvyšok tejto nezaokrúhlenej úhrady, ktorý je rovný alebo vyšší ako polovica hodnoty 5 eurocentov, sa zaokrúhľuje nahor. Ak je táto úhrada súčtom cien za viac produktov, zaokrúhľuje sa takto až výsledná úhrada. Táto úhrada vo výške 1 eurocent alebo 2 eurocenty sa zaokrúhľuje na 5 eurocentov.
- (14) Odsek 13 sa nevzťahuje na produkty podľa osobitného predpisu.

§ 4a

- (1) Predávajúci nesmie spotrebiteľovi účtovať poplatky
 - a) za použitie platobného prostriedku alebo
 - b) za využitie iného spôsobu platby, ako je platobný prostriedok vo výške prevyšujúcej skutočné náklady, ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s používaním tohto spôsobu platby.
- (2) Ustanovenie odseku 1 sa nepoužije, ak ide o poplatok účtovaný poskytovateľom platobných služieb za poskytnutú platobnú službu.
- (3) Telefónne číslo predávajúceho, na ktorom ho môže kontaktovať spotrebiteľ v súvislosti s uzavretou zmluvou, nesmie byť číslom služby so zvýšenou tarifou.
- (4) Platbu inú ako je úhrada ceny za hlavný predmet plnenia, náklady a poplatky podľa § 10a ods. 1 písm. d) je spotrebiteľ povinný zaplatiť, le nak s touto platbou výslovne súhlasil pred uzavretím zmluvy alebo pred odoslaním objednávky. Dôkazné bremeno o udelení výslovného súhlasu podľa prvej vety znáša predávajúci.

- (5) Predávajúci nesmie na účely získania súhlasu podľa odseku 4 ponúkať spotrebiteľovi v návrhu zmluvy alebo pri ktoromkoľvek úkone predchádzajúcom uzavretiu zmluvy predvolené možnosti, pri ktorých sa vyžaduje úkon spotrebiteľa smerujúci k ich odmietnutiu s cieľom vyhnúť sa dodatočnej platbe. Ak bol súhlas spotrebiteľa získaný v rozpore s prvou vetou, spotrebiteľ nie je povinný túto dodatočnú platbu uhradiť a ak ju uhradil, predávajúci je povinný spotrebiteľovi túto dodatočnú platbu vrátiť.
- (6) Predávajúci nesmie spotrebiteľovi uvádzať pri ponuke možností prepravy alebo dodania objednaného tovaru žiadne údaje, vlastnosti alebo podmienky poštových, prepravných alebo zasielateľských služieb, ktoré sú v rozpore s informáciami uvedenými vo verejne prístupných poštových, obchodných alebo iných podmienkach poskytovania týchto služieb, alebo ktoré nie sú výslovne uvedené v písomnej dohode medzi poštovým podnikom, prepravcom alebo zasielateľom vykonávajúcim prepravu alebo dodanie tovaru a predávajúcim.

§ 7

Nekalé obchodné praktiky

- (1) Nekalé obchodné praktiky sú zakázané, a to pred, počas aj po vykonaní obchodnej transakcie.
- (2) Obchodná praktika sa považuje za nekalú, ak
 - a) je v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti,
 - b) podstatne narušuje alebo môže podstatne narušiť ekonomické správanie priemerného spotrebiteľa vo vzťahu k produktu, ku ktorému sa dostane alebo ktorému je adresovaná, alebo priemerného člena skupiny, ak je obchodná praktika orientovaná na určitú skupinu spotrebiteľov.
- (3) Obchodná praktika, ktorá môže podstatne narušiť ekonomické správanie skupiny spotrebiteľov, ktorí sú osobitne zraniteľní z dôvodu ich duševnej poruchy alebo telesnej vady, veku alebo dôverčivosti, spôsobom, ktorý môže predávajúci rozumné predpokladať, sa posudzuje z pohľadu priemerného člena tejto skupiny. Tým nie je dotknutá bežná a oprávnená reklamná praktika, akou je zveličujúce vyhlásenie alebo vyhlásenie, ktoré nie je mienené doslovné.
- (4) Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie a klamlivé opomenutie konania podľa § 8 a agresívna obchodná praktika podľa § 9. Zoznam obchodných praktík, ktoré sa za každých okolností považujú za nekalé, je v prílohe č. 1.
- (5) Používanie nekalých obchodných praktík sa zakazuje aj v súvislosti s plnením záväzku spotrebiteľa vrátane vymáhania pohľadávky vyplývajúcej zo spotrebiteľskej zmluvy.

§ 8

Klamlivé konanie a klamlivé opomenutie

- (1) Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže viesť do omylu priemerného spotrebiteľa, a to aj ak je táto informácia vecne správna vo vzťahu k
 - a) existencii produktu alebo k povahe produktu,
 - b) hlavným znakom produktu, ako sú jeho dostupnosť, výhody, riziká, vyhotovenie, zloženie, príslušenstvo, servis zákazníkov po predaji produktu a vybavovania reklamácie, výrobný postup a dátum výroby alebo dodávky, spôsob dodania, účel použitia, možnosti využitia, množstvo, špecifikácia, jeho zemepisný alebo obchodný pôvod alebo očakávané výsledky použitia, alebo výsledky a podstatné ukazovatele skúšok alebo kontrol vykonaných na produkte,
 - c) rozsahu záväzkov predávajúceho, motívom pre obchodnú praktiku a k charakteru procesu predaja, akékoľvek vyhlásenie alebo symbol týkajúci sa priameho alebo nepriameho sponzorstva alebo schválenia predávajúceho alebo produktu,
 - d) cene alebo k spôsobu výpočtu ceny alebo existencie osobitnej cenovej výhody,
 - e) potrebe servisu, náhradného dielu, výmeny alebo opravy,
 - f) právu spotrebiteľa vrátane práva na výmenu dodaného produktu alebo vrátenie peňazí podľa osobitného predpisu alebo k rizikám, ktorým môže byť vystavený.
- (2) Obchodná praktika sa taktiež považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, a zahŕňa
 - a) marketing produktu vrátane porovnávacej reklamy, ktorý spôsobuje nebezpečenstvo zámieny s akýmkoľvek iným produktom, ochrannou známkou, obchodným menom alebo iným rozlišujúcim znakom účastníka hospodárskej súťaže,
 - b) nepochopenie záväzkov obsiahnutých v kódexe správania, k dodržiavaniu ktorých sa apredávajúci zaviazal.
- (3) Obchodná praktika sa tiež považuje za klamlivú, ak s prihliadnutím na jej charakter, okolnosti a obmedzenia komunikačného prostriedku opomenie podstatnú informáciu, ktorú priemerný spotrebiteľ potrebuje v závislosti od kontextu na to, aby urobil rozhodnutie o obchodnej transakcii, a tým zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že priemerný spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil.
- (4) Za klamlivé opomenutie sa tiež považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom podstatné informácie uvedené v odseku 3, alebo neoznámi obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.
- (5) Ak prostriedok použitý na oznamovanie obchodnej praktiky vytvára priestorové alebo časové obmedzenia pri rozhodovaní o tom, či bolo poskytnutie informácie opomenuté, berú sa do úvahy tieto obmedzenia, ako aj opatrenia prijaté predávajúcim na sprístupnenie informácií spotrebiteľovi inými prostriedkami.
- (6) Pri výzve na kúpu sa za podstatné informácie, ak už nie sú zrejmé z kontextu, považujú informácie o
 - a) hlavných vlastnostiach produktu v rozsahu primeranom komunikačnému prostriedku a produktu,
 - b) údajoch o predávajúcom, obchodné meno a adresa, alebo údajoch o jeho splnomocnencovi,
 - c) cene, alebo ak vzhľadom na povahu produktu nemožno cenu rozumne určiť vopred, o spôsobe, ktorým sa vypočíta, ako aj o ďalších nákladoch na dopravu, dodanie alebo poštovné, alebo ak tieto náklady nemožno určiť vopred, skutočnosť že do ceny môžu byť zarátané takéto ďalšie náklady,
 - d) dohode o spôsobe platby, podmienkach dodania, vyhotovenia a vybavovania reklamácie, ak sa odlišujú od požiadaviek odbornej starostlivosti,
 - e) existencii práva, pre produkty alebo transakcie, na odstúpenie od zmluvy alebo vypovedanie zmluvy.

- (7) Podstatné požiadavky na informácie vo vzťahu k obchodnej komunikácii vrátane reklamy alebo marketingu ustanovujú osobitné predpisy.

§ 9

Agresívna obchodná praktika

Pri určení, či sa v agresívnej obchodnej praktike používa obťažovanie, nátlak vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraný vplyv, berú sa do úvahy

- je načasovanie, miesto, povaha alebo dĺžka trvania,
- použitie hrozby alebo hanlivého jazyka alebo správania,
- zneužívanie predávajúcim osobného nešťastia alebo okolnosti, ktoré sú predávajúcemu známe a ktoré sú také vážne, že môžu zhoršiť úsudok spotrebiteľa, na ovplyvnenie rozhodnutia spotrebiteľa, na ovplyvnenie rozhodnutia spotrebiteľa, na ovplyvnenie rozhodnutie spotrebiteľa, so zreteľom na produkt,
- sťažujúce alebo neprimerané mimozmluvné prekážky, ktoré dáva predávajúci, ak si spotrebiteľ želá to vykonať práva podľa zmluvy vrátane práva vypovedať zmluvu alebo zmeniť produkt alebo predávajúceho.
- hrozba podniknúť kroky, ktoré nemožno podniknúť legálne.

§ 10a

Informačné povinnosti

- Predávajúci je povinný pred uzavretím zmluvy alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa pred tým, ako spotrebiteľ odšle objednávku, ak nie sú tieto informácie zjavné vzhľadom na povahu výrobku alebo služby, spotrebiteľovi jasným a zrozumiteľným spôsobom oznámiť
 - hlavné vlastnosti výrobku alebo charakter služby v rozsahu primeranom výrobku alebo službe,
 - obchodné meno a sídlo alebo miesto podnikania predávajúceho,
 - 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,
 - predajnú cenu výrobku alebo výrobku alebo služby alebo, ak vzhľadom na povahu výrobku alebo služby nemožno cenu primerane určiť vopred, spôsob, akým sa vypočíta, ako aj náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady na dopravu, dodanie, poštovné a iné náklady, alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané takéto náklady a poplatky,
 - platobné podmienky, dodacie podmienky, lehotu, do ktorej sa predávajúci zaväzuje dodať výrobok alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií, sťažností a podnetov spotrebiteľov,
 - poučenie o zodpovednosti predávajúceho za vady výrobku alebo služby podľa všeobecného predpisu,
 - informáciu o existencii a podrobnostiach záruky poskytovanej výrobcom alebo predávajúcim podľa prísnejších zásad, ako ustanovuje všeobecný predpis, ak ju výrobca alebo predávajúci poskytuje, ako aj informáciu o existencii a podmienkach pomoci a službách poskytovaných spotrebiteľom po predaji výrobku alebo poskytnutí služby, ak sa takéto pomoc poskytuje,
 - informáciu o dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú, 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,
 - informáciu o funkčnosti vrátane použiteľných technických ochranných opatrení na zabezpečenie elektronického obsahu, ak je to vhodné,
 - informáciu o kompatibilitate elektronického obsahu s hardvérom a softvérom, ktoré sú predávajúcemu známe alebo je rozumné očakávať, že sú mu známe a vhodné,
 - informáciu o možnosti obrátiť sa na subjekt alternatívneho riešenia sporov v prípadoch ustanovených osobitným predpisom.
- Povinnosti podľa odseku 1 vzťahujú aj na zmluvu o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.
- Ak pre predávajúceho vyplýva z osobitného predpisu povinnosť poskytnúť informácie spotrebiteľovi pred uzatvorením zmluvy, ustanovenia odseku 1 sa použijú primerane.

§ 11

- Predávajúci je povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávania a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou. Ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahoval aj priložený písomný návod.
- Ak výrobca alebo dovozca nevstupuje do priameho vzťahu s predávajúcim, sú povinní pravdivo a úplne informovať o vlastnostiach výrobku dodávateľa. Dodávateľ je povinný pravdivo a úplne informovať o vlastnostiach výrobku predávajúceho. Informácie, ktoré výrobca, dovozca alebo dodávateľ musia poskytnúť, zahŕňajú
 - úplný opis rizika, ktoré výrobok predstavuje, vrátane rizika výrobku používaného na výkon služby,
 - všetky informácie dôležité pre používanie výrobku,
 - opatrenia, ktoré je potrebné prijať na zabránenie vzniku rizika pre spotrebiteľa pri používaní výrobku.
- Povinnosti uvedených v odseku 1 sa nemôže predávajúci zbaviť tvrdením, že mu potrebné alebo správne informácie neposkytol výrobca, dovozca alebo dodávateľ, to neplatí, ak ide o všeobecne známe skutočnosti.

§ 12

- Výrobca je povinný označiť výrobok údajmi, ktoré pravdivo a úplne informujú predávajúceho o vlastnostiach dodaného výrobku, ak výrobca nesplní svoju povinnosť, výrobok označí dovozca, ak ani dovozca neoznačí výrobok, označí ho dodávateľ.
- Predávajúci musí zabezpečiť, aby nim predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby, o podmienkach uchovávania a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných

predpisov. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.

- (3) Dovoza o dodávateľ nesmú odstraňovať, prekryvať ani meniť označenie výrobku ani iné údaje uvedené výrobcom, predávajúci nesmie odstraňovať, prekryvať ani meniť označenie výrobku ani iné údaje uvedené výrobcom, dovozcom alebo dodávateľom.
- (4) Pri predaji použitého alebo upravovaného výrobku, výrobku s vadou alebo výrobku, ktorého úžitkové vlastnosti sú inak obmedzené, musí predávajúci na túto skutočnosť spotrebiteľa vopred upozorniť. Takýto výrobok je predajca povinný predávať oddelene od ostatných výrobkov.
- (5) Na predaj použitého výrobku sa primerane vzťahuje odsek 1.
- (6) Podrobnosti o označovaní materiálového zloženia jednotlivých druhov výrobkov, o metódach skúšania materiálového zloženia výrobkov a o spôsobe balenia a zaobchádzania s výrobkami určenými pre spotrebiteľa ustanoví ministerstvo všeobecne záväzným právnym predpisom.
- (7) Povinnosť podľa odseku 2 sa primerane vzťahuje aj na výrobcu, dovozcu a dodávateľa.

§ 13

Ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto doktnutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.

§ 14

Predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť. Ak je podmienkou na kúpu výrobku alebo poskytnutie služby kúpa iného výrobku alebo poskytnutie služby kúpa iného výrobku alebo poskytnutie inej služby, predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene tohto iného výrobku alebo o cene tejto inej služby spolu s cenou za predávaný výrobok alebo poskytovanú službu.

§ 14a

Označovanie výrobkov cenami

- (1) Predávajúci je povinný označiť výrobok predajnou cenou a jednotkovou cenou. Jednotková cena nemusí byť vyznačená, ak je zhodná s predajnou cenou.
- (2) Označenie podľa úseku 1 sa neuplatní na
 - a) výrobok poskytovaný ako súčasť služby,
 - b) predaj na dražbe a predaj umeleckých diel a starožitností,
- (3) Označenie jednotkovou cenou sa nevzťahuje na
 - c) výrobok s menovitou hmotnosťou alebo menovitým objemom najviac 50 g alebo 50 ml,
 - d) rôzne druhy výrobkov, ak sa predávajú v jednom balení za jednu cenu,
 - e) výrobok, ktorý nemožno rozdeliť na časti bez zmeny kvality alebo vlastností a na ktorý sa povinnosť označovať jeho dĺžku, hmotnosť, objem alebo plochu nevzťahuje, alebo ktorý sa obvykle neoznačuje údajom o dĺžke, hmotnosti, objeme, ploche,
 - f) predaj koncentrovaných a dietetických potravín, z ktorých sa pridaním tekutiny pripravujú hotové jedlá alebo čiastočne hotové jedlá.
- (4) Predajná cena a jednotková cena musia byť ľahko rozlíšiteľné a ľahko čitateľné.
- (5) Ak pri balených výrobkoch ustanovenia osobitných predpisov vyžadujú uviesť čistú hmotnosť a čistú hmotnosť po vysušení, jednotkovú cenu stačí uviesť pre čistú hmotnosť po vysušení.
- (6) Pri výrobkoch predávaných s bonusom pre spotrebiteľa uvádza predávajúci jednotkovú cenu, ktorú vypočíta bez bonusu pre spotrebiteľa.
- (7) Výrobok predávaný na množstvo sa označuje len jednotkovou cenou.
- (8) Ak sa v reklame uvádza predajná cena výrobku, musí sa uviesť aj jednotková cena.

§ 18

- (1) Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv,
- (2) Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu a vybavenie.
- (3) V prevádzkarni a u určenej osoby podľa odseku 2 musí byť počas prevádzkovej doby prítomný zamestnanec poverený vybavovať reklamácie.
- (4) Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim, najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatíu predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.
- (5) Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
- (6) Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od

spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

- (7) Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu, môže reklamáciu uplatniť znova, počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.
- (8) Predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď, ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.
- (9) Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia reklamácie predávajúcim.
- (10) Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie o poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
- (11) Povinnosti uvedené v odsekoch 4 až 9 sa vzťahujú aj na určenú osobu, v odôvodnených prípadoch môže reklamáciu prijať určenou osobou alebo osobou splnomocnenou predávajúcim na prijatie reklamácie vybaviť predávajúci. Plynutie lehôt na vybavenie reklamácie tým nie je dotknuté.
- (12) Ustanovenia uvedené v odsekoch 4 až 10 sa použijú na vybavenie reklamácií, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
- (13) Vybavením reklamácie nie je dotknuté právo spotrebiteľa na náhradu škody podľa osobitného predpisu.
- (14) Povinnosť mať reklamačný poriadok sa nevzťahuje na zariadenia spoločného stravovania.

§ 18a

Náležitosti odborného posúdenia

- (1) Odborné posúdenie musí obsahovať
 - a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
 - b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
 - c) popis stavu výrobku,
 - d) výsledok posúdenia,
 - e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.
- (2) Na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

§ 19

Orgány verejnej správy

- (1) Orgánmi verejnej správy vo veciach ochrany spotrebiteľa sú:
 - a) ministerstvo,
 - b) orgány dozoru a iné príslušné orgány podľa osobitných predpisov,
 - c) obce.
- (2) Ministerstvo vo veciach ochrany spotrebiteľa
 - a) riadi výkon štátnej správy,
 - b) vypracúva a predkladá vláde Slovenskej republiky návrh koncepcie štátnej spotrebiteľskej politiky,
 - c) je notifikačným orgánom systému pre rýchlu výmenu informácií s orgánmi Európskej únie v situácii vážneho a bezprostredného rizika pre bezpečnosť a ochranu zdravia spotrebiteľov vyplývajúceho z nepotravinárskych výrobkov,
 - d) informuje príslušné orgány členských štátov o sťažnostiach na porušenie právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa,
 - e) informuje spotrebiteľov o ich právach a povinnostiach,
 - f) plní úlohy jednotného úradu pre spoluprácu podľa osobitného predpisu,
 - g) informuje Európsku komisiu o
 1. orgánoch, ktoré sú zodpovedné za vykonávanie právne záväzných aktov Európskej únie a dozoru na vnútornom trhu,
 2. prijatí všeobecne záväzných právnych predpisov a opatrení v oblasti ochrany spotrebiteľa, ak sa opatrenie týka nebezpečnej napodobeniny, informácia obsahuje opis príslušného výrobku a dôvody rozhodnutia,
 - h) riadi a kontroluje Slovenskú obchodnú inšpekciu.
- (3) Príslušné orgány pri cezhraničnej spolupráci v oblasti ochrany spotrebiteľa postupujú podľa osobitného predpisu a konajú na základe vlastného alebo iného podnetu, pričom sú oprávnené zakázať zistené protiprávne konanie, ktorého sa dopustila osoba, ktorá podlieha ich dohľadu podľa osobitných predpisov na území členského štátu Európskej únie, a ktoré poškodzuje alebo môže poškodiť spoločný záujem spotrebiteľov, a vydávať záväzné pokyny na odstránenie zistených nedostatkov.
- (4) Príslušné orgány na základe výzvy ministerstva každý druhý zasielajú ministerstvu súhrnné informácie za uplynulé dva roky týkajúce sa činnosti príslušných orgánov podľa osobitného predpisu, obsah informácie upresní ministerstvo vo výzve.
- (5) Príslušné orgány zasielajú ministerstvu priebežne aj informácie o zmene svojej pôsobnosti na výkon osobitného predpisu a o zmene poverených zamestnancov a ich kontaktných údajov.

§ 20

Orgány dozoru

- (1) Dozor na dodržiavaním povinností ustanovených nad týmto zákonom vykonávajú orgány dozoru. Ak nemožno pôsobnosť orgánu určiť, je na výkon dozoru a kontroly príslušná Slovenská obchodná inšpekcia.
- (2) Orgán dozoru postupuje pri kontrole uvádzania výrobku alebo služby na trh, zo štátu, ktorý nie je členským štátom podľa osobitného predpisu.
- (3) Orgán dozoru je povinný vykonávať kontrolu bezpečnosti výrobku alebo služby a na tento účel je oprávnený
 - a) vyžiadať potrebné informácie od výrobcu, predávajúceho, dovozcu alebo dodávateľa,
 - b) odobrať výrobok alebo vzorku zo série výrobkov a preveriť ich bezpečnosť,
 - c) posúdiť, či výrobok alebo služba uvedená na trh obsahuje upozornenia na riziká, ktoré môže použitie výrobku alebo poskytnutie služby vyvolať,
 - d) informovať včas a vhodným spôsobom osoby, ktoré môžu byť vystavené riziku vyvolanému výrobkom alebo poskytnutou službou,
 - e) dočasne zakázať uvedenie výrobku, série výrobkov alebo služby na trh, ich prezentáciu, ponuku alebo predaj, ak je dôvodné podozrenie, že výrobok alebo služba nie sú bezpečné, po dobu potrebnú na vykonanie skúšok alebo preverenie podozrenia,
 - f) zakázať uvedenie výrobku, série výrobkov alebo služby na trh, ich prezentáciu, ponuku alebo predaj, ak bolo preukázané, že nie sú bezpečné a sú uvedené na trh, ak je to potrebné, nariadiť aj ich zničenie,
 - g) vydať záväzné pokyny na odstránenie zistených nedostatkov a vykonanie nevyhnutných opatrení a určiť lehotu na podanie správy o ich splnení.
- (4) Orgán dozoru môže postup podľa odseku 3 uplatniť proti výrobcovi, predávajúcemu, dovozcu alebo dodávateľovi a proti osobám, ktoré každej inej osobe, ak je to potrebné na zabezpečenie spolupráce pri opatreniach na zabránenie ohrozeniu pochádzajúcemu z výrobku.
- (5) Orgán dozoru môže zakázať poskytnutie služby, uvádzanie výrobku z predaja aj vtedy, ak je preukázané, že napriek posúdenej alebo preukázanej zhode výrobku alebo služby s požiadavkami na ich bezpečnosť nie sú výrobok alebo služba bezpečné.
- (6) Orgán dozoru podporí dobrovoľné aktivity výrobcov, predávajúcich, dovozcov a dodávateľov vzťahujúce sa na plnenie ich povinností v oblasti bezpečnosti výrobkov a služieb a ak je to vhodné, vypracuje zásady správnej praxe.
- (7) Proti rozhodnutiu orgánu dozoru vydanému podľa odseku 3 písm. f) až g) a odsekov 4 a 5 možno podať písomné námietky do piatich pracovných dní od vydania rozhodnutia. Námietky nemajú odkladný účinok.
- (8) Ak orgán dozoru nevyhoví námietkam v celom rozsahu, je povinný do piatich pracovných dní odstúpiť spisový materiál príslušnému odvolacieho orgánu.
- (9) Príslušný odvolací orgán je povinný rozhodnúť o námietkach v lehote 30 dní odo dňa doručenia spisového materiálu.
- (10) Orgán dozoru je povinný zverejňovať právoplatné rozhodnutia vydané na základe tohto zákona vrátane právoplatných rozhodnutí súdov o preskúmaní rozhodnutí orgánu dozoru. Orgán dozoru musí dbať, aby sa pri zverejňovaní zachovalo právo podnikateľov na ochranu ich obchodného tajomstva. Povinnosť zverejnenia je splnená uverejnením rozhodnutí bezodkladne po nadobudnutí ich právoplatnosti na šesť mesiacov na oficiálnej internetovej stránke orgánu dozoru a sprístupnením právoplatných rozhodnutí na útvarach určených príslušným orgánom dozoru.
- (11) Orgán dozoru v rozhodnutiach zverejnených podľa odseku 10 okrem spisu skutkového stavu uvedie
 - a) meno a priezvisko fyzickej osoby, jej miesto podnikania a identifikačné číslo alebo
 - b) obchodné meno alebo názov právnickej osoby, jej sídlo a identifikačné číslo.
- (12) Spotrebiteľ alebo združenie, ktoré ho zastupuje, má právo na nazretie do spisu v sídle orgánu dozoru, ktorý rozhodnutie vydal, má právo robiť si zo spisu výpisy a odpisy. Spotrebiteľ alebo združenie má právo požiadať orgán dozoru o vyhotovenie kópie dokumentov zo spisu. Náklady spojené s vyhotovením kópie znáša spotrebiteľ alebo združenie.
- (13) Orgán dozoru vybavuje sťažnosti spotrebiteľov, ktoré sa oblasťujú ako priestupok, ak je spotrebiteľ poškodený klamaním na kvalite, množstve alebo hmotnosti tovaru alebo druhu, akosti a množstve poskytovaných výkonov alebo ak je spotrebiteľ poškodzovaný uvádzaním na trh výrobkov, prác alebo služieb, ak sa zataja ich podstatné vady.
- (14) Orgán dozoru v oblasti bezpečnosti výrobkov
- (15) Odseky 7 až 14 sa nevzťahujú na Národnú banku Slovenska, ktorá postupuje podľa osobitného.

§ 20a

- (1) Dozor nad dodržiavaním povinností ustanovených týmto zákonom vykonávajú orgány dozoru. Ak nemožno pôsobnosť orgánu dozoru určiť, je na výkon dozoru a kontroly príslušná Slovenská obchodná inšpekcia.
- (2) Orgán dozoru postupuje pri kontrole uvádzania výrobku alebo služby na trh, zo štátu, ktorý nie je členským štátom podľa osobitného predpisu.
- (3) Orgán dozoru je povinný vykonávať kontrolu bezpečnosti výrobku alebo služby a na tento účel je oprávnený
 - a) vyžiadať potrebné informácie od výrobcu, predávajúceho, dovozcu alebo dodávateľa,
 - b) odobrať výrobok alebo vzorku zo série výrobkov a preveriť ich bezpečnosť,
 - c) posúdiť, či výrobok alebo služba uvedená na trh obsahuje upozornenia na riziká, ktoré môže použitie výrobku alebo poskytnutie služby vyvolať,
 - d) informovať včas a vhodným spôsobom osoby, ktoré môžu byť vystavené riziku vyvolanému výrobkom alebo poskytnutou službou,
 - e) dočasne zakázať uvedenie výrobku, série výrobkov alebo služby na trh, ich prezentáciu, ponuku alebo predaj, ak je dôvodné podozrenie, že výrobok alebo služba nie sú bezpečné, po dobu potrebnú na vykonanie skúšok alebo preverenie podozrenia,
 - f) zakázať uvedenie výrobku, série výrobkov alebo služby na trh, ich prezentáciu, ponuku alebo predaj, ak bolo preukázané, že nie sú bezpečné, a zaviesť sprievodné opatrenia zabezpečujúce dodržiavanie tohto zákazu,
 - g) nariadiť alebo organizovať okamžité stiahnutie výrobku, série výrobku alebo služby z trhu alebo stiahnutie z predaja, ak je preukázané, že nie sú bezpečné a sú uvedené na trh, ak je to potrebné, nariadiť aj ich zničenie,
 - h) vydať záväzné pokyny na odstránenie zistených nedostatkov a vykonania nevyhnutných opatrení a určiť lehotu na podanie správy o ich splnení,
- (4) Orgán dozoru môže postup podľa odseku 3 uplatniť proti výrobcovi, predávajúcemu, dovozcu alebo dodávateľovi a proti osobám, ktoré výrobok alebo službu nadobudnú ako súčasť veí, a proti každej inej osobe, ak je to potrebné na zabezpečenie spolupráce pri opatreniach na zabránenie ohrozeniu pochádzajúcemu z výrobku.

- (5) Orgán dozoru môže zakázať poskytnutie služby, uvádzanie výrobku na trh alebo jeho predaj alebo nariadiť okamžité stiahnutie výrobku alebo služby z trhu, alebo že napriek posúdenej alebo preukázanej zhode výrobku výrobok alebo služba bezpečné.
- (6) Orgán dozoru podporí dobrovoľné aktivity výrobcov, predávajúcich, dovozcov a dodávateľov vzťahujúce sa na plnenie ich povinností v oblasti bezpečnosti výrobkov a služieb a ak je to vhodné, vypracuje zásady správnej praxe.
- (7) Proti rozhodnutiu orgánu dozoru vydanému podľa odseku 3 písm. f) až g) a odsekov 4 a 5 možno podať písomné námietky do piatich pracovných dní od vydania rozhodnutia. Námietky nemajú odkladný účinok.
- (8) Ak orgán dozoru nevyhoví námietkam v celom rozsahu, je povinný do piatich pracovných dní odstúpiť spisový materiál príslušnému odvolaciemu orgánu.
- (9) Príslušný odvolací orgán je povinný rozhodnúť o námietkach v lehote 30 dní odo dňa doručenia spisového materiálu.
- (10) Orgán dozoru je povinný zverejňovať právoplatné rozhodnutia vydané na základe tohto zákona vrátane právoplatných rozhodnutí súdov o preskúmaní rozhodnutí orgánu dozoru. Orgán dozoru musí dbať, aby sa pri zverejňovaní zachovalo právo podnikateľov na ochranu ich obchodného tajomstva. Povinnosť zverejnenia je splnená uverejnením rozhodnutí bezodkladne po nadobudnutí ich právoplatnosti na šesť mesiacov na oficiálnej internetovej stránke orgánu dozoru a sprístupnením právoplatných rozhodnutí na útvaroch určených príslušným orgánom dozoru.
- (11) Orgán dozoru v rozhodnutiach zverejnených podľa odseku 10 okrem opisu skutkového stavu uvedie
 - a) meno a priezvisko fyzickej osoby, jej miesto podnikania a identifikačné číslo alebo
 - b) obchodné meno alebo názov právnickej osoby, jej sídlo a identifikačné číslo,
- (12) Spotrebiteľ alebo združenie, ktoré ho zastupuje, má právo na nazretie do spisu v sídle orgánu dozoru, ktorý rozhodnutie vydal, mu právo robiť si zo spisu výpisy a odpisy. Spotrebiteľ alebo združenie má právo požiadať orgán dozoru o vyhotovenie kópie dokumentov zo spisu. Náklady spojené s vyhotovením kópie znáša spotrebiteľ alebo združenie.
- (13) Orgán dovozu vybavuje sťažnosti spotrebiteľov, ktoré sa oblasťujú ako priestupok, ak je spotrebiteľ poškodený klamaním na kvalite, množstve poskytovaných výkonov alebo druhu, akosti a množstve poskytovaných výkonov alebo ak je spotrebiteľ poškodzovaný uvádzaním na trh výrobkov, prác alebo služieb, ak sa zataja ich podstatné vady.
- (14) Orgán dozoru v oblasti bezpečnosti výrobkov
 - a) zriaďuje a pravidelne aktualizuje sektorové programy na dohľad na základe kategórií výrobkov alebo rizík, o aktivitách dozoru, zisteniach a výsledkoch dozoru pravidelne informuje ministerstvo,
 - b) sleduje a aktualizuje vedecké a technické poznatky týkajúce sa bezpečnosti výrobkov,
 - c) v spolupráci s ministerstvom pravidelne vyhodnocuje fungovanie kontrolných aktivít a ich účinnosť.
- (15) Odseky 7 až 14 sa nevzťahujú na Národnú banku Slovenska, ktorá postupuje podľa osobitného.

§ 20a

- (1) Orgán dozoru rozhodnutím nariadi predávajúcemu alebo osobe podľa § 9a odstrániť zistené nedostatky a zdržať sa protiprávneho konania.
- (2) Orgán dozoru môže rozhodnutím zakázať predávajúcemu predaj výrobkov alebo poskytovanie služieb spotrebiteľom najdlhšie na tri roky, ak sa predávajúci v priebehu 12 mesiacov od dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty za konanie, ktorým porušil kolektívne záujmy spotrebiteľov, opakovane dopustí takého konania.

§ 21

Predbežné opatrenie

- (1) Ak predávajúci alebo osoba podľa § 9 poškodzuje kolektívne záujmy spotrebiteľov, môže združenie podať orgánu dozoru návrh na vydanie predbežného opatrenia. Tento návrh musí obsahovať popis konania, ktorým podľa združenia dochádza k poškodzovaniu kolektívnych záujmov spotrebiteľov, popis rozhodujúcich skutočností odôvodňujúcich vydanie predbežného opatrenia a odôvodnenie, v čom spočíva naliehavosť návrhu a potreba okamžitého upustenia od konania poškodzujúceho kolektívne záujmy spotrebiteľov. Návrh na vydanie predbežného opatrenia možno podať len vtedy, ak predávajúci alebo osoba podľa § 9a neupustí od poškodzovania kolektívnych záujmov spotrebiteľov ani v lehote dvoch týždňov od doručenia písomnej výzvy združenia na upustenie od takého konania obsahujúcej rovnaké náležitosti ako návrh na vydanie predbežného opatrenia podľa predchádzajúcej vety.
- (2) Ak orgán dozoru získa podozrenie o porušovaní spotrebiteľov, môže vydať predbežné opatrenie, ktorým nariadi predávajúcemu alebo osobe podľa § 9a, aby upustil od takého porušenia spotrebiteľských práv, a začne správne konanie vo veci porušenia tohto zákona alebo osobitného predpisu. Predbežné opatrenie oznámi orgán dozoru písomne tomu, proti komu smeruje, pričom uvedie skutočnosti, na základe ktorých vydal predbežné opatrenie.
- (3) Proti predbežnému opatreniu možno podať do troch dní písomné námietky. Námietky nemajú odkladný účinok. O námietkach rozhodne nadriadený orgán orgánu dozoru, ktorý predbežné opatrenie vydal, do piatich dní od ich doručenia tak, že námietky zamietne a predbežné opatrenie potvrdí, alebo predbežné opatrenie zruší. Proti rozhodnutiu nadriadeného orgánu nemožno podať opravný prostriedok.
- (4) Predbežné opatrenie zanikne
 - a) Uplynutím času, na ktoré bolo vydané,
 - b) Nadobudnutím právoplatnosti rozhodnutia orgánu dozoru v správnom konaní vo veci porušenia tohto zákona alebo osobitného predpisu, ktoré bolo začaté v súvislosti s vydaním predbežného opatrenia podľa odseku 2,
 - c) Zrušením predbežného opatrenia.
- (5) Orgán dozoru bezodkladne zruší predbežné opatrenie, ak pominuli dôvody na jeho vydanie.
- (6) Odseky 2 až 5 sa nevzťahujú na Národnú banku Slovenska, ktorá postupuje podľa osobitného predpisu.

Zákon č. 22/2004 Z. z.

Zákon 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 č. 160/2005 Z. z., 102/2014 Z. z., 373/2014 Z. z., 170/2018 Z. z., 211/2019 Z. z., 249/2022 Z. z.)

Čl. I

§ 1

Predmet zákona

- (1) Tento zákon upravuje
 - a) vzťahy medzi poskytovateľom služieb informačnej spoločnosti a ich príjemcom, ktoré vznikajú pri ich komunikácii na diaľku, počas spojenia elektronických zariadení elektronickou komunikačnou sieťou¹⁾ a spočívajú na elektronickom spracovaní, prenose, uchovávaní, vyhľadávaní alebo zhromažďovaní dát vrátane textu, zvuku a obrazu,
 - b) dohľad nad dodržiavaním zákona,
 - c) medzinárodnú spoluprácu v elektronickom obchode.
- (2) Tento zákon sa nevzťahuje na služby informačnej spoločnosti, ktorých predmetom sú
 - a) dane a poplatky,
 - b) lotérie a iné podobné hry³⁾ okrem spotrebiteľských hier a súťaží zameraných na podporu predaja tovaru alebo poskytovania služieb,
 - c) chránené osobné údaje v informačných systémoch,⁴⁾
 - d) služby notárov v rozsahu výkonu ich verejnej právomoci,⁵⁾
 - e) služby advokátov⁶⁾ pri zastupovaní klienta v konaní pred súdmi,
 - f) úkony súdnych exekútorov,⁷⁾
 - g) dohody a konanie, na ktoré sa vzťahujú osobitné predpisy o ochrane hospodárskej súťaže.⁸⁾

§ 2

Definície pojmov

Na účely tohto zákona sa rozumie

- a) službou informačnej spoločnosti služba poskytovaná na diaľku počas spojenia elektronických zariadení elektronickou komunikačnou sieťou¹⁾ spravidla za úhradu na žiadosť príjemcu služby informačnej spoločnosti, najmä komerčná komunikácia, spracovanie, prenos, uchovávanie, vyhľadávanie alebo zhromažďovanie dát a elektronická pošta okrem osobnej elektronickej pošty; službou informačnej spoločnosti nie sú rozhlasové a televízne vysielanie vrátane teletextu, hlasové telefonické služby, telefaxové služby a služby, ktorých obsah vylučuje ich poskytovanie na diaľku,
- b) poskytovateľom služieb informačnej spoločnosti (ďalej len „poskytovateľ služieb“) fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá na účely podnikania alebo na iné účely poskytuje služby informačnej spoločnosti; ak je poskytovateľ služieb podnikateľom,⁹⁾ umiestnenie elektronických zariadení potrebných na poskytovanie služieb informačnej spoločnosti nie je pre určenie sídla alebo miesta podnikania rozhodujúce,
- c) príjemcom služieb informačnej spoločnosti (ďalej len „príjemca služieb“) fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá využíva služby informačnej spoločnosti, najmä vyhľadáva alebo poskytuje informácie; ak je príjemcom služieb fyzická osoba, ktorá využíva služby informačnej spoločnosti na iný účel ako na podnikanie alebo výkon svojho povolania, považuje sa za spotrebiteľa,
- d) komerčnou komunikáciou informácie o tovare, službe, podnikateľovi alebo o osobe, ktorá vykonáva povolanie alebo regulované povolanie podľa osobitného zákona,¹⁰⁾ vrátane reklamy,¹¹⁾ ponuky a predaja tovaru okrem
 - (1) informácií umožňujúcich priamy styk s poskytovateľom služieb prostredníctvom elektronického zariadenia, najmä o názve domény alebo o adrese elektronickej pošty; doménou sa rozumie symbolická adresa v elektronickej komunikačnej sieti,¹⁾
 - (2) informácií o tovare, službe, podnikateľovi⁹⁾ alebo osobe, ktorá vykonáva povolanie alebo regulované povolanie podľa osobitného zákona,¹⁰⁾ zostavených na iný účel ako na ich reklamu¹¹⁾ a poskytovaných bezodplatne,
- e) koordinovanou oblasťou všeobecné a osobitné požiadavky ustanovené v právnych predpisoch Slovenskej republiky a členských štátov Európskej únie (ďalej len „členský štát“), ktoré sa vzťahujú na poskytovateľov služieb, najmä požiadavky na začatie podnikania, dodržiavanie podmienok podnikania, kvalitu služieb informačnej spoločnosti a zodpovednosť poskytovateľa služieb; do koordinovanej oblasti nepatria požiadavky vzťahujúce sa výlučne na tovar, podmienky jeho dodávky a na služby, ktoré sa neposkytujú elektronicky.

§ 3

Sloboda poskytovania služieb informačnej spoločnosti

- (1) Služby informačnej spoločnosti môže poskytovať každá fyzická osoba a právnická osoba. Na poskytovanie služieb informačnej spoločnosti nie je potrebné povolenie ani registrácia. Tým nie sú dotknuté povinnosti poskytovateľa služieb v koordinovanej oblasti.
- (2) Poskytovanie služieb informačnej spoločnosti možno obmedziť, ak poskytovateľ služieb porušuje povinnosti uložené osobitným predpisom na ochranu bezpečnosti štátu, verejného poriadku, verejného zdravia, životného prostredia a spotrebiteľa.^{11a)}
- (3) Odsek 1 sa vzťahuje aj na poskytovateľa služieb, ktorý poskytuje služby informačnej spoločnosti z iného členského štátu.
- (4) Poskytovateľ služieb, ktorý poskytuje služby informačnej spoločnosti podľa odseku 3, sa posudzuje podľa práva členského štátu, v ktorom má sídlo. Poskytovateľ služieb, ktorý poskytuje služby informačnej spoločnosti podľa odseku 3, sa vo veciach ochrany bezpečnosti štátu, verejného poriadku, verejného zdravia, životného prostredia a ochrany spotrebiteľa spravuje právnym poriadkom Slovenskej republiky.^{11a)}
- (5) Súd alebo orgán príslušný podľa osobitných predpisov^{11a)} na zabezpečenie plnenia povinností poskytovateľa služieb podľa odseku 2 vykoná primerané opatrenia, len ak
 - a) vyzval členský štát, v ktorom má poskytovateľ služieb sídlo, aby prijal primerané opatrenia, ktoré zabezpečia splnenie povinností poskytovateľa služieb uvedených v odseku 2, a
 - b) tento členský štát takéto opatrenia neprijal alebo prijaté opatrenia boli neprimerané tomuto účelu a

- c) oznámil Európskej komisii (ďalej len „komisia“) a členskému štátu, v ktorom má poskytovateľ služieb sídlo, svoj úmysel prijať primerané opatrenia, ktoré zabezpečia splnenie povinností poskytovateľa služieb uvedených v odseku 2.
- (6) Od povinností ustanovených v odseku 5 písm. a) až c) je súd alebo orgán príslušný podľa osobitných predpisov^{11a)} na zabezpečenie plnenia povinností poskytovateľa služieb podľa odseku 2 oprávnený odchyliť sa len v naliehavých prípadoch. Povinnosť oznámiť bez zbytočného odkladu prijaté opatrenia komisii a členskému štátu, v ktorom má poskytovateľ služieb sídlo, spolu s uvedením dôvodov na prijatie týchto opatrení nie je týmto ustanovením dotknutá.
- (7) Poskytovateľ služieb vykonávajúci regulované povolanie,¹⁰⁾ ktorý je členom samosprávnej stavovskej organizácie zriadenej osobitným predpisom,^{11b)} môže vykonávať komerčnú komunikáciu, ktorej predmetom je výkon regulovaného povolania, ak je komerčná komunikácia v súlade s pravidlami vydanými samosprávnou stavovskou organizáciou, ktorej je poskytovateľ služieb členom.

§ 4

Všeobecné informačné povinnosti

- (1) Poskytovateľ služieb je povinný príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť najmä tieto informácie:
- a) názov, obchodné meno a sídlo poskytovateľa služieb, ak ide o právnickú osobu, alebo meno, priezvisko, miesto podnikania a adresu bydliska poskytovateľa služieb, ak ide o fyzickú osobu,
 - b) daňové identifikačné číslo, ak je platiteľom dane z pridanej hodnoty,¹²⁾
 - c) adresu elektronickej pošty a telefónne číslo,
 - d) označenie registra, ktorý ho zapísal, a číslo zápisu,
 - e) názov a adresu orgánu dozoru alebo dohľadu, ktorému činnosť poskytovateľa služieb podlieha.
- (2) Pri komerčnej komunikácii osôb podľa § 3 ods. 7 musí poskytovateľ služieb príjemcovi služby na elektronickom zariadení poskytnúť okrem údajov podľa odseku 1 aj názov a sídlo príslušnej samosprávnej stavovskej organizácie zriadenej osobitným predpisom,^{11b)} v ktorej je osoba vykonávajúca regulované povolanie¹⁰⁾ zapísaná, jej akademický titul a členský štát nadobudnutia akademického titulu, odkaz na príslušné pravidlá výkonu povolania a poskytovania služieb ustanovené samosprávnou stavovskou organizáciou a spôsob trvalého prístupu k informáciám o príslušnej samosprávnej stavovskej organizácii.
- (3) Informácie podľa odseku 1 a 2 musia byť príjemcovi služby ľahko a trvalo prístupné a rozlíšiteľné od komerčnej komunikácie.
- (4) Ak poskytovateľ služieb uskutočňuje komerčnú komunikáciu v mene alebo na účet inej osoby, musí byť táto osoba identifikovaná.
- (5) Ak je pri komerčnej komunikácii súčasťou ponuky tovaru a služieb osobitná ponuka, napríklad zľava, odmena, dar, spotrebiteľská hra alebo súťaž, musí byť od základnej ponuky pre príjemcu služieb rozlíšiteľná, a podmienky, ktoré musia byť splnené na jej získanie alebo na účasť v nej, musia byť ľahko prístupné, zrozumiteľné a jednoznačné. Na informácie o cene tovaru a služieb sa vzťahujú osobitné predpisy.
- (6) Poskytovateľ služieb nesmie doručovať informácie komerčnej komunikácie elektronickou poštou, ak si ich príjemca služby vopred nevyžiadal.

§ 5

Zmluvy uzatvorené prostredníctvom elektronických zariadení

- (1) Na uzatváranie zmlúv prostredníctvom elektronických zariadení sa vzťahujú osobitné predpisy,¹⁴⁾ ak tento zákon neustanovuje inak.
- (2) Ak sa vyžaduje, aby písomný právny úkon bol prezentovaný alebo uchovaný v origináli, elektronický dokument^{14a)} túto požiadavku spĺňa, ak sú vytvorené podmienky jeho nezmeniteľnosti a spoľahlivosti od jeho prvého prezentovania v konečnej podobe a možno ho v tejto podobe vždy prezentovať osobe, ktorej je určený.
- (3) Poskytovateľ služieb je povinný
- a) príjemcovi služieb vytvoriť také podmienky, ktoré umožnia zistiť a opraviť chyby jeho úkonov na elektronickom zariadení pred odoslaním objednávky,
 - b) príjemcu služieb pred odoslaním jeho objednávky jednoznačne a zrozumiteľne informovať o
 - 1. úkonoch potrebných na uzatvorenie zmluvy,
 - 2. technických prostriedkoch na zistenie a opravu chýb,
 - 3. tom, či zmluva bude uložená u poskytovateľa služieb a či je príjemcovi služieb dostupná,
 - 4. jazyku ponúkanom na uzatvorenie zmluvy.
- (4) Informácie uvedené v odseku 3 písm. b) musia byť v štátnom jazyku.
- (5) Poskytovateľ služieb je povinný príjemcu služieb informovať o
- a) zmluvných lehotách a zmluvných podmienkach tak, aby si príjemca služieb mohol podstatné náležitosti zmluvy v elektronickej podobe reprodukovat,
 - b) osobitných spravovacích poriadkoch, ak sú na poskytovanie služby ustanovené.
- (6) Poskytovateľ služieb je povinný elektronicky potvrdiť objednávku bezodkladne po jej doručení.
- (7) Ak zmluvu prostredníctvom elektronických zariadení uzatvárajú medzi sebou podnikatelia,⁹⁾ odseky 3 až 6 sa na nich vzťahujú, iba ak sa nedohodli inak.
- (8) Prostredníctvom elektronických zariadení nemožno uzatvoriť zmluvu,
- a) na ktorú je potrebné podľa osobitného predpisu rozhodnutie súdu, orgánu verejnej správy alebo notára,
 - b) o zabezpečení záväzkov;¹⁶⁾ to neplatí, ak je aspoň jednou zmluvnou stranou banka alebo pobočka zahraničnej banky,^{16a)} poštový podnik^{16b)} alebo podnik poskytujúci elektronické komunikačné siete alebo elektronické komunikačné služby^{16c)} alebo ak ide o zmluvu o zabezpečení záväzku medzi poskytovateľom leasingu a podnikateľom alebo poskytovateľom úveru a podnikateľom.

§ 6

Vylúčenie zodpovednosti poskytovateľa služieb

- (1) Poskytovateľ služieb nezodpovedá za prenášané informácie, ak služby informačnej spoločnosti pozostávajú výlučne z prenosu informácií v elektronickej komunikačnej sieti¹⁾ alebo z poskytnutia prístupu do elektronickej komunikačnej siete,¹⁾ a poskytovateľ služieb,
 - a) nedal podnet na prenos informácií,
 - b) nevybral príjemcu informácií,
 - c) nezostavil ani neupravil informácie.
- (2) Prenosom informácií v elektronickej komunikačnej sieti alebo poskytnutím prístupu do elektronickej komunikačnej siete podľa odseku 1 sa rozumie aj automatické dočasné uloženie prenášaných informácií, ktoré slúži výlučne na vykonanie prenosu v elektronickej komunikačnej sieti, ak sa informácie v nej neukladajú dlhšie, ako je nevyhnutné na ich prenos.
- (3) Poskytovateľ služieb nezodpovedá za automatické dočasné uloženie informácií výlučne na účel zefektívnenia ich ďalšieho prenosu v elektronickej komunikačnej sieti k ďalším príjemcom služieb, ak poskytovateľ služieb
 - a) neupravuje informácie,
 - b) dodržiava podmienky prístupu k informáciám,
 - c) dodržiava pravidlá aktualizácie informácií spôsobom všeobecne uznávaným a používaným v príslušnom odvetví,
 - d) nevyužíva technológie na nezákonné získavanie a používanie uložených informácií,
 - e) bez zbytočného odkladu zamedzí prístup k uloženým informáciám, alebo informácie odstráni potom, ako sa dozvie, že na pôvodnom zdroji prenosu boli odstránené, alebo prístup k nim bol zamedzený, alebo súd alebo orgán dozoru nariadili ich odstránenie alebo zamedzenie prístupu k nim.
- (4) Poskytovateľ služieb nezodpovedá za informácie poskytnuté príjemcom služieb a uložené na jeho žiadosť do pamäte elektronických zariadení slúžiacich na vyhľadávanie informácií, ak poskytovateľ služieb nevie o protiprávnom obsahu uložených informácií alebo o protiprávnom konaní príjemcu služieb a na odstránenie protiprávneho stavu koná bez zbytočného odkladu; za tieto informácie však zodpovedá, ak príjemca služieb koná podľa jeho pokynov.
- (5) Ak poskytovateľ služieb poskytuje služby informačnej spoločnosti v rozsahu podľa odsekov 1, 3 a 4, nie je povinný sledovať informácie ani oprávnený vyhľadávať informácie, ktoré sa prenášajú alebo ukladajú. Ak sa však dozvie o protiprávnosti takých informácií, je povinný odstrániť ich z elektronickej komunikačnej siete¹⁾ alebo aspoň zamedziť k nim prístup; súd môže nariadiť poskytovateľovi služieb ich odstránenie z elektronickej komunikačnej siete aj vtedy, ak sa poskytovateľ služieb o ich protiprávnosti nedozvedel.

§ 7

Dohľad

Dohľad nad dodržiavaním zákona vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia podľa osobitného predpisu¹⁷⁾ a Národná banka Slovenska v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov^{17a)} súvisiacej so službami informačnej spoločnosti, pričom sa postupuje podľa osobitného predpisu.^{17b)}

§ 8

Medzinárodná spolupráca v elektronickom obchode

- (1) Ministerstvo hospodárstva Slovenskej republiky v medzinárodnej spolupráci v elektronickom obchode poskytuje pomoc a informácie
 - a) komisii a štátnym orgánom členských štátov, a to najmä prostredníctvom elektronických zariadení na určené kontaktné adresy,
 - b) poskytovateľom služieb a príjemcom služieb o právach a povinnostiach podľa tohto zákona, najmä o
 1. zmluvných právach a povinnostiach, vybavovaní sťažností, reklamácií, uplatnení nárokov na náhradu škody a riešení sporov,
 2. inštitúciách, združeniach alebo orgánoch verejnej správy, od ktorých môžu získať ďalšie informácie alebo pomoc.
- (2) Slovenská obchodná inšpekcia a samosprávne stavovské organizácie sú kontaktným miestom pre príslušné orgány a stavovské organizácie uvedené v odseku 1 písm. b) druhom bode v iných členských štátoch.

§ 8a

Prechodné ustanovenia k úpravám účinným od 1. januára 2015

- (1) Dohľad v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov súvisiacej so službami informačnej spoločnosti začatý a neskončený Slovenskou obchodnou inšpekciou pred 1. januárom 2015 sa dokončí postupom podľa predpisov účinných do 31. decembra 2014. Právne účinky úkonov, ktoré pri tomto dohľade nastali pred 1. januárom 2015, zostávajú zachované.
- (2) Konania v oblasti ochrany finančných spotrebiteľov súvisiacej so službami informačnej spoločnosti začaté a právoplatne neskončené pred 1. januárom 2015 sa dokončia podľa predpisov účinných do 31. decembra 2014. Právne účinky úkonov, ktoré v konaní nastali pred 1. januárom 2015, zostávajú zachované.

§ 9

Týmto zákonom sa preberajú právne záväzné akty Európskej únie.