

Bird & Bird

# Nový zákon o ochrane spotrebiteľa

Slovensko

*Mali ste čas sa s ním už oboznámiť?*



# Nová právna úprava

## *Kľúčové fakty*

### 1. júl 2024

- **Nový Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa** a o zmene a doplnení niektorých zákonov ("Zákon") nadobudol účinnosť na Slovensku.

### Cieľ prijatia Zákona

- Zavedenie rovnováhy medzi právami a povinnosťami obchodníkov a spotrebiteľov
- Posilnenie ochrany spotrebiteľov
- Vymedzenie kľúčových pojmov a s tým súvisiaca úprava terminológie
- Zefektívnenie činnosti orgánov dohľadu.

### Novinky

- Zákon **ruší a nahrádza** niektoré doterajšie právne predpisy v oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a zákon č. 102/2014 Z. z. upravujúci predaj tovaru alebo poskytovanie služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku a mimo prevádzkových priestorov.
- Zákon dokopy novelizuje až 23 právnych predpisov. Významnou zmenou napríklad prešiel zákon č. 40/1964 Zb. **Občiansky zákonník** ("Občiansky zákonník"), ktorý obsahuje podrobné špecifikované požiadavky na tovar, reklamácie, či kľúčové pojmy súvisiace s digitálnym obsahom.

### Nadväzujúce zákony

- Na Zákon nadväzujú aj dva nové zákony prijaté ešte v roku 2023:
  - **Zákon o všeobecnej bezpečnosti výrobkov** upravujúci požiadavky na výrobky, povinnosti dovozcov či obchodníkov ("Zákon o všeobecnej bezpečnosti výrobkov").
  - **Zákon o žalobách na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov** upravujúci "Opt-in" mechanizmus pre uplatňovanie nárokov spotrebiteľov.

# Práva a povinnosti

## Najzásadnejšie zmeny vo vzťahu k zainteresovaným subjektom

### Spotrebiteľia

**Rozširujú, resp. dopĺňajú sa** niektoré existujúce **práva**, napríklad:

- právo na nápravu zo strany obchodníka, ak sa obchodník dopustil nekalých obchodných praktík, vrátane práva odstúpiť od zmluvy,
- právo odstúpiť od zmluvy v predĺženej 30-dňovej lehote bez udania dôvodu pri zmluvách uzavretých pri predajnej akcii či v súvislosti s ňou, alebo v prípadoch nevyžiadaných návštev v domácnosti spotrebiteľov,
- právo na zvýšenie ochrany v online prostredí pred tzv. netransparentným nákupom a falošnými recenziami ako aj pred umelým navyšovaním cien v prípade výpredajov a zliav.

### Obchodníci

**Rozširujú sa informačné povinnosti**, vrátane prevádzkovateľov online trhu voči spotrebiteľom, napríklad:

- povinnosť informovať o znížení ceny tovaru,
- povinnosť informovať o popredajnom servise, vrátane poskytnutia kontaktných údajov obchodníka.

**Vypúšťajú sa** niektoré **povinnosti**, napríklad:

- duplicitná úprava náležitosti dokladu o kúpe,
- povinnosť zverejnenia oznamu o plánovanom dočasnom zatvorení prevádzkarne.

### Orgány dohľadu

**Explicitne sa vymedzujú orgány dohľadu** v oblasti ochrany spotrebiteľa a ich pôsobnosť na výkon dohľadu - patria medzi ne napríklad Národná banka Slovenska, Úrad verejného zdravotníctva SR alebo Úrad pre reguláciu sieťových odvetví.

Stanovuje sa **najširší rozsah pôsobnosti** Slovenskej obchodnej inšpekcie (SOI), ktorá vykonáva dohľad nad všetkými časťami trhu, kde nebol ustanovený špeciálny orgán dohľadu.

# Bližšie k zmenám pre obchodníkov

## Ďalšie vypustené povinnosti

- Zákon **neobsahuje povinnosť predávať tovary a poskytovať služby v bežnej kvalite, ani povinnosť zabezpečiť predaj tovarov a poskytovanie služieb** spôsobom, ktorý umožňuje **ich riadne a bezpečné použitie**. Avšak, táto požiadavka po novom vyplýva z Občianskeho zákonníka a Zákona o všeobecnej bezpečnosti výrobkov.
- Zákon **neobsahuje podrobné náležitosti dokladu o kúpe**, ale iba povinnosť odovzdať spotrebiteľovi potvrdenie o úhrade ceny za tovar, resp. službu, ktorým môže byť napríklad pokladničný doklad alebo faktúra.
- Zákon tiež **nedefinuje oznamovacie povinnosti**, ktoré sa týkajú informovania o dočasnom uzavretí prevádzkarne alebo o jej úplnom zrušení a označovania zamestnancov v prevádzkarni.
- Je však **dôležité poznamenať, že konanie, ktoré bolo v minulosti sankcionovateľné podľa ustanovení, ktoré sa už v Zákone nenachádzajú, môže naďalej napĺňať skutkovú podstatu niektorého z ustanovení Zákona**.

## Nové informačné povinnosti

- Okrem už spomínaných povinností, Zákon zavádza **špecifické informačné povinnosti** pre obchodníkov.
- Po novom bude informačná povinnosť obchodníkov zahŕňať aj **poučenie o práve spotrebiteľa podať obchodníkovi žiadosť o nápravu** a zároveň uvedenie odkazu na webové sídlo, na ktorom sú zverejnené informácie o príslušnom subjekte alternatívneho riešenia sporov.
- Ďalšou novinkou je spomínané **zavedenie informačných povinností pre prevádzkovateľov online trhu**. Jednou z povinností je informovať spotrebiteľov o tom, či osoba ponúkajúca produkt na online trhu je obchodníkom. Ak ním nie je, spotrebiteľia musia byť poučení o tom, že sa na zakúpený tovar nebudú vzťahovať právne predpisy na ochranu spotrebiteľa, nakoľko pôjde o štandardný súkromnoprávny vzťah.
- Po novom obchodník bude musieť **pri zlacnenom tovare zverejniť najnižšiu cenu**, za ktorú predmetný tovar predával za posledných 30 dní pred zlacnením.

# Nová terminológia

## *Vybrané upravené pojmy a nové právne inštitúty*

### Obchodník

- Uniformný pojem, ktorým Zákon čiastočne odstraňuje rozdielnosť pojmov označujúcich podnikateľa, ktorý predáva tovar alebo služby spotrebiteľom.
- Avšak Občiansky zákonník pri tzv. spotrebiteľskej kúpnej zmluve úplne neupustil od používania zaužívaného pojmu **predávajúci**.

### Tovar

- Nahradzuje pojem výrobok.
- Tovar je definovaný ako akákoľvek hnutelná vec, pričom sem môžeme zaradiť, za istých okolností, aj elektrinu, vodu alebo plyn.
- Termín "**vec**" je však naďalej používaný v Občianskom zákonníku a aj Zákon o všeobecnej bezpečnosti výrobkov zotrval pri pojme výrobok.

### Digitálny obsah

- Nahradza pojem elektronický obsah.
- Tento pojem vychádza z Európskej smernice č. 2019/7709 a je po novom definovaný v Občianskom zákonníku.

### Vec s digitálnymi prvkami, digitálna služba, digitálne plnenie

- Nové pojmy, ktoré prináša novelizovaný Občiansky zákonník. Súčasne bola do Občianskeho zákonníka doplnená úprava tzv. spotrebiteľských zmlúv s digitálnym plnením.

### Trvanlivé médium

- Nahradzuje pojem trvanlivý nosič - pôvodný význam ostáva zachovaný.

### Spotrebiteľská organizácia

- Nahradzuje pojem združenie, čím sa myslí právnická osoba založená alebo zriadená na účely ochrany spotrebiteľa.

# Niektoré zmeny v Občianskom zákonníku

## *Zodpovednosť za vady*

- Zákon **už neobsahuje** obdobnú úpravu reklamácií v porovnaní so zrušeným zákonom o ochrane spotrebiteľa. Avšak, úprava reklamácií, najmä proces vytknutia a uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady je po novom zahrnutý/á v Občianskom zákonníku (§ 618 až § 624) a v prípade uplatňovania zodpovednosti za vadu digitálneho obsahu a digitálnej služby v Občianskom zákonníku (§ 852h až § 852m).
- Pri tzv. spotrebiteľských zmluvách je **obchodník po novom povinný bezodkladne poskytnúť spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vytknutí vady** a informáciu o lehote, v ktorej vadu odstráni (pričom táto lehota nesmie byť dlhšia ako **30 dní**, okrem prípadov, kedy by dlhšia lehota bola odôvodnená objektívnym dôvodom, ktorý predávajúci nemôže ovplyvniť). Ak obchodník odmietne zodpovednosť za vady služby, má povinnosť písomne oznámiť spotrebiteľovi dôvody odmietnutia zodpovednosti za vady služby.
- Zákon zavádza všeobecnú **dvojmesačnú subjektívnu lehotu** na vytknutie vady, spotrebiteľia majú teda od momentu zistenia vady dva mesiace na to, aby obchodníkovi vadu vytkli.
- Pojem **vada tovaru** je upravená v Občianskom zákonníku (§ 616 a § 617). **Vady digitálneho obsahu a digitálnej služby sú zadané** v Občianskom zákonníku (§ 852d až § 852g).

# Sankcie

## Inštitúty tzv. druhej šance

- Novinka vo vzťahu k sankcionovaniu.
- Druhá šanca predstavuje systém, podľa ktorého, ak obchodník dobrovoľne ukončí porušovanie právnych predpisov a v relevantných prípadoch odškodní poškodených spotrebiteľov, môže byť príslušným orgánom rozhodnuté o upustení od uloženia pokuty, prípadne o znížení jej výšky.

## Medzi inštitúty tzv. druhej šance patria najmä:

- **Prijatie dobrovoľného opatrenia** na ukončenie porušovania povinností obchodníka a vykonanie nápravy v prospech poškodených spotrebiteľov.
- **Uzatvorenie dohody s poškodeným spotrebiteľom** s cieľom odstrániť alebo minimalizovať dôsledok porušenia povinností obchodníka.

## Stanovenie hornej hranice sadzby pokuty

- V najvážnejších prípadoch porušenia povinností uvedených v Zákone môže orgán dohľadu uložiť pokutu **až do 5 % obratu** za predchádzajúce účtovné obdobie.

## Blokácia online rozhrania

- Nový druh sankcie, ktorý je možné obchodníkovi uložiť okrem pokuty.
- Konkrétna sankcia by mala podobu povinnosti odstrániť alebo zmeniť obsah zverejnený v online rozhraní alebo povinnosť zabezpečiť vymazanie domény.
- K blokácii online rozhrania by však malo dôjsť až keď iné možnosti nápravy zlyhali a hrozí vznik závažnej ujmy. Proti opatreniu nariaďujúcemu blokáciu online rozhrania môže obchodník podať **námietku**.

# A čo ďalej ...

*Čo nová právna úprava znamená pre obchodníkov v praxi?*

Oboznámenie sa  
s novou, resp.  
upravenou legislatívou  
na ochranu  
spotrebiteľa.

Analýza a revízia  
obchodných  
podmienok, súvisiacej  
internej dokumentácie  
a prehodnotenie  
interných procesov.

Úprava obchodných  
podmienok  
a súvisiacej internej  
dokumentácie tak, aby  
zodpovedala novej,  
resp. upravenej  
legislatíve.

Úprava nastavenia  
a optimalizácia  
interných procesov.

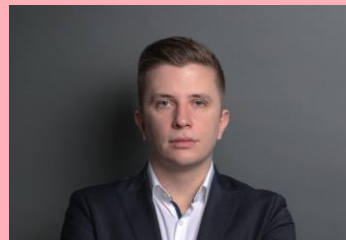




*Katarína Pfeffer*

Seniorná advokátka

katarina.pfeffer@twobirds.com



*Filip Vlnečka*

Advokátny koncipient

filip.vlnecka@twobirds.com

twobirds.com

Abú Dabí • Amsterdam • Bratislava • Brusel • Budapešť • Casablanca • Kodaň • Dubaj • Düsseldorf • Frankfurt  
• Haag • Hamburg • Helsinki • Hong Kong • Londýn • Lyon • Madrid • Miláno • Mníchov • Paríž • Peking  
• Praha • Rím • San Francisco • Šanghai • Šen-čen • Singapur • Štokholm • Sydney • Tokio • Varšava

Bird & Bird je medzinárodná advokátska kancelária skladajúca sa z Bird & Bird LLP a jej pobočiek a pridružených zastúpení.

Bird & Bird LLP je registrované v Anglicku a Walse pod registračným číslom OC340318 a je regulované SRA – Regulačnou autoritou. Jej sídlom a miestom podnikania je 12 New Fetter Lane, Londýn, EC4A 1JP. Zoznam členov skupiny Bird & Bird LLP a nečlenov, ktorí sú vymenovaní za partnerov a ich príslušné odborné kvalifikácie, sú k dispozícii k nahliadnutiu na tejto adrese.