



Smernica o právach spotrebiteľov (2011/83)

AKÝ JE CIEĽ TEJTO SMERNICE?

- Smernicou sa zvyšuje ochrana spotrebiteľov zjednotením niekoľkých kľúčových aspektov vnútroštátnych právnych predpisov o zmluvách medzi zákazníkmi a predajcami.
- Podporuje cezhraničný obchod, najmä pri nákupoch spotrebiteľov cez internet.

KLÚČOVÉ BODY

Rozsah pôsobnosti

Smernica sa okrem určitých výnimiek, ako sú napríklad [balík cestovných služieb a dovolenky](#) alebo finančné služby, ako je napríklad [spotrebiteľský úver](#) a [poistenie](#), vzťahuje na zmluvy **medzi obchodníkmi a spotrebiteľmi** o predaji tovaru a služieb (napríklad dodávok vody, plynu, elektriny a kúrenia) či digitálneho obsahu online. Nahrádza smernicu o predaji na diaľku ([97/7/ES](#)) a smernicu o podomovom predaji ([85/577/EHS](#)).

Informačné povinnosti

Obchodníci musia spotrebiteľom pred uzavretím zmluvy poskytnúť jasným a zrozumiteľným jazykom informácie, ako sú

- **totožnosť a kontaktné údaje obchodníka,**
- **hlavné vlastnosti výrobku a**
- **platné podmienky** vrátane platobných podmienok, času dodania, plnenia a trvania zmluvy a podmienok jej vypovedania.

V **predajniach** sa musia poskytovať len informácie, ktoré ešte nie sú viditeľné.

Požiadavky na informácie, a to najmä v súvislosti s právom na odstúpenie od zmluvy, sú **podrobnejšie** v prípade zmlúv uzatváraných poštovou, telefonickou alebo online formou, alebo v prípade nákupov uskutočňovaných mimo prevádzkových priestorov (keď obchodník navštívi spotrebiteľa doma).

Právo na odstúpenie od zmluvy

Spotrebiteľia môžu (s výhradou určitých výnimiek) odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku a mimo prevádzkových priestorov do 14 dní od doručenia tovaru alebo uzavretia zmluvy o službách, a to **bez akéhokoľvek vysvetlenia alebo nákladov**. Postačuje im na to štandardný formulár na odstúpenie od zmluvy, ktorý poskytuje predajca. Ak spotrebiteľ nie je informovaný o svojich právach, lehota na odstúpenie od zmluvy sa predlžuje o 12 mesiacov.

Výnimky sa vzťahujú na tovar rýchlo podliehajúci skaze, zapečatený tovar, ktorý spotrebiteľ otvoril a ktorý nemožno vrátiť zo zdravotných alebo hygienických dôvodov, a na hotelové rezervácie alebo prenájmy automobilov viazané na konkrétne dátumy.

Žiadne neoprávnené úhrady nákladov alebo ďalšie poplatky

Obchodníci nesmú účtovať spotrebiteľom poplatky, ktoré prevyšujú náklady predajcu na danú formu platby.

Ak spotrebiteľ telefonuje obchodníkovi s otázkou alebo sťažnosťou týkajúcou sa zmluvy, spotrebiteľ nesmie zaplatiť viac než **základnú telefónnu sadzbu**.

Ak obchodník ponúka **ďalšie platené služby**, musí mať výslovný súhlas spotrebiteľa. Vopred začiarknuté políčka na objednávkovom formulári sa nesmú použiť na účely takýchto platieb.

ODKEDY SA SMERNICA UPLATŇUJE?

Uplatňuje sa od 12. decembra 2011. Krajiny EÚ mali povinnosť zapracovať ju do svojich vnútroštátnych právnych predpisov do 13. decembra 2013. Smernica sa vzťahuje na zmluvy uzatvorené po 13. júni 2014.

OKOLNOSTI

Ďalšie informácie sú uvedené v časti „[Smernica o právach spotrebiteľov](#)“ na webovom sídle Európskej komisie.

AKT

Smernica Európskeho parlamentu a Rady [2011/83/EÚ](#) z 25. októbra 2011 o právach spotrebiteľov, ktorou sa mení a dopĺňa smernica Rady 93/13/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/44/ES a ktorou sa zrušuje smernica Rady 85/577/EHS a smernica Európskeho parlamentu a Rady 97/7/ES (Ú. v. EÚ L 304, 22.11.2011, s. 64 - 68)

Tieto stránky spravuje Európska komisia. Informácie na tejto stránke nemusia nevyhnutne vyjadrovať oficiálne stanovisko Európskej komisie. Komisia nenesie žiadnu zodpovednosť ani inak neručí za informácie alebo údaje, ktoré tento dokument obsahuje alebo na ktoré odkazuje. Pokiaľ ide o pravidlá v oblasti autorských práv pre webové stránky EÚ, pozri právne upozornenie.

Posledná aktualizácia: 08/08/2018