

**Najdôležitejšie zmeny vyplývajúce zo Zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa novej úpravy predaja prostredníctvom e-shopov by sme mohli zhrnúť do nasledujúcich dvanástich bodov:**

1. spresnenie informačných povinností predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku;
2. predávajúci musí kupujúcemu poskytnúť formulár na odstúpenie od zmluvy;
3. formulár na poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy;
4. povinnosť bezprostredne pred odoslaním objednávky opakovaním upozorniť spotrebiteľa;
5. oboznámenie spotrebiteľa o jeho povinnosti zaplatiť cenu tlačidlom „objednávka s povinnosťou platby“;
6. povinnosť predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi bezodkladne po uzavretí zmluvy potvrdenie o jej uzavretí;
7. nová lehota na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu;
8. spôsoby uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy;
9. pri odstúpení od zmluvy predávajúci uhradí spotrebiteľovi len najlacnejší spôsob prepravy;
10. zakazujú sa vopred označené políčka v návrhu zmluvy alebo objednávky;
11. zákaz telefónneho čísla predávajúceho so zvýšenou tarifou a účtovania dodatočných nákladov spojených s vybraným spôsobom platby;
12. predávajúci je povinný pri zamietnutí reklamácie poskytnúť spotrebiteľovi odborný posudok.

**1. Spresnenie informačných povinností predávajúceho pred uzavretím zmluvy na diaľku**

Nový zákon spresňuje informačné povinnosti predávajúceho pred uzavretím zmluvy prostredníctvom e-shopu a pred tým, než spotrebiteľ odošle objednávku. Novou povinnosťou predávajúceho je poskytnúť kupujúcemu telefónne číslo, e-mailovú adresu, číslo faxu, ak ich má. Predávajúci musí kupujúceho podrobne informovať o celkovej cene tovaru alebo služby, o nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné a iných nákladoch a poplatkoch. Ak pre spotrebiteľa vyplýva záväzok zaplatiť preddavok alebo poskytnúť inú finančnú zábezpeku, predávajúci musí spotrebiteľa informovať o tejto povinnosti. Predávajúci informuje kupujúceho o dodacích podmienkach, dodacích lehotách, v ktorých sa predávajúci zaväzuje dodať tovar alebo poskytnúť službu, informáciu o postupoch uplatňovania a vybavovania reklamácií. Tiež je povinnosťou predávajúceho informovať spotrebiteľa o jeho práve odstúpiť od zmluvy, lehote na odstúpenie od zmluvy, a o postupe pri uplatňovaní tohto práva, ako aj o tom, že bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúceho. Informačnú povinnosť v súvislosti s odstúpením od zmluvy

umožňuje zákon splniť predávajúcemu prostredníctvom poučenia o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, o ktorom píšeme v treťom bode článku. Predávajúci znáša dôkazné bremeno ohľadom splnenia si informačných povinností.

## 2. Predávajúci musí kupujúcemu poskytnúť formulár na odstúpenie od zmluvy

Predávajúci je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho práve odstúpiť od zmluvy bez uvedenia dôvodu, lehote a spôsobe uplatnenia tohto práva. Nový zákon v súvislosti s touto povinnosťou zaviedol predávajúcemu povinnosť poskytnúť kupujúcemu formulár na odstúpenie od zmluvy. Týmto ustanovením sa má zabezpečiť ochrana spotrebiteľa vo výraznom zjednodušení postupu na uplatnenie jeho práva na odstúpenie od zmluvy. Formulár na odstúpenie od zmluvy poskytne predávajúci kupujúcemu pred uzatvorením zmluvy, a to spôsobom primeraným použitému prostriedku diaľkovej komunikácie. Znamená to, že najjednoduchším spôsobom môže byť jeho elektronické poskytnutie. Spotrebiteľ má potom možnosť si formulár vytlačiť a poslať poštou, elektronicky vyplniť a odoslať e-mailom alebo ho priamo vyplniť a odoslať prostredníctvom internetovej stránky predajcu. Formulár predávajúci ešte pred jeho poskytnutím kupujúcemu predvyplní svojimi identifikačnými údajmi.

3. Formulár na poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy V novom zákone za uvádza aj zjednodušená možnosť predávajúceho splniť si niektoré svoje informačné povinnosti týkajúce sa poučenia spotrebiteľa v súvislosti s odstúpením od zmluvy. Ide o informovanie predávajúceho o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní tohto práva; informovanie o tom, že ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, bude znášať náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu a informovanie o povinnosti spotrebiteľa uhradiť predávajúcemu cenu za poskytnuté služby do dňa oznámenia odstúpenia od zmluvy. Zákon hovorí, že tieto povinnosti sa u predávajúceho považujú za splnené aj vtedy, ak spotrebiteľovi poskytne riadne vyplnené poučenie o uplatnení práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy.

## 4. Povinnosť bezprostredne pred odoslaním objednávky opakovane upozorniť spotrebiteľa

Predávajúci je povinný bezprostredne pred odoslaním objednávky zrekapitulovať a znova informovať spotrebiteľa o najdôležitejších skutočnostiach súvisiacich s objednávkou. Táto následná povinnosť informovať spotrebiteľa nenahrádza splnenie si všeobecnej informačnej povinnosti predávajúceho v rámci predzmluvných vzťahov. Ide o povinnosť znova informovať spotrebiteľa o:

hlavných vlastnostiach tovaru alebo charaktere služby v rozsahu primeranom použitému prostriedku komunikácie a tovaru alebo službe;

celkovej cene tovaru alebo služby, alebo ak vzhľadom na povahu tovaru alebo služby nemožno cenu primerane vopred určiť, spôsob, akým sa vypočíta;

nákladoch na dopravu, dodanie, poštovné a o iných nákladoch a poplatkoch, alebo ak tieto náklady a poplatky nemožno určiť vopred, skutočnosť, že do celkovej ceny môžu byť zarátané aj takéto náklady alebo poplatky;

celkovej cene za zúčtovacie obdobie, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu neurčitú alebo dohodu o predplatnom;

dĺžke trvania zmluvy, ak ide o zmluvu uzavretú na dobu určitú a pri zmluve uzavretej na dobu neurčitú alebo v prípade zmluvy, pri ktorej sa automaticky predlžuje jej platnosť, aj o podmienkach vypovedania zmluvy;

minimálnej dĺžke trvania záväzkov spotrebiteľa vyplývajúcich zo zmluvy, ak zo zmluvy vyplýva pre spotrebiteľa taký záväzok.

5. Oboznámenie spotrebiteľa o jeho povinnosti zaplatiť cenu tlačidlom „objednávka s povinnosťou platby“ Novinkou spojenou s novou právnou úpravou e-shopov je aj povinnosť predávajúceho zabezpečiť, aby spotrebiteľ potvrdil, že je oboznámený so skutočnosťou, že odoslaním objednávky mu vzniká povinnosť zaplatiť cenu. Zámerom uvedeného ustanovenia je, aby si bol spotrebiteľ pri zmluvách uzatváraných prostredníctvom internetu vedomý svojho záväzku zaplatiť cenu, ktorý na seba preberá odoslaním objednávky. Ak sa objednávka odosiela potvrdením tlačidla alebo inej obdobnej funkcie na internetovej stránke predávajúceho, tak zákon tiež ustanovuje pomenovanie tohto tlačidla alebo funkcie. Toto potvrdzovacie tlačidlo musí byť označené ľahko čitateľným spôsobom slovným spojením „objednávka s povinnosťou platby“ alebo podobnou jednoznačnou formuláciou vyjadrujúcou skutočnosť, že odoslanie objednávky predstavuje povinnosť zaplatiť cenu za objednaný tovar alebo službu. Ak táto povinnosť nie je splnená a môže viesť spotrebiteľa do omylu o odplatnosti právneho úkonu, cene tovaru alebo služby alebo o spôsobe jej výpočtu, spotrebiteľ ju nie je povinný uhradiť.

6. Povinnosť predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi bezodkladne po uzavretí zmluvy potvrdenie o jej uzavretí Ak sa zmluva uzatvára prostredníctvom internetu, tak je povinnosťou predávajúceho poskytnúť spotrebiteľovi bezodkladne po jej uzavretí najneskôr spolu s dodaním tovaru potvrdenie o uzavretí zmluvy na trvanlivom nosiči. Trvanlivým nosičom sa pritom rozumie prostriedok, ktorý umožňuje spotrebiteľovi alebo predávajúcemu uchovať jemu adresované informácie spôsobom umožňujúcim ich použitie v budúcnosti, a ktorý umožňuje nezmenené reprodukovanie uložených informácií, ide najmä o papier, e-mail, USB kľúč, CD, DVD, pamäťovú kartu, pevný disk počítača. Toto potvrdenie musí obsahovať všetky informácie, ktoré bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi pred uzavretím zmluvy, a to len v prípade, že tieto informácie neposkytol predávajúci spotrebiteľovi na trvanlivom nosiči už pred samotným uzavretím zmluvy. Toto potvrdenie musí obsahovať aj prípadný súhlas spotrebiteľa so začatím poskytovania služby a so začatím poskytovania elektronického obsahu pred uplynutím lehoty na odstúpenie od zmluvy.

8. Spôsoby uplatnenia práva na odstúpenie od zmluvy Nový zákon v osobitnom ustanovení upravuje spôsob uplatňovania práva na odstúpenie od zmluvy, čo

pôvodná právna úprava neobsahovala. Spotrebiteľ môže svoje právo na odstúpenie od zmluvy uplatniť v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči. Z toho vyplýva, že spotrebiteľ môže svoje právo uplatniť napríklad aj prostredníctvom e-mailu, ktorý sa považuje na účely tohto zákona za trvanlivý nosič. Samozrejmosťou je možnosť použitia formuláru na odstúpenie od zmluvy s predvyplnenými údajmi, ktorý mu poskytol predávajúci. Ak bolo odstúpenie od zmluvy uplatnené prostredníctvom formulára na internetovej stránke predávajúceho, je povinnosťou predávajúceho potvrdiť spotrebiteľovi prijatie oznámenia o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy. Lehota na odstúpenie od zmluvy bola zachovaná, ak bolo oznámenie o odstúpení od zmluvy odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty. Pri pochybnostiach o doručení sa odoslané oznámenie o odstúpení od zmluvy považuje za doručené uplynutím času primeraného použitému spôsobu doručenia. Dôkazné bremeno o uplatnení práva na odstúpenie od zmluvy znáša spotrebiteľ.

9. Pri odstúpení od zmluvy predávajúci uhradí spotrebiteľovi len najlacnejší spôsob prepravy. Ak spotrebiteľ odstúpil od zmluvy, predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu vrátiť spotrebiteľovi všetky platby od neho prijaté na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov na základe zmluvy. Nová lehota na splnenie tejto povinnosti je 14 dní od doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Spôsob platby má byť rovnaký, aký použil spotrebiteľ pri svojej platbe, avšak predávajúci a kupujúci sa môžu dohodnúť aj na inom spôsobe platby. Dodatočné náklady vzniknuté v dôsledku spotrebiteľom výslovne zvoleným iným spôsobom doručenia (napr. expresné doručenie do 24 hodín), ako je najlacnejší a bežne prijateľný spôsob doručenia ponúkaný predávajúcim nie je predávajúci povinný spotrebiteľovi uhradiť. Predávajúci nie je povinný pri odstúpení od zmluvy, ktorej predmetom je predaj tovaru vrátiť spotrebiteľovi platby skôr, ako mu bude tovar doručený alebo spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tohto tovaru predávajúcemu napríklad preukázaním podacieho lístku na pošte. Spotrebiteľ je povinný zaslať tovar späť alebo ho odovzdať predávajúcemu najneskôr do 14 dní odo dňa odstúpenia od zmluvy.

10. Zakazujú sa vopred označené políčka v návrhu zmluvy alebo objednávky

V súvislosti s novým zákonom sa menia a dopĺňajú aj iné súvisiace predpisy. Jedným z nich je aj zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Podľa dopĺňujúcich ustanovení sa od 13. júna 2014 ustanovuje zákaz požadovať od spotrebiteľa platby iné ako za hlavný predmet plnenia, náklady a poplatky vopred oznámené spotrebiteľovi bez jeho výslovného súhlasu pred uzavretím zmluvy alebo odoslaním objednávky. Výslovný súhlas spotrebiteľa s týmito platbami v akejkoľvek časti návrhu zmluvy alebo objednávky nie je možné získať predvolenými možnosťami, pri ktorých sa vyžaduje aktívny úkon spotrebiteľa smerujúci k odmietnutiu týchto dodatočných platieb. Ak bol súhlas spotrebiteľa získaný týmto spôsobom, spotrebiteľ nie je povinný túto dodatočnú platbu uhradiť.

#### 11. Zákaz telefónneho čísla predávajúceho so zvýšenou tarifou a účtovania dodatočných nákladov spojených s vybraným spôsobom platby

V nadväznosti na nový zákon sa v zákone č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa dopĺňa ustanovenie, ktoré zakazuje predávajúcemu prevádzkovať telefónne číslo so zvýšenou tarifou, na ktorom môže kupujúci kontaktovať predávajúceho v súvislosti s uzavretou zmluvou. V praxi to znamená, že cena za uskutočnenie hovoru na kontaktné číslo predávajúceho by mala byť rovnaká ako za hovor na bežné telefónne číslo rovnakého druhu. Ďalším zákazom je účtovanie dodatočných poplatkov zo strany predávajúceho spotrebiteľovi za použitie platobného prostriedku alebo za využitie iného spôsobu platby. Spotrebiteľovi smie predávajúci účtovať len skutočné náklady, ktoré mu vznikli s daným platobným prostriedkom alebo spôsobom platby. V praxi tak nemôže byť znevýhodňovaná napríklad platba v hotovosti nad rámec skutočných poplatkov predávajúceho len za to, že kuriérska služba si za manipuláciu s hotovosťou účtuje poplatok navyše.

12. Predávajúci je povinný pri zamietnutí reklamácie poskytnúť spotrebiteľovi odborný posudok. Ďalším ustanovením nového zákona sa tiež mení zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v zásadnej veci v prospech spotrebiteľa. Ide o povinnosť predávajúceho v prípade zamietnutia reklamácie poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Tento posudok musí predávajúci poskytnúť spotrebiteľovi do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Toto odborné posúdenie musí obsahovať identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie; presnú identifikáciu posudzovaného výrobku; popis stavu výrobku; výsledok posúdenia; dátum vyhotovenia odborného posúdenia.