

ZBIERKA ZÁKONOV SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Ročník 2007

Vyhlásené: 6. 06. 2007

Časová verzia predpisu účinná od: 31. 12. 2021

Obsah dokumentu je právne záväzný.

250

ZÁKON

z 9. mája 2007

**o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady
č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**

Národná rada Slovenskej republiky sa uzniesla na tomto zákone:

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 „zduruženie“) a označovanie 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 fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy¹⁾ nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti,²⁾ zamestnania alebo povolania,^{2a)}
- b) predávajúcim 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 splnomocnencom³⁾ výrobcu, ktorý nemá sídlo alebo miesto podnikania na území členského štátu,

3. dovozca, ak výrobcu nemožno určiť podľa bodu 1 alebo 2,

- d) dovozcom podnikateľ, ktorý dovezol do členského štátu výrobok zo štátu, ktorý nie je členským štátom,
- e) dodávateľom podnikateľ, ktorý priamo alebo prostredníctvom iných podnikateľov dodal predávajúcemu výrobok a ktorého činnosť neovplyvňuje vlastnosti výrobku,
- f) výrobkom nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vyfažená 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 hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa,
- g) bezpečným výrobkom výrobok, ktorý za bežných alebo rozumne predvídateľných podmienok používania, inštalácie alebo údržby nepredstavuje po dobu určenú výrobcom 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,⁴⁾
- h) nebezpečným výrobkom je výrobok, ktorý nesplňa požiadavky uvedené v písmene g); za nebezpečný výrobok nemožno považovať výrobok iba preto, že bol do obehu uvedený bezpečnejší výrobok,
- i) službou akákoľvek činnosť alebo výkon, ktorý je ponúkaný spotrebiteľovi odplatne alebo bezodplatne vrátane činností upravených osobitnými predpismi,⁵⁾ nad ktorými vykonávajú dozor profesijné komory alebo iné orgány verejnej správy, ako sú uvedené v § 19; tým nie je dotknutá povinnosť mlčanlivosti podľa osobitných predpisov⁶⁾ vrátane zákonom prenesenej právomoci profesijných komôr,
- j) bezpečnou službou 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 taká kvalita, ktorá zabezpečuje zachovanie všetkých podstatných vlastností výrobku, ktoré podmieňujú jeho bezprostredné používanie a splňajú 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) odborným posúdením písomné vyjadrenie znalca⁶⁾ alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou,⁷⁾ alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv^{7a)} (ďalej len „určená osoba“),
- o) nebezpečnou napodobeninou 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 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,
- z) 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,
- za) predajnou cenou konečná cena vrátane dane z pridanej hodnoty a všetkých ostatných daní za jednotku výrobku alebo za určené množstvo výrobku,
- zb) jednotkovou cenou 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,
- zc) výrobkom predávaným na množstvo výrobkov, ktorý nie je balený a meria sa alebo váži v prítomnosti spotrebiteľa,
- zd) produktom výrobkov 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 kontroly⁸⁾ (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 sprístupnenie právoplatného rozhodnutia nahliadnutím do rozhodnutia v sídle orgánu verejnej moci, ktorý rozhodnutie vydal, má právo robiť si z rozhodnutia výpisy a odpisy. Spotrebiteľ má aj právo požiadať orgán verejnej moci o vyhotovenie kópie rozhodnutia. Skutočné náklady spojené s vyhotovením kópie znáša spotrebiteľ.

(3) Každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.¹⁾

(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 zadosťučinenie 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.⁹⁾ 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.

Povinnosti predávajúceho

§ 4

(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,¹⁰⁾
- 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 predpisom¹¹⁾ 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 Európskemu spotrebiteľskému 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 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 také volanie alebo krátku textovú správu (SMS) uhradiť; ak vznikne spor o cenu a plnenie za volanie alebo krátku textovú správu (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.¹⁾

(3) Predávajúci je povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom.^{11a)} Predávajúci nesmie odmietnuť predaj spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach. Nesmie viazať predaj výrobku alebo 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.¹²⁾ 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 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, dokedy 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, zvyklosti a praxe, využíva najmä omyl, lešť, vyhrážku, výraznú nerovnosť zmluvných strán a porušovanie zmluvnej slobody.

(9) Povinnosť podľa odseku 1 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^{12a)} zdržať sa používania neprijateľnej zmluvnej podmienky,^{12b)} považuje sa také konanie za osobitne závažné porušenie povinnosti predávajúceho.^{12c)}

(11) Predávajúci nesmie žiadať alebo prijať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, poskytnutú službu alebo poskytnutý elektronický obsah,^{12ca)} 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.