

INFORMAČNÝ MANUÁL PRE KLIENTOV

NOVELA ZÁKONA O OCHRANE SPOTREBITEĽA

G. Lehnert
LAWYERS WITH INTEGRITY



O ČO IDE A PREČO SA TO TÝKA VÁS

Parlament SR schválil 21. októbra 2025 rozsiahlu novelu zákona o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 310/2025 Z. z.). Novela implementuje do slovenského práva európsku smernicu 2024/825 („EmpCo“), ktorej cieľom je chrániť spotrebiteľov pred klamlivými ekologickými tvrdeniami (tzv. greenwashing) a európsku smernicu 2024/1799 o spoločných pravidlách na podporu opravy tovaru („R2R“), ktorej cieľom je posilniť právo spotrebiteľov na opravu tovaru.

Novela sa priamo dotýka každého podnikateľa, ktorý predáva tovar spotrebiteľom – či už v kamennej predajni alebo cez e-shop. Nové povinnosti sa týkajú:

- spôsobu, akým komunikujete vlastnosti, životnosť a ekologické prínosy výrobkov,
- informácií, ktoré musíte poskytnúť zákazníkom pred uzavretím kúpnej zmluvy,
- pravidiel pre zobrazovanie zliav a cien,
- práva spotrebiteľa na opravu tovaru a predĺženia záručnej doby po oprave.

ČASOVÁ OS – KEDY ČO NADOBÚDA ÚČINNOSŤ

Novela má tzv. delenú účinnosť – rôzne povinnosti začínajú platiť v rôznych termínoch:

1. jan. 2026	Základné ustanovenia novely sú už účinné.
31. júl 2026	Kľúčový termín: Právo na opravu, európsky formulár pre opravy, predĺženie zákonnej záruky ¹ po oprave.
27. sep. 2026	Kľúčový termín: Nové informačné povinnosti, zákaz greenwashingu, rozšírený zoznam nekalých praktík.

DO 31. JÚLA 2026 – ČO MUSÍTE MAŤ V PORIADKU

EURÓPSKY FORMULÁR PRE INFORMÁCIE O OPRAVE (PRE OPRAVOVNE A SERVISNÉ STREDISKÁ)

Ak prevádzkujete opravovňu alebo poskytujete opravárenské služby, od 31. júla 2026 môžete (dobrovoľne) ponúknuť zákazníkom európsky formulár pre informácie o oprave. Formulár obsahuje najmä:

- identifikačné údaje opravovne,
- popis vady tovaru a predpokladaný čas opravy,
- cenu opravy a prípadné diagnostické náklady,
- informáciu o možnosti zapožičania náhradného tovaru počas opravy

DÔLEŽITÉ PRAVIDLÁ:

Ak formulár poskytnete, ste ním viazaní 30 dní od jeho odovzdania zákazníkom. Ak zákazník podmienky prijme, musíte opravu vykonať v súlade s podmienkami uvedenými vo formulári. Formulár je bezplatný. Ak je potrebná diagnostika pred opravou, môžete si účtovať jej náklady.

Vzor formulára nájdete v prílohe č. 3a zákona č. 108/2024 Z. z.

POVINNOSŤ VÝROBCU OPRAVIŤ TOVAR NA ŽIADOSŤ SPOTREBITEĽA (PRE VÝROBCOV)

Táto povinnosť sa vzťahuje na VÝROBCOV tovaru, pre ktorý EÚ stanovila požiadavky na opraviteľnosť (napr. práčky, umývačky riadu, vysávače, televízory a ďalšie kategórie podľa nariadení EÚ o ekodizajne).

Výrobca je od 31. júla 2026 povinný:

1. Na žiadosť spotrebiteľa opraviť tovar, ak to umožňujú technické predpisy EÚ – povinnosť platí nad rámec bežnej záruky u predajcu.

2. Cenu opravy stanoviť primerane – nesmie odrádzať od opravy. Zohľadniť by mal mzdové náklady, cenu dielov, náklady na prevádzku opravárenského zariadenia a obvyklú maržu.
3. Počas opravy môže zákazníkovi zapožičať náhradný tovar (bezplatne alebo za primeraný poplatok).
4. Opravu nemôže odmietnuť len z ekonomických dôvodov ani preto, že predchádzajúcu opravu vykonala iná firma alebo samotný spotrebiteľ.

Výnimka z povinnosti opraviť:

Výrobca nemusí opraviť tovar iba vtedy, ak je oprava fakticky alebo právne nemožná (napr. tovar je nenapraviteľne poškodený).

PREDĽŽENIE ZÁRUČNEJ DOBY PO OPRAVE (PRE VŠETKÝCH PREDAJCOV)

Toto je kľúčová zmena pre každého predajcu spotrebného tovaru. Ak si zákazník pri reklamácií zvolí OPRAVU (nie výmenu ani vrátenie peňazí), jeho záručná doba sa automaticky predlžuje o 12 mesiacov od vykonania opravy. Záručná doba sa takto predlžuje len raz bez ohľadu na počet opráv.

Pred novelou:

Záručná doba = 24 mesiacov od kúpy. Po oprave sa záručná doba nepredlžovala.

Po novele (od 31. 7. 2026):

Záručná doba = 24 mesiacov od kúpy. Ak si zákazník zvolí opravu, záruka sa predlžuje o ďalších +12 mesiacov odo dňa vykonania opravy.

Príklad: Zákazník kúpi tovar v auguste 2026. V októbri 2027 nahlási vadu a zvolí opravu. Po oprave sa predlži záručná doba o 12 mesiacov – jeho ochrana trvá až do októbra 2028.

DO 27. SEPTEMBRA 2026 – ČO MUSÍTE MAŤ V PORIADKU

NOVÉ INFORMAČNÉ POVINNOSTI PRED UZAVRETÍM ZMLUVY (PRE PREDAJCOV)

Obchodník (e-shop aj kamenná predajňa) musí od 27. septembra 2026 poskytnúť zákazníkom pred kúpou tieto nové informácie:

- **Zákonná záruka:** Existencia a trvanie zákonnej zodpovednosti za vady – aspoň v podobe a v rozsahu harmonizovaného oznámenia viditeľne umiestneného v predajni alebo na webe.
- **Spotrebiteľská záruka na životnosť:** Ak výrobca poskytuje bezplatnú záruku na celý tovar na viac ako 2 roky a informoval o nej obchodníka, obchodník uvedie jej existenciu a trvanie formou harmonizovaného označenia.
- **Opravitel'nosť:** Bodové hodnotenie opraviteľnosti tovaru (napr. skóre 1–10) tam, kde to ustanovuje príslušný právny predpis EÚ, ak výrobca toto hodnotenie poskytol.
- **Náhradné diely:** Dostupnosť náhradných dielov, pokyny na opravu a prípadné obmedzenia opravy – ak tieto informácie výrobca sprístupnil.
- **Aktualizácie softvéru:** Minimálna doba poskytovania softvérových aktualizácií výrobcom (pre smart TV, telefóny a spotrebiče s aplikáciami) – ak tieto informácie výrobca poskytol.

AKO TO SPLNIŤ V PRAXI:

Kamenná predajňa: Harmonizované oznámenie o zákonnej záruke umiestnite viditeľne – na stene alebo pri pokladni. V prípade spotrebiteľskej záruky na životnosť tovaru umiestnite harmonizované označenie priamo na obale konkrétneho tovaru alebo na regáli, kde sa dotknutý tovar nachádza.

E-shop: Dopĺňte informácie o záruke, opraviteľnosti, náhradných dieloch a dobe aktualizácií priamo do produktovej karty každého tovaru. Harmonizované oznámenie o zákonnej záruke zobrazte aj ako všeobecné upozornenie na webe (napr. v pätičke alebo v sekcii Zákazník).

¹ **Poznámka k terminológii:** Pre zjednotenie v tomto manuáli používame pojem „zákonná záruka“ ako zrozumiteľné označenie zákonnej zodpovednosti predávajúceho za vady. Nejde o „spotrebiteľskú záruku“, ktorá predstavuje dobrovoľný záväzok výrobcu alebo predávajúceho nad rámec zákonných práv spotrebiteľa.

ZÁKAZ NEPODLOŽENÝCH EKOLOGICKÝCH TVRDENÍ (ANTI-GREENWASHING)

Novela zakazuje akékoľvek nepodložené ekologické tvrdenia. Platí jednoduché pravidlo: ak to tvrdíte, musíte to vedieť dokázať. Dôkazné bremeno leží na obchodníkovi – inšpekcia v zásade nemusí preukazovať nepravdivosť tvrdenia, vy musíte preukázať jeho pravdivosť.

ČO JE ZAKÁZANÉ OD 27. 9. 2026: Všeobecné environmentálne tvrdenia – „eko“, „zelené“, „udržateľné“, „bio“, „šetrné k prírode“, „šetrné ku klíme“ bez ďalšej špecifikácie – ak obchodník nevie preukázať vynikajúce environmentálne vlastnosti. Tvrdenie založené na kompenzácii emisií skleníkových plynov o tom, že produkt má neutrálny, znížený alebo pozitívny vplyv na životné prostredie z hľadiska emisií skleníkových plynov (napr. „klimaticky neutrálny“, „znížená stopa CO2“). Ekologické tvrdenie o celom produkte alebo firme, ak sa vzťahuje len na jeden aspekt, napríklad iba na obal (napr. „vyrobený z recyklovateľného materiálu“). Irelevantné „ekologické“ výhody – napr. tvrdenie „bez CFC“ pre produkt, kde sú CFC zakázané zákonom. Zobrazovanie značiek udržateľnosti, ktorú nezavedli orgány verejnej moci alebo ktorá nie je založená na transparentnom certifikačnom systéme (kde dodržiavanie požiadaviek monitoruje nezávislá tretia osoba). Komunikácia o tovare so zámernou skrátenou životnosťou, ak o tomto obmedzení viete. Tvrdenie o budúcom vplyve produktu na životné prostredie bez prijatia záväzkov obchodníka v podrobnom a realistickom pláne a jeho nezávislého pravidelného overovania treťou stranou.

ROZŠÍRENIE ZOZNAMU ZAKÁZANÝCH OBCHODNÝCH PRAKTÍK

Zoznam zakázaných obchodných praktík sa výrazne rozširuje. Medzi novými zákazmi sú okrem iného:

- **Prezentovanie tovaru ako opraviteľného**, ak to tak nie je.
- **Nepravdivé tvrdenia o životnosti tovaru** z hľadiska času alebo intenzity používania.
- **Zamlčanie toho, že softvérová aktualizácia** negatívne ovplyvní fungovanie zariadenia.
- **Komunikácia o tovare so zámernou skrátenou životnosťou**, ak o tomto obmedzení viete.

PRAKTICKÝ KONTROLNÝ ZOZNAM

Použite tento zoznam na overenie, či ste splnili všetky povinnosti. Začnite minimálne 6 týždňov pred každým kľúčovým termínom.

DO 31. JÚLA 2026 – Opravy, formulár a záručná doba	
☐	Oprarovňa / servis: Pripravte si európsky formulár pre informácie o oprave (vzor v prílohe č. 3a zákona č. 108/2024 Z. z.). Formulár je pre spotrebiteľov bezplatný.
☐	Oprarovňa / servis: Zaskoľte zamestnancov – musia vedieť vysvetliť zákazníkovi obsah formulára, pravidlá viazanosti (30 dní) a postup pri diagnostike.
☐	Výrobca: Zistite, či sa na váš tovar vzťahujú požiadavky EÚ na opraviteľnosť (nariadenia o ekodizajne). Nastavte procesy pre vybavovanie žiadostí spotrebiteľov o opravu.
☐	Výrobca: Pripravte cenník opráv – cena nesmie odrádzať od opravy. Zohľadnite mzdové náklady, cenu dielov, náklady na prevádzku opravárenského zariadenia a obvyklú maržu.
☐	Všetci predajcovia: Aktualizujte reklamačný poriadok a VOP – zahrňte predĺženie záručnej doby o 12 mesiacov v prípadoch, keď zákazník zvolí opravu.
☐	Všetci predajcovia: Aktualizujte reklamačné formuláre tak, aby zákazník mohol jasne zvoliť opravu ako spôsob nápravy a bol informovaný o predĺžení záruky.

DO 27. SEPTEMBRA 2026 – Informácie a marketing	
☐	E-shop: Doplníte do produktových kariet všetky nové informácie: harmonizované označenie spotrebiteľskej záruky na životnosť (ak existuje), bodové hodnotenie opraviteľnosti (ak existuje), dostupnosť náhradných dielov, minimálna doba poskytovania bezplatných softvérových aktualizácií. Harmonizované oznámenie o zákonnej záruke zobrazte ako všeobecné upozornenie na webe.
☐	Kamenná predajňa: Umiestnite harmonizované oznámenie o zákonnej záruke viditeľne v predajni (na stene alebo pri pokladni) a harmonizované označenie spotrebiteľskej záruky na životnosť (ak existuje) na obale konkrétneho tovaru alebo na regáli, kde je dotknutý tovar umiestnený.
☐	Marketing: Auditujte VŠETKY environmentálne tvrdenia na webe, sociálnych sieťach, etiketách a v reklamných materiáloch. Každé tvrdenie musí byť konkrétne a overiteľné.
☐	Marketing: Odstráňte všeobecné ekologické nálepky ("eko", "zelené", "šetrné k prírode"), ak ich nevíete preukázať vynikajúcimi environmentálnymi vlastnosťami.
☐	Marketing: Skontrolujte tvrdenia o vplyve na životné prostredie z hľadiska skleníkových plynov – nesmú byť založené na kompenzácii emisií skleníkových plynov.
☐	Značky udržateľnosti: Používajte iba také značky dôveryhodnosti a známky kvality odkazujúce na určité environmentálne alebo sociálne aspekty, ktoré sú zavedené orgánmi verejnej moci alebo sú založené na transparentnom a nezávislom certifikačnom systéme.
☐	VOP a obchodné podmienky: Aktualizujte dokumenty o nových povinnostiach – informácie o záruke, opraviteľnosti a aktualizáciách softvéru.
☐	Interné procesy: Zaskoľte obchodný a marketingový tím o nových pravidlách pre ekologické tvrdenia a informačné povinnosti pred predajom.

ČO HROZÍ ZA PORUŠENIE

Kontrolu dodržiavania zákona vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia (SOI) a ďalšie dozorné orgány. Za porušenie povinností hrozí:

- Pokuta za správny delikt (výška závisí od závažnosti a opakovosti porušenia).
- Verejné zverejnenie porušenia – tzv. naming and shaming.
- Nariadenie odstránenia závadného obsahu alebo uloženie povinnosti zabezpečiť vymazanie domény.
- Právo spotrebiteľa na náhradu škody, ak bol uvedený do omylu klamlivou obchodnou praktikou.

ODPORÚČANIE Novela predstavuje najvýznamnejšiu zmenu spotrebiteľského práva za posledné desaťročie. Odporúčame nepodceňovať prípravu a začať s auditom vašich produktových materiálov, marketingových tvrdení a interných procesov čo najskôr – ideálne minimálne 6 týždňov pred každým z kľúčových termínov. Pozor: klamlivé environmentálne tvrdenia môžu viesť nielen k pokutám od SOI, ale aj k občianskoprávnym nárokom zo strany spotrebiteľov. V prípade otázok alebo potreby právnej pomoci pri implementácii novely nás neváhajte kontaktovať.

Dokument bol pripravený na základe zákona č. 310/2025 Z. z., smernice EmpCo a smernice R2R.

Máj 2026



VLADIMÍR JAKUBIČKA

PARTNER / ADVOKÁT

vladimir.jakubicka@lehnert.sk



TOMÁŠ MOTÝL

ADVOKÁT

tomas.motyl@lehnert.sk

