

Odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy od júna 2026

18.8.2026 - Paulína Vargicová | Podnikajte.sk

Odstúpiť od spotrebiteľskej zmluvy uzatvorenej napr. pri online nákupe možno po novom jednoduchou online formou. Aké povinnosti vznikli obchodníkom a ako svoje právo po novom využiť?

Každý spotrebiteľ má, a to aj pri online nákupe, právo v lehote spravidla **14 dní odstúpiť od zmluvy**. Ide o odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku, pričom zákonom daná lehota **začína plynúť od:**

- **prevzatia tovaru** spotrebiteľom,
- **uzavretia zmluvy**, ktorej predmetom je služba,
- **uzavretia zmluvy o dodávaní vody**, ktorá nie je na predaj v obmedzenom objeme alebo určenom množstve **a zmluvy o dodávke a odbere tepla** alebo
- **uzavretia zmluvy o dodaní digitálneho obsahu**, ktorý obchodník dodáva inak ako na hmotnom nosiči.

Uvedená lehota môže byť **v osobitných prípadoch až 30 dní**, konkrétne, ak došlo k uzatvoreniu zmluvy na nevyžiadanej návšteve alebo v súvislosti s ňou alebo na predajnej akcii alebo v súvislosti s ňou.

Najčastejšie začne pri online nákupoch plynúť práve 14-dňová lehota na odstúpenie prevzatím tovaru. Zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) počíta s rôznymi možnosťami preberania objednaného tovaru, a teda upravuje alternatívy, od kedy môže začať lehota na odstúpenie od zmluvy plynúť, čiže od kedy je potrebné ju začať počítať. Konkrétne od momentu, kedy spotrebiteľ alebo ním určená osoba (nie dodávateľ či dopravca):

- **prevezme všetky časti objednaného tovaru,**
- ak sa tovary objednané spotrebiteľom v jednej objednávke **dodávajú oddelenie, okamihom prevzatia toho tovaru, ktorý bol doručený ako posledný,**
- ak sa dodáva tovar pozostávajúci z **viacerých dielov alebo kusov, okamihom prevzatia posledného z nich,**
- ak sa tovar dodáva **opakovane počas určitej doby, okamihom prevzatia prvého tovaru.**

Poučenie o práve na odstúpenie od zmluvy od júna 2026

Poučenie o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy **musí každý dodávateľ** spotrebiteľovi jasne a zrozumiteľne oznámiť. Na tento účel poskytuje **vzorový formulár**. Informácie o možnosti odstúpenia majú byť spotrebiteľovi k dispozícii ešte pred tým, ako na diaľku uzatvorí zmluvu, resp. odošle objednávku.

Novelou zákona o ochrane spotrebiteľa účinnou od 19.6.2026 bola zavedená **nová povinnosť obchodníkom zabezpečiť možnosť uplatnenia práva na odstúpenie od spotrebiteľskej zmluvy uzavretej na diaľku formou online rozhrania**, použitím funkcie na odstúpenie od zmluvy. Teda obchodníci, u ktorých sa nakupuje cez rôzne e-shopy, musia umožniť nielen zmluvu uzatvoriť

online formou, ale aj od nej online formou odstúpiť.

V nadväznosti na túto novinku tak dodávatelia museli rozšíriť aj poskytnutie informácie o práve spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy. To znamená, že okrem samotnej informácie a vzorového formulára taktiež zabezpečia, aby spotrebiteľ mohol **odstúpiť od zmluvy** uzavretej na diaľku prostredníctvom online rozhrania **použitím osobitnej funkcie** na odstúpenie od zmluvy.

Informácia o existencii a umiestnení funkcie na online odstúpenie od zmluvy sa nachádza v poučení o práve na odstúpenie od zmluvy.

Odstúpenie od zmluvy online od júna 2026

Nová právna úprava v podstate sleduje základný cieľ, zabezpečiť možnosť rovnako jednoduchého odstúpenia od zmluvy, ako jednoduché je jej uzatvorenie v online prostredí.

Formálne možnosti, ktoré boli k dispozícii doposiaľ, zostávajú zachované. Ak ale obchodník ponúka možnosť uzavierať zmluvy na diaľku prostredníctvom online rozhrania (napr. prostredníctvom webového sídla alebo aplikácie), je po novom povinný umožniť spotrebiteľovi odstúpiť od takejto zmluvy prostredníctvom príslušnej funkcie.

Ako uvádza dôvodová správa k zákonu č. 311/2025 Z. z., ktorým sa zmeny v zákone o ochrane spotrebiteľa premietli, na dosiahnutie vyššie uvedeného cieľa by mal obchodník poskytnúť spotrebiteľovi **funkciu odstúpenia od zmluvy**, ktorá je pre spotrebiteľa počas lehoty na odstúpenie od zmluvy **lahko a nepretržite**, počas plynutia doby na odstúpenie od zmluvy, **dostupná a zreteľne viditeľná**.

Zákon presne vymedzuje, že táto funkcia má byť jasne rýchlo a čitateľne **označená** napríklad slovným spojením „**odstúpiť od zmluvy tu**“, prípadne obdobnou formuláciou.

Za porušenie povinnosti obchodníka, s ktorým bola zmluva uzatvorená cez online rozhranie, umožniť spotrebiteľovi odstúpenie od tejto zmluvy formou online, hrozí pokuta vo výške od 200 eur do 2 % obratu za predchádzajúce účtovné obdobie, najviac 200 000 eur.

Funkcia na oznámenie odstúpenia od zmluvy

Za účelom možnosti odstúpenia od zmluvy uzatvorenej online má teda od 19.6.2026 každý obchodník, povinnosť zabezpečiť **funkcionalitu na oznámenie odstúpenia** od zmluvy. Táto funkcionalita by mala byť dohľadateľná bez väčšieho lustrovania elektronickej stránky obchodníka. Ako uvádza dôvodová správa, spotrebiteľ by napríklad nemal mať povinnosť vykonávať postupy na účely nájdenia tejto funkcie alebo prístupu k nej, ako stiahnutie aplikácie, ak zmluva nebola uzavretá prostredníctvom tejto aplikácie.

Funkcia na odstúpenie od zmluvy musí spotrebiteľovi umožniť zaslať obchodníkovi oznámenie o odstúpení od zmluvy využitím online rozhrania, ktorým **spotrebiteľ poskytne** alebo potvrdí:

- meno a priezvisko spotrebiteľa, ktorý uplatňuje právo na odstúpenie od zmluvy,
- identifikačné údaje zmluvy, ktorej sa odstúpenie od zmluvy týka,
- adresu elektronickej pošty spotrebiteľa alebo údaje iného prostriedku online komunikácie, ktorým obchodník poskytne spotrebiteľovi potvrdenie o doručení oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Postup pri online odstúpení od zmluvy

Ak sa spotrebiteľ rozhodne odstúpiť od zmluvy uzatvorenej na diaľku, pričom ju uzatvoril online cez webovú stránku niektorého obchodníka, nakupoval cez e-shop, môže **využiť funkciu** na odstúpenie od zmluvy zverejnenú na stránke obchodníka, cez ktorú spotrebiteľ nákup realizoval.

Ďalším krokom je **vyplnenie potrebných údajov**, vyžadovaných zákonom, ktoré slúžia na identifikáciu kupujúceho a zmluvy, ktorej sa odstúpenie týka (napríklad cez číslo objednávky) a na ďalšiu komunikáciu. Aj vyplňanie týchto údajov by malo byť čo najjednoduchšie.

Dôvodová správa k zákonu č. 311/2025 Z. z. uvádza, že pokiaľ sa napríklad spotrebiteľ registroval na nejakej stránke, cez ktorú nakupoval, nemalo by byť potrebné znovu vyplňať jeho identifikačné údaje. Lustráciou na rôznych e-shopoch je možné uviesť, že tieto zväčša vyžadujú uvedenie čísla objednávky a e-mailovej adresy, na účel potvrdenia a ďalšej komunikácie.

S cieľom zamedziť nechcenému odstúpeniu od zmluvy je povinnosťou tejto funkcie disponovať ľahko čitateľným „tlačidlom“ označeným slovným spojením „**potvrdiť odstúpenie od zmluvy**“, prípadne iný obdobný text. Teda po tom, ako spotrebiteľ online vyplní vyžadované údaje, ešte osobitne potvrdí, že skutočne od danej zmluvy odstupuje.

Odstúpenie od zmluvy je **obchodník povinný bezodkladne na trvalom nosiči potvrdiť doručením oznámenia o odstúpení od zmluvy**, ktoré obsahuje informáciu o odstúpení, dátum a čas odoslania oznámenia o odstúpení od zmluvy. Možno tak predpokladať, že po účinnom odstúpení od zmluvy príde potvrdenie o odstúpení na e-mailovú adresu, ktorú si spotrebiteľ zvolil.

Lehota na odstúpenie od zmluvy sa podľa § 20a ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa považuje za zachovanú, ak spotrebiteľ **najneskôr v posledný deň** tejto lehoty (14. deň) **odošle oznámenie o odstúpení** od zmluvy obchodníkovi. Teda aj online funkciu možno využiť ešte v posledný deň lehoty na odstúpenie, pričom relevantný je deň, nie hodina odoslania. Funkcia by mala byť dostupná neobmedzene počas celého trvania doby na odstúpenie, t. j. 24 hodín denne.

<https://www.podnikajte.sk/zakonne-povinnosti-podnikatela/odstupenie-od-spotrebiteľskej-zmluvy-od-j-una-2026>