



Príručka pre spotrebiteľov

Nakupovanie potravín prostredníctvom internetu, inzercie, sociálnych sietí (zmluvy uzavretej na diaľku)



Apríl 2021

Predaj potravín na internete

V prípade, že si na **internet**e alebo **prostredníctvom inzercie či sociálnych sietí** zakúpíte potraviny na vlastnú spotrebu, uzavriete takzvanú zmluvu na diaľku. Ako spotrebiteľ máte ochranu v súlade s príslušnými ustanoveniami zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Zmluvou uzavretou na diaľku sa na účely zákona č. 102/2014 Z.z. rozumie zmluva medzi predávajúcim a spotrebiteľom dohodnutá a uzavretá výlučne prostredníctvom jedného alebo viacerých prostriedkov diaľkovej komunikácie bez súčasnej fyzickej prítomnosti predávajúceho a spotrebiteľa, najmä využitím webového sídla, elektronickej pošty, telefónu, faxu, adresného listu alebo ponukového katalógu.

V praxi uzatváranie zmluvy v prípade nákupu potravín online zvyčajne znamená vyplnenie a potvrdenie objednávkového formulára a súhlas kupujúceho s obchodnými podmienkami predávajúceho.

Informačné povinnosti majú aj tí, ktorí predávajú tovar na internete bez živnosti či bez sro-čky. Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji na diaľku č. 102/2014 Z.z. hovorí, že:

“Povinnosti predávajúceho majú aj osoby, ktoré pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho konajú bez oprávnenia na podnikanie.

Odporúčania pri nákupe potravín prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku

Ako si spotrebiteľ overí dôveryhodnosť webovej stránky:

- Na webovej stránke sa nenachádzajú žiadne zjavné jazykové chyby, ktoré by naznačovali, že ide o automatický „robotický“ preklad, čo by mohlo znamenať, že prevádzkovateľ alebo správca webových stránok nie je zo Slovenska.
- Spotrebiteľ vie ľahko nájsť a kontaktovať meno predávajúceho a sídlo na internetovej stránke. Poctivý predávajúci nemá dôvod zamlčať údaje a poskytnúť zákazníkovi všetky informácie, na základe ktorých ho možno kontaktovať a následne riešiť možné vzniknuté problémy s objednávkou.
- Webová stránka má zobrazené obchodné podmienky, iné dokumenty, ktoré sa zaoberajú reklamáciami, podmienkami dodania tovaru, cenovými podmienkami atď., či sú v slovenskom jazyku. Spotrebiteľ si ich vie ľahko vyhľadať.
- Webová stránka poskytuje informácie, ktoré sú pre spotrebiteľa jasné a zreteľné a neuvedú ho do omylu pri objednávaní.
- Na webovej stránke musia byť poskytnuté všetky dôležité informácie, ktoré spotrebiteľ potrebuje vedieť, aby sa mohol rozhodnúť, či si potravinu kúpi (napr. údaje o zložení alebo možné alergény atď.);
- Webová stránka obsahuje zoznam spôsobov platby za tovar.
- Existujúce recenzie alebo fóra spokojnosti zákazníkov na webovú stránku/e-shop.

Zistite čo najviac informácií o predávajúcom:

Podľa §6 ods. 4 písm. d) zákona č. 152/1995 Z.z. každý, kto uvádza na trh potraviny prostredníctvom predaja na diaľku, je povinný

- byť registrovaný na príslušnej regionálnej veterinárnej a potravinovej správe
- dodržiavať hygienu uvádzania na trh,
- na svojom webovom sídle zverejniť:
 1. obchodné meno a miesto podnikania, ak ide o fyzickú osobu – podnikateľa alebo obchodné meno a sídlo, ak ide o právnickú osobu, telefonický kontakt, e-mailový kontakt, identifikačné číslo organizácie,
 2. názov potraviny alebo výživového doplnku,
 3. cenu potraviny alebo výživového doplnku,
 4. dodacie podmienky a náklady na dodanie,
 5. platobné podmienky,
 6. obchodné podmienky.

Oboznámte sa s podmienkami a vašimi právami

Pri predaji potravín cez internet platia prakticky rovnaké pravidlá a právne predpisy ako pri klasickom predaji v obchodoch. Ako spotrebiteľ máte právo aby Vám predávajúci poskytol znenie Všeobecných obchodných podmienok v papierovej alebo elektronickej verzii. Predávajúci si túto povinnosť plní napríklad tým, že umožňuje stiahnuť tieto dokumenty z webovej stránky vo verzii, ktorá umožňuje tlač alebo odoslanie týchto dokumentov na Vašu e-mailovú adresu.

Pri štúdiu obchodných podmienok e-shopu sa sústreďte na nasledujúce údaje napr. : identifikáciu predávajúceho; postup uzatvorenia zmluvy a zahrnutie podmienok do kúpnej zmluvy; jazyky, v ktorých sa zmluva môže uzavrieť; názov výrobku a jeho vlastnosti; cenu výrobku a náklady na jeho dodávku; náklady na komunikáciu s predávajúcim; povinnosť vyplatiť zálohu; dodacie podmienky; podmienky platby; postup v prípade neprebratia výrobku spotrebiteľom; podmienky odstúpenia od zmluvy; informácie o ponúkanom výrobku; spôsob, akým sa sťažnosti riešia; ochrane osobných údajov; používanie a funkčnosť webovej stránky;

Pred odoslaním objednávky musíte byť schopní si skontrolovať a zmeniť vstupy, ktoré ste zadali do objednávky. Ak zadáte objednávku prostredníctvom diaľkového komunikačného zariadenia, predávajúci okamžite potvrdí prijatie objednávky diaľkovou komunikáciou.

Podľa § 53 ods. 8 zákona č. 40/1964 Zb. občianskeho zákonníka ak poskytne dodávateľ spotrebiteľovi plnenie a spotrebiteľ si ho neobjednal, nie je spotrebiteľ povinný plnenie vrátiť ani ho uschovať; vylúčené sú aj ďalšie nároky dodávateľa voči spotrebiteľovi. Nevyžiadaným plnením je aj ďalšie opakujúce sa plnenie poskytnuté spotrebiteľovi na základe zmluvy uzavretej prostriedkami diaľkovej komunikácie, ak spotrebiteľ výslovne o takéto plnenie nepožiadaval. Ak dodávateľ nepreukáže opak, považuje sa opakujúce sa plnenie vždy za nevyžiadané. - pokračovanie

Podľa §4 ods. 11 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie žiadať alebo prijať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, poskytnutú službu alebo poskytnutý elektronický obsah, ktorý si spotrebiteľ neobjednal. Nečinnosť spotrebiteľa po prijatí nevyžiadanej dodávky podľa

prvej vety nemá za následok vznik akýchkoľvek nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa. Odporúča sa tiež skontrolovať, či ste sa napríklad nedohodli na takejto zásielke v rámci inej objednávky alebo komunikácie s predávajúcim (rôzne upozornenia malými písmenami, súhlas so zaradením do rôznych „klubov“ atď.). Pri odosielaní nevyžiadaného tovaru s následným vymáhaním platby môže ísť o takzvanú agresívnu obchodnú praktiku, ktorú zákon o ochrane spotrebiteľa zakazuje.

Nákup tovaru z iného členského štátu EÚ sa riadi predovšetkým právnymi predpismi a zmluvnými podmienkami v krajine, v ktorej má predávajúci sídlo (ak nie je uvedené inak). Základné práva spotrebiteľov voči maloobchodníkom so sídlom v krajinách EÚ sú zakotvené najmä v smernici Európskeho parlamentu a Rady 2011/83/EÚ o právach spotrebiteľov. Ak predávajúci býva alebo pôsobí mimo EÚ (napr. v USA, Číne, Rusku atď.) je potrebné čo najdôkladnejšie sa oboznámiť s právami a povinnosťami predávajúceho a kupujúceho v danej krajine. Vymáhanie práv spotrebiteľov je v takomto prípade komplikovanejšie. Orgány dohľadu členských štátov EÚ majú veľmi obmedzené právomoci voči dodávateľom z krajín mimo EÚ.

Zistite si informácie o potravine, ktorú chcete kúpiť

Poskytovanie informácií o potravinách spotrebiteľom sa zaoberá čl. 14 nariadenia (EÚ) č. 1169/2011 o poskytovaní informácií o potravinách spotrebiteľom.

Povinné údaje, ktoré musia byť zobrazené pri ponúkanom produkte sú:

- názov potraviny
- zoznam zložiek
- akúkoľvek zložku alebo technologickú pomocnú látku alebo akúkoľvek zložku alebo technologickú pomocnú látku odvodenú z látky alebo výrobku, ktorá spôsobuje alergie alebo neznášanlivosť a ktorá sa používa pri výrobe alebo príprave potraviny, pričom sa nachádza aj v konečnom výrobku, aj keď v pozmenenom stave
- množstvo určitých zložiek alebo kategórií zložiek
- netto množstvo potraviny
- všetky osobitné podmienky skladovania a/alebo podmienky použitia
- meno alebo obchodné meno a adresu prevádzkovateľa potravinárskeho podniku
- krajinu pôvodu alebo miesto pôvodu
- návod na použitie, ak by bez poskytnutia takéhoto návodu bolo ťažké potravinu správne použiť
- ak ide o nápoje obsahujúce viac ako 1,2 objemového percenta alkoholu, skutočný obsah alkoholu v objemových percentách
- výživové údaje

Ak sú potraviny ponúkané na predaj na internete, prevádzkovateľ e-shopu je zodpovedný za poskytnutie povinných informácií o nich pred dokončením nákupu. Informácie o potravinách nesmú byť zavádzajúce, napríklad pripisovaním účinkov alebo vlastností, ktoré potravina nemá, zdôrazňujúc prítomnosť alebo neprítomnosť určitých zložiek alebo živín atď.. Informácie musia byť pre spotrebiteľa presné, jasné a ľahko zrozumiteľné.

Predávajúci nesmie pripisovať potravinu vlastnosti na prevenciu, zmiernenie alebo liečbu určitej choroby ľudí. **Potravina nie je liekom.**

Povinné informácie o potravinách musia byť uvedené v jazyku, ktorý je ľahko zrozumiteľný – slovenský jazyk. Nie je potrebné prekladať obchodný názov potraviny, adresu a údaje, ktoré nie je možné jasne vyjadriť v slovenskom jazyku.

Nie je však potrebné uvádzať dátum minimálnej trvanlivosti (DMT) alebo dátum spotreby (DS) a číslo šarže. Informácie sa uvádzajú na materiáli podporujúcom predaj na diaľku, napr. na obrázku etikety, texte vedľa potravinového obrázku atď., alebo sa musia poskytnúť inými vhodnými prostriedkami, ktoré predávajúci jasne identifikoval.

Ak sa použijú iné vhodné prostriedky, povinné informácie sa musia poskytnúť bez prevodu dodatočných nákladov na spotrebiteľa. V čase dodávky balených potravín musia byť k dispozícii všetky vyššie uvedené povinné informácie vrátane DMT alebo DS. Pozor však existuje niekoľko výnimiek alebo doplnení uvedených povinných údajov (napr. niektoré povinné údaje s veľkosťou balenia menšou ako 10 cm² atď.).

V prípade nebalených potravín sú povinnými údajmi stanovenými v nariadení (EÚ) č. 1169/2011 informácie o alergénoch, ktoré sa musia poskytnúť pred dokončením nákupu aj v čase dodávky.

Nekalé obchodné praktiky predávajúceho

Nekalé obchodné praktiky sú definované v zákone o ochrane spotrebiteľa v §7, §8, §9 a v prílohe 1 zákona č. 250/2007 Z.z.

Za nekalú obchodnú praktiku sa považuje najmä klamlivé konanie, klamlivé opomenutie a agresívna obchodná praktika.

Obchodná praktika sa považuje za klamlivú, ak zapríčiňuje alebo môže zapríčiniť, že spotrebiteľ urobí rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neurobil, pretože obsahuje nesprávne informácie a je preto nepravdivá, alebo akýmkoľvek spôsobom uvádza do omylu alebo môže uviesť do omylu priemerného spotrebiteľa.

Za klamlivé opomenutie sa považuje, ak predávajúci skrýva alebo poskytuje nejasným, nezrozumiteľným, viacvýznamovým alebo nevhodným spôsobom dôležité informácie, alebo neoznami obchodný účel obchodnej praktiky, ibaže je zrejmý z kontextu, pričom v dôsledku klamlivého opomenutia priemerný spotrebiteľ prijme rozhodnutie o obchodnej transakcii, ktoré by inak neprijal.

V agresívnej obchodnej praktike sa používa obťažovanie, nátlak vrátane použitia fyzickej sily alebo neprimeraný vplyv.

Nekalé obchodné praktiky sú zakázané!

Ochrana vašich osobných údajov

Je potrebné si dávať pozor, aby ste v rámci nákupu neuvádzali údaje, ktoré predávajúci nepotrebuje v súvislosti s online objednávaním. Internetový predajca vás musí požiadať, aby ste súhlasili so spracovaním vašich osobných údajov. Pred udelením takéhoto súhlasu si podrobne prečítajte všeobecné obchodné podmienky.

Základný legislatívny rámec EÚ a SR

- Zákon č. 152/1995 Z.z. o potravinách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o potravinách“)

- Zákon č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)
- Nariadenie Vlády Slovenskej republiky č. 359/2011 Z.z., ktorým sa ustanovujú požiadavky na niektoré potravinárske prevádzkarne a na malé množstvá
- Nariadenie Vlády Slovenskej republiky č. 360/2011 Z.z., ktorým sa ustanovujú hygienické požiadavky na priamy predaj a dodávanie malého množstva prvotných produktov rastlinného a živočíšneho pôvodu a dodávanie mlieka a mliečnych výrobkov konečnému spotrebiteľovi a iným maloobchodným prevádzkarňam
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 178/2002, ktorým sa ustanovujú všeobecné zásady a požiadavky potravinového práva, zriaďuje Európsky úrad pre bezpečnosť potravín a stanovujú postupy v záležitostiach bezpečnosti potravín (ďalej len „nariadenie (ES) č. 178/2002“)
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2017/625 z 15. marca 2017 o úradných kontrolách a iných úradných činnostiach vykonávaných na zabezpečenie uplatňovania potravinového a krmivového práva a pravidiel pre zdravie zvierat a dobré životné podmienky zvierat, pre zdravie rastlín a pre prípravky na ochranu rastlín, o zmene nariadení Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 999/2001, (ES) č. 396/2005, (ES) č. 1069/2009, (ES) č. 1107/2009, (EÚ) č. 1151/2012, (EÚ) č. 652/2014, (EÚ) 2016/429 a (EÚ) 2016/2031, nariadení Rady (ES) č. 1/2005 a (ES) č. 1099/2009 a smerníc Rady 98/58/ES, 1999/74/ES, 2007/43/ES, 2008/119/ES a 2008/120/ES a o zrušení nariadení Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 854/2004 a (ES) č. 882/2004, smerníc Rady 89/608/EHS, 89/662/EHS, 90/425/EHS, 91/496/EHS, 96/23/ES, 96/93/ES a 97/78/ES a rozhodnutia Rady 92/438/EHS (nariadenie o úradných kontrolách)
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1169/2011 o poskytovaní informácií o potravinách spotrebiteľom, ktorým sa menia a dopĺňajú nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1924/2006 a (ES) č. 1925/2006 a ktorým sa zrušuje smernica Komisie 87/250/EHS, smernica Rady 90/496/EHS, smernica Komisie 1999/10/ES, smernica Európskeho parlamentu a Rady 2000/13/ES, smernice Komisie 2002/67/ES a 2008/5/ES a nariadenie Komisie (ES) č. 608/2004 (ďalej len „nariadenie (EÚ) č. 1169/2011“)
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 852/2004 z 29. apríla 2004 o hygiene potravín (ďalej len „nariadenie (ES) č. 852/2004“)
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 853/2004 z 29. apríla 2004, ktorým sa ustanovujú osobitné hygienické predpisy pre potraviny živočíšneho pôvodu
- Vykonávacie nariadenie komisie (EÚ) č. 1337/2013 z 13. decembra 2013, ktorým sa stanovujú pravidlá pre uplatňovanie nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1169/2011, pokiaľ ide o uvedenie krajiny pôvodu alebo miesta pôvodu pre čerstvé, chladené a mrazené mäso z ošípaných, oviec, kôz a hydiny (ďalej len „nariadenie (EÚ) č. 1337/2013“)
- Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (ES) č. 1924/2006 z 20. decembra 2006 o výživových a zdravotných tvrdeniach o potravinách (ďalej len „nariadenie (ES) č. 1924/2006“)