

# Modul 1

Požadavky na předsmuvní  
informace

January 2018

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

## Obsah

Úvod.....	4
Co je evropské spotřebitelské právo?.....	7
Mohu vyloučit nebo omezit platnost spotřebitelského práva? .....	7
Jsou všichni, co u mě nakupují, spotřebitelé? .....	7
Co se děje u transakcí s dvojitým účelem? .....	8
Co je spotřebitelská smlouva? .....	8
Jaké jsou požadavky na předsmulvní informace?.....	9
Jsou některé spotřebitelské smlouvy vyjmuty z požadavků na předsmulvní informace stanovené směrnicí 2011/83/EU o právech spotřebitelů? .....	10
Které požadavky na předsmulvní informace se vztahují na spotřebitelské smlouvy uzavřené v mém obchodě? .....	11
Které požadavky na informace se vztahují na spotřebitelské smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory? .....	12
Jak mám prezentovat předsmulvní informace? .....	15
V jakém jazyce musí být předsmulvní informace předkládány?.....	17
U smluv uzavřených mimo obchodní prostory stačí, když sdělím spotřebiteli informace ústně?.....	17
Musím předkládat předsmulvní informace odlišným způsobem v závislosti na cílovém spotřebiteli? .....	17
Přeshraniční prodej: co se stane, když nabízím zboží a služby osobám mimo svůj domovský stát?.....	18
Kdy jste považováni za subjekty výslovně zaměřující obchodní činnost do jiného státu? .....	18
Co to pro vás v praxi znamená? .....	18
Když dojde ke sporu v souvislosti s přeshraniční smlouvou, pod který soud případ spadá?.....	19
Jaké jsou následky neposkytnutí předsmulvních informací?.....	19

“Když mě obchodník jasně a srozumitelně informuje, tak to zvyšuje jak mou důvěru v obchodníka, tak v trh.”

**Spotřebitel**

“Jasně a srozumitelné informace před samotným nákupem mi pomáhají učinit rozhodnutí, zda skutečně chci nebo nechci určitý výrobek.”

**Spotřebitel**

“Zajistit, aby všichni obchodníci dodržovali svou povinnost jasně a srozumitelně informovat zákazníky před nákupem, vytváří férovější prostředí na trhu.”

**Obchodník**

## Úvod

Vážená podnikatelko a vážený podnikateli,

tato příručka je součástí projektu ConsumerLaw Ready, který se zabývá mikro, malými a středními podniky, které přicházejí do kontaktu se spotřebiteli.

Projekt ConsumerLaw Ready je celoevropský projekt řízený evropskou spotřebitelskou organizací BEUC ve spolupráci s organizací UEAPME (hlas SME podniků v Evropě) a Eurochambres (Asociace evropských hospodářských a průmyslových komor). Projekt financuje Evropská unie za podpory Evropského parlamentu a Evropské komise.

Cílem projektu je pomoci vám při plnění požadavků týkajících se evropského spotřebitelského práva.

Evropské spotřebitelské právo je tvořeno různou legislativou přijatou v EU za posledních 25 let a zavedenou jednotlivými členskými státy EU do jejich vnitrostátního práva. V roce 2017 provedla Evropská komise kontrolu, zda pravidla odpovídají svému účelu. Výsledek byl obecně kladný<sup>1</sup>. Hlavním zjištěním bylo, že orgány musejí stávající pravidla lépe vymáhat a že je musejí podniky i spotřebitelé lépe znát. Projekt ConsumerLaw Ready si klade za cíl rozšířit znalosti obchodníků, především SME podniků, v oblasti práv spotřebitelů a také o svých zákonných povinnostech.

Příručka se skládá z pěti modulů. Každý z modulů řeší specifické téma evropského spotřebitelského práva:

- Modul 1 se zabývá požadavky na předmluvní informace,
- Modul 2 představuje pravidla upravující právo spotřebitelů na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory,
- Modul 3 se zaměřuje na opravné prostředky, které musejí obchodníci poskytovat při porušení smlouvy,
- Modul 4 se zaměřuje na obchodní praktiky a nepřiměřené smluvní podmínky,
- Modul 5 představuje platformu alternativního řešení sporů a řešení sporů online, úřední webovou stránku spravovanou Evropskou komisí, která se věnuje pomoci spotřebitelům a obchodníkům při mimosoudním řešení sporů.

Tato příručka je jedním z výukových materiálů vzniklých v rámci projektu ConsumerLaw Ready. Webová stránka **consumerlawready.eu** obsahuje i ostatní výukové nástroje, jako jsou videa, kvízy a e-testy, po jejichž absolvování získáte certifikát. Také se můžete spojit přes fórum s odborníky a dalšími SME podniky.

Modul 1 příručky si klade za cíl seznámit vás s předmluvními informacemi, které musíte jako obchodník sdělit spotřebiteli před uzavřením smlouvy. Modul popisuje, jaké informace, jak a kdy je musíte předat a dává vám tipy, jak si ulehčit splnění zákonných požadavků.

---

<sup>1</sup> Více informací o kontrole a jejích zjištěních i následných krocích naleznete na webu Evropské komise:  
[http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Modul představuje požadavky na předsmmluvní informace tak, jak jsou stanoveny ve směrnici 2011/83/EU o právech spotřebitelů, která byla implementována do vnitrostátní legislativy členských států EU. Pro podrobnější informace o směrnici o právech spotřebitelů nahlédněte do [Dokumentu s pokyny Evropské komise](#)<sup>2</sup>, který je k dispozici ve všech úředních jazycích EU.

Kromě horizontálních požadavků mohou platit i ostatní požadavky na informace, především požadavky specifické pro jednotlivá odvětví, a to samostatně nebo v kombinaci s požadavky na informace dle směrnice o právech spotřebitelů v závislosti na druhu smlouvy (např. spotřebitelský úvěr, souborné služby pro cesty). Tyto další požadavky se nacházejí mimo tuto příručku, ale doporučujeme vám se s nimi seznámit a zohlednit je při vašem podnikání. [Databáze spotřebitelských zákonů](#)<sup>3</sup> a portál [Your Europe Business Portal](#)<sup>4</sup> vám pomohou získat potřebné informace.

Doufáme, že informace v této příručce shledáte zajímavými a užitečnými.

---

<sup>2</sup> Viz [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)

<sup>3</sup> Viz <https://e-justice.europa.eu/home.do>


<sup>4</sup> Viz <http://europa.eu/youreurope/business/>

# Modul 1

## Co je evropské spotřebitelské právo?

Evropské spotřebitelské právo tvoří různá pravidla.

Pravidla řeší přiměřenost obchodních praktik, smluvních podmínek, požadavky na předšluní informace, právo spotřebitelů na odstoupení od smlouvy a obsahují i další povinnosti týkající se ochrany spotřebitelů specifické pro určité druhy spotřebitelských smluv (např. smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, smlouvy uzavřené na dálku, nejčastěji online) a/nebo povinnosti specifické pro určité odvětví (spotřebitelský úvěr, smlouvy na souborné služby pro cesty, smlouvy o dočasném užívání ubytovacího zařízení atd.).

Dodržování všech spotřebitelských zákonů se může na první pohled zdát obtížné. Nyní, když máte k dispozici tuto příručku, máte vše, co potřebujete k efektivnějšímu dodržování zákonů. V závislosti na oblasti podnikání se také seznamte s ostatními příslušnými obecnými požadavky na informace a/nebo požadavky specifickými pro dané odvětví.  Jak je uvedeno výše, [databáze spotřebitelských zákonů](#)<sup>5</sup> a portál [Your Europe Business Portal](#)<sup>6</sup> vám pomohou získat další relevantní informace.

## Mohu vyloučit nebo omezit platnost spotřebitelského práva?

Ani vy ani nikdo jiný nesmí vyloučit nebo omezit platnost spotřebitelského práva.

Je například nezákonné uvést do smluvních podmínek záměr vyloučit nebo omezit platnost spotřebitelského práva jako třeba: "Na tuto smlouvu se nevztahují pravidla spotřebitelských smluv, ale pouze pravidla obecného smluvního práva". Toto ustanovení nejenže

nemá právní dopad a není pro spotřebitele závazné, ale může být za určitých okolností považováno za nekalou obchodní praktiku<sup>7</sup>.

## Jsou všichni, co u mě nakupují, spotřebitelé?

Požadavky evropského spotřebitelského práva se na vás vztahují vždy, když nabízíte výrobky (zboží, služby, digitální obsah) „spotřebiteli“ v zemi EU. Proto je tedy definice spotřebitele důležitá.

Spotřebitelem je fyzická osoba, která od vás nakupuje výrobek, který pak nebude používat pro komerční, ale pouze pro své osobní účely.

**Např.:** Spotřebitelem je osoba, která sama spotřebuje zboží, které prodáváte, a služby, které poskytujete, třeba manželský pár, který si koupí talíře a příbory do domácnosti, nebo úklidové služby poskytované seniorům.



Spotřebitelem může být pouze fyzická osoba. Právnícké osoby, tj. společnosti nebo sdružení, spotřebiteli nejsou. V některých členských státech však mají tyto subjekty podobnou úroveň ochrany, protože některá pravidla

<sup>7</sup> Viz Modul 4 o nekalých obchodních praktikách a nepřiměřených smluvních podmínkách

<sup>5</sup> Viz <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>6</sup> Viz <http://europa.eu/youreurope/business/>

chránící spotřebitele byla rozšířena, aby byly chráněné i společnosti. Členské státy nesmí zavádět právní definice spotřebitele odlišné od definice, která je plně harmonizována na evropské úrovni. 🇪🇺

Když si někdo kupuje výrobky pro komerční činnost, např. aby je dále prodal v dodavatelském řetězci, tak se na něj zpravidla spotřebitelské právo nevztahuje.

**Např.:** Osoby, které si kupují talíře a příbory do restaurace, jež provozují, nejsou spotřebitelé, tj. spotřebitelské právo se na ně nevztahuje. V těchto případech však platí jiná sada evropských a/nebo vnitrostátních pravidel. 🇪🇺

V některých zemích je používání DIČ dobrým indikátorem, zda kupující je či není spotřebitelem.

## Co se děje u transakcí s dvojitým účelem?

Možná se zajímáte o to, co se stane, když si někdo koupí výrobek jak pro obchodní tak i osobní účely?

**Příklad č. 1:** Právnička si koupí počítač, který bude používat pro psaní e-mailů rodině, ale i k psaní korespondence klientům.



**Příklad č. 2:** Osoba si nechá opravit střechu; v části domu žije se svou rodinou a část domu využívá jako obchod s oblečením.



Platí v těchto případech, kdy existuje jak osobní, tak i komerční rozměr, pro prodej nebo poskytnutí služby spotřebitelské právo?

Tato smlouva se nazývá „smlouva s dvojitým účelem“: zboží nebo služba je poskytována s dvojitým účelem. V těchto případech a za účelem stanovit, zda se na smlouvu vztahuje spotřebitelské právo, je třeba ověřit hlavní účel smlouvy. Jinými slovy, úkolem je ověřit, zda bude právníčka počítač více používat pro psaní e-mailů nebo pro přípravu dokumentů pro klienty. Podobně je třeba si položit otázku, zda zmíněný dům je více prodejnou nebo rodinným domem.

**Příklad:** Je-li počítač z 20 % času využíván ke psaní e-mailů klientům a z 80 % ke psaní soukromých e-mailů, je smlouva chráněna spotřebitelským právem.

## Co je spotřebitelská smlouva?

Spotřebitelská smlouva je jakákoli smlouva, kterou obchodník uzavře se spotřebitelem bez ohledu na způsob uzavření (např. přes internet, po telefonu a/nebo v obchodě) a bez ohledu na to, zda se smlouva týká zboží, služby nebo digitálního obsahu.

Např. smlouva o prodeji knihy uzavřená se spotřebitelem online.

Směrnice o právech spotřebitelů rozlišuje smlouvy „uzavřené v obchodních prostorách“ (např. spotřebitelská smlouva uzavřená v obchodě), „uzavřené na dálku“ (např. spotřebitelská smlouva uzavřená přes internet nebo telefon) a „uzavřené mimo obchodní



prostory“ (např. spotřebitelské smlouvy uzavřené doma u spotřebitele).

Na rozdíl od **smlouvy uzavřené v obchodních prostorách** je **smlouva uzavřená na dálku** taková smlouva, kdy se obchodník a spotřebitel fyzicky nenacházejí najednou ve stejném místě v okamžiku uzavírání smlouvy. Typickým příkladem smlouvy na dálku je smlouva uzavřená objednávkou zaslanou dopisem, uzavřená online, přes telefon nebo fax. Smlouvy na dálku také zahrnují situace, kdy spotřebitel navštíví obchodní místo pouze pro účely sběru informací o zboží a službách, ale pak smlouvy vyjedná a uzavře na dálku. Avšak smlouvy uzavřené na základě kontaktu navázaného přes vzdálenou komunikaci (např. e-mailem nebo telefonicky, kdy se sjedná schůzka nebo udělá rezervace), které jsou však uzavřené v obchodním místě obchodníka, se za smlouvy uzavřené na dálku nepovažují.



**Smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory** jsou smlouvy, kdy se obchodník a spotřebitel fyzicky nacházejí najednou v okamžiku uzavírání smlouvy ve stejném místě, ale nikoli na obchodním místě obchodníka. Obchodním místem se rozumí jakékoli místo (např. obchod, stánek), které slouží jako trvalé nebo obvyklé obchodní místo obchodníka. Obchodní místo dále zahrnuje místo, které obchodník využívá

v sezóně (např. stánek se zmrzlinou v létě na pláži). Většinou jsou smlouvy uzavřené mimo obchodní místo uzavírány doma, na pracovišti u spotřebitele nebo během zájezdu organizovaného obchodníkem.



Zatímco u smluv uzavřených v obchodním místě mohou členské státy přidat k požadavkům stanoveným dle směrnice o právech spotřebitelů<sup>8</sup> další požadavky na předsmulvní informace, u smluv na dálku a uzavřených mimo obchodní prostory jsou tyto požadavky stanoveny směrnicí a členské státy nesmějí přidávat další požadavky. Chcete-li tedy nabízet výrobek nebo službu spotřebitelům v jiném členském státě EU, můžete tak učinit jednoduše ze své webové stránky, když zajistíte, aby byly shodné, srozumitelné předsmulvní informace přeloženy do všech příslušných jazyků.

## Jaké jsou požadavky na předsmulvní informace?

Požadované předsmulvní informace jsou informace identifikované zákonodárcem jako důležité pro to, aby mohl spotřebitel provést informovanou volbu před uzavřením smlouvy. Směrnice 2011/83/EU stanoví seznam informací, které obchodník musí poskytnout spotřebiteli předtím, než spotřebitel uzavře smlouvu v obchodním místě, na dálku nebo mimo obchodní prostory.

<sup>8</sup> Viz příloha 1

Pamatujte, že i ve fázích, které předchází uzavření smlouvy, třeba během propagace a reklamy, musejí obchodníci v EU jednat v souladu s odbornou řádnou péčí a zveřejnit všechny aspekty, které by průměrný spotřebitel potřeboval, aby mohl o transakci informovaně rozhodnout. Nedodržení tohoto požadavku může vést ke klamavému jednání nebo opomenutí<sup>9</sup>.


## Jsou některé spotřebitelské smlouvy vyjmuty z požadavků na předmluvní informace stanovené směrnicí 2011/83/EU o právech spotřebitelů?

Ano, požadavky na předmluvní informace stanovené směrnicí o právech spotřebitelů se nevztahují na následující smlouvy:

- a) týkající se sociálních služeb, jako je sociální péče;
- b) týkající se poskytování zdravotnických služeb;
- c) o hazardu včetně loterií, her v kasinech a sázkových transakcí;
- d) o finančních službách;
- e) týkající se vzniku, nákupu nebo převodu nemovitého majetku nebo práv k nemovitému majetku;
- f) o výstavbě nových budov, o zásadní změně stávajících budov a o nájmu nemovitosti pro účely trvalého bydlení;
- g) o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy;
- h) o dočasném užívání ubytovacího zařízení, dlouhodobých prázdninových produktech;

- i) které jsou v souladu s vnitrostátním právem členské země EU uzavírány s osobou se státní funkcí, která má povinnost být nezávislá a nestranná a která musí tím, že poskytne úplné právní informace, zajistit, aby spotřebitel uzavřel smlouvou pouze po řádném právním zvážení a se znalostí jejího právního rozsahu;
- j) o dodávkách potravin, nápojů a ostatního zboží k okamžité spotřebě v domácnostech, a které jsou fyzicky dodávány obchodníkem při obvyklých rozvážkách do domu nebo na pracoviště spotřebitele;
- k) o přepravě osob;
- l) uzavřené prostřednictvím prodejních automatů nebo automatizovaných obchodních prostor;
- m) uzavřené s provozovateli v odvětví telekomunikací prostřednictvím veřejných telefonních automatů za účelem jejich využívání nebo za účelem využívání pouze jednoho připojení spotřebitele pomocí telefonu, internetu nebo faxu.

Povinnosti poskytnout předmluvní informace jsou stanoveny i jinými evropskými nebo vnitrostátními zákony. To je případ smluv souvisejících se sjednáním úvěru pro spotřebitele<sup>10</sup>.

Dále přijaly některé členské státy pravidla, která vyjímají obchodníky z požadavků na předmluvní informace v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory s malou hodnotou: Rakousko, Belgie, Kypr, Dánsko, Estonsko, Finsko, Německo, Řecko, Irsko, Itálie, Litva, Lotyšsko, Lucembursko, Malta, Nizozemí, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Slovinsko, Švédsko a Velká Británie. Více podrobností o těchto zvláštностech naleznete v příloze č. 1. 

<sup>9</sup> Viz Modul 4 o nekalých obchodních praktikách a nepřiměřených smluvních podmínkách.

<sup>10</sup> Požadavky na předmluvní informace jsou stanoveny novelizovanou směrnicí o spotřebitelském úvěru (2008/48/ES).

## Které požadavky na předsmuvní informace se vztahují na spotřebitelské smlouvy uzavřené v mém obchodě?

Díky směrnici o právech spotřebitelů existuje nyní v EU osm klíčových informací, které musíte jasně předložit spotřebiteli před tím, než s vámi ve vaší prodejně uzavře smlouvu o prodeji zboží nebo služby, není-li tato informace zřejmá již z kontextu. Tyto informace zahrnují:

1. **Hlavní vlastnosti** zboží nebo služeb, které nabízíte: všechny podrobné údaje jako hlavní vlastnosti produktu, který prodáváte.

**Příklad:** Na cenovce uveďte, že bunda, kterou v obchodě prodáváte, je kožená.

**Příklad:** Uveďte vlastnosti telefonu, který prodáváte: paměť 64GB.

Důležité je, aby médium, na kterém informace poskytujete, bylo dobře čitelné a srozumitelné průměrnému spotřebiteli. Takovým médiem může být například e-mail nebo papír.

2. **Vaše totožnost**, jako je vaše obchodní jméno, adresa sídla a číslo telefonu.

Adresa obchodu nebo restaurace je typickým příkladem informací, které jsou zřejmé z kontextu smlouvy uzavřené v obchodním místě.

3. **Celková cena** zboží nebo služby, kterou nabízíte.

To znamená, že cena musí být kompletní, tj. musí zahrnovat případné daně, poplatky za dopravu, dodání a poštovné. Když není možné ji vypočítat předem, pak musíte spotřebiteli sdělit, jakým

způsobem se bude cena počítat.

**Příklad:** Když cena závisí na celkové spotřebě, musíte uvést cenu za kilogram/litr.

4. Všechny podmínky týkající se **platby, dodávky, plnění**, času plánovaného dodání zboží nebo služby a **reklamační řád**.

**Příklad:** Informujte spotřebitele, že výrobek dodává určitý dopravce a že dodávka proběhne během 15 pracovních dnů. Dále jej informujte o tom, co má udělat, když chce podat reklamaci, a jak ji podávat.

5. Existence **zákonné záruky** za soulad zboží se smlouvou, existence a podmínky poprodejněho servisu a smluvní záruky.

Dle evropského práva existuje rozdíl mezi zákonnou (povinnou) zárukou a smluvní zárukou. Zákonná záruka je povinná z právního předpisu, tj. vyplývá ze směrnice 1999/44/ES o prodeji spotřebního zboží tak, jak byla implementována do vnitrostátního práva členských zemí EU. V Evropské unii platí zákonná záruka pro spotřebitele po dobu dvou let a umožňuje zdarma využít opravné prostředky v případě jakékoli závady na zboží, která existovala již v okamžiku jeho dodání. Smluvní záruka rozšiřuje zákonnou záruku a poskytuje ji buď prodejce nebo výrobce, a to buď zdarma, nebo za úplatu.

**Příklad:** Smluvní záruka rozšiřující zákonou záruku žehličky na dobu 5 let namísto pouhých 2 let.

Obchodník má povinnost viditelně upozornit na existenci zákonné záruky. Když nabízíte poprodejně servis, musíte o jeho existenci informovat spotřebitele a sdělit mu, jak z toho může profitovat<sup>11</sup>.

<sup>11</sup> Viz Modul 3 o prodeji spotřebního zboží, který popisuje opravné prostředky, které musí obchodník poskytnout v případě závadného zboží.

V této souvislosti pamatujte, že dle směrnice o právech spotřebitelů nesmíte v souvislosti s uzavřenou smlouvou pro komunikaci se spotřebitelem využívat veřejnou komunikační službu, za kterou by byla spotřebiteli účtována vyšší cena, než jaká je mu účtována za místní volání.

#### 6. Trvání smlouvy.

**Příklad:** Jste-li vlastníkem místní posilovny, musíte spotřebiteli sdělit, zda je permanentka časově omezena či nikoli a zda se automaticky prodlužuje. Např. chcete-li, aby výpovědní lhůta smlouvy činila 15 dnů, pak jej o této lhůtě musíte informovat před uzavřením smlouvy.

7. **Funkce**, včetně případných technických ochranných opatření, **digitálního obsahu**. To znamená, že musíte spotřebiteli zcela vysvětlit, jak digitální obsah funguje v praxi. To se především vztahuje na existenci nebo neexistenci technických omezení.

**Příklad:** Uveďte, zda je možné určitý počítačový software, který prodáváte, používat v off-line a/nebo online módu; uveďte, zda je použití softwaru omezeno pouze na jednu zemi.

8. Případná **interoperabilita** digitálního obsahu s hardwarem a softwarem.

**Příklad:** Informujte spotřebitele, že nabízený digitální obsah je možné použít pouze s operačním systémem Macintosh na počítači Apple.

Pamatujte, že vzhledem k tomu, že většina transakcí v obchodním místě jsou tuzemské transakce, umožňuje směrnice o právech spotřebitelů členským státům EU zavádět ve vnitrostátní legislativě další požadavky na předmluvní informace, které nejsou uvedené výše. Chcete-li si tedy otevřít obchod v jiném členském státě, měli byste se seznámit s možnými dalšími požadavky na informace platné v dané zemi.

Některé prvky jsou vysvětlené níže v textu, v příloze č. 1 naleznete přehled regulatorních možností přijatých jednotlivými členskými státy<sup>12</sup>.

### Další požadavky na informace přijaté členskými státy.

- Jako obchodník působící v České republice musíte dále informovat spotřebitele o mimosoudním řešení sporů, o všech podmínkách reklamace, o způsobu užití zboží a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného užití nebo údržby. Pořádáte-li organizované akce ve smyslu § 20 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele, musíte splnit další požadavky uvedené v § 20a zákona o ochraně spotřebitele.

## Které požadavky na informace se vztahují na spotřebitelské smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory?

Směrnice o právech spotřebitelů plně harmonizovala seznam předmluvních informací, které musíte předat spotřebiteli, když obchodujete na dálku (např. online nebo po telefonu) a/nebo když uzavíráte smlouvy mimo obchodní prostory. To znamená, že u těchto obchodních kanálů nesmějí již členské státy přidávat k seznamu

Viz [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

<sup>12</sup> Případně můžete také odkázat na skutečná oznámení podávaná členskými státy o použití regulatorní volby dle čl. 23 směrnice 2011/83/ES o právech spotřebitelů.

stanoveného směrnici další požadavky na předsměrní informace.

Tento seznam zahrnuje osm klíčových požadavků na informace, které musíte poskytovat, když obchodujete v prodejnách, a dále několik dalších položek, kdy mnoho z nich se musí splnit v závislosti na povaze dané transakce a skutečnosti, že u (většiny) smluv uzavřených mimo obchodní prostory mají spotřebitelé po celé EU lhůtu 14 dnů pro využití práva odstoupit od smlouvy<sup>13</sup>. Dodržování těchto plně harmonizovaných požadavků na informace pomáhá spotřebitelům všech členských států EU. Zde je seznam dalších osmi položek vedle osmi předchozích požadavků:

1. Kromě poskytnutí vaší totožnosti a geografického místa sídla musíte při obchodování na dálku nebo mimo obchodní prostory uvést telefon a e-mail tak, aby s vámi mohli spotřebitelé komunikovat rychle a efektivně. Když jednáte za jiného obchodníka, musíte uvést i adresu a totožnost tohoto obchodníka.
2. Liší-li se adresa sídla od adresy pro zaslání stížností, musíte uvést adresu, kam mohou spotřebitelé zasílat stížnosti.
3. Když se poplatek za komunikaci na dálku liší od základních telefonních poplatků („základní sazby“), musíte informovat spotřebitele o nákladech souvisejících s komunikací na dálku při sjednávání smlouvy. Po uzavření smlouvy pamatujte na to, že podle směrnice o právech spotřebitelů náklady na dotazy spotřebitelů směřované telefonicky oddělení péče o zákazníka nesmí přesahovat základní sazbu.
4. Když se řídíte svým kodexem chování, musíte o tom informovat spotřebitele a zároveň mu sdělit, jak získat výtisk takového kodexu.

<sup>13</sup> Viz Modul 2 o právu spotřebitele odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory.

<sup>14</sup> Více podrobností viz Modul 5.

<sup>15</sup> Článek 16 směrnice o právech spotřebitelů obsahuje druhy smluv, které umožňují odstoupení. Viz Modul 2

**Příklad:** Uvedte, že jste přijali ICC Řád o praxi při reklamě a marketingové komunikaci a také link na tento řád.

5. Když smlouva obsahuje ustanovení o minimálním trvání smlouvy, musíte informovat spotřebitele předem o délce závazku.

**Příklad:** Musíte informovat spotřebitele o minimálním počtu měsíců, po který musí být členem vašeho fitness klubu, aby mohl profitovat z nabízené ceny za roční permanentku.

6. Když smlouva vyžaduje, aby spotřebitel uhradil zálohu nebo poskytl jinou finanční záruku, musíte předem informovat spotřebitele o podmínkách a možnostech.

**Příklad:** Musíte předem informovat spotřebitele, když musí uhradit zálohu za hotel, který si zarezervoval online, a také jej informovat o možnostech vrácení zálohy.

7. V relevantních případech musíte dále informovat spotřebitele o možnosti využití mimosoudního řešení sporů a mechanismu nápravných opatření k řešení případných sporů se spotřebiteli. To je možné splnit například pomocí platformy pro řešení sporů online (ODR), což je nástroj, který pomáhá spotřebitelům podávat stížnosti k subjektu pro alternativní řešení sporů<sup>14</sup>.
8. A nakonec, když není možné odstoupit od smlouvy nebo je toto právo nějakým způsobem omezeno<sup>15</sup>, musíte o této skutečnosti informovat spotřebitele.

o právu na odstoupení od smlouvy a [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](#) (DG JUST Pokyny ke směrnici o právech spotřebitelů) ([http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm)) pro podrobnosti.

Je-li možné plně využít práva na odstoupení, musíte informovat spotřebitele o:

- a) podmínkách, lhůtě a postupu pro uplatnění tohoto práva v souladu se vzorovým formulářem stanoveným zákonem<sup>16</sup>;
- b) skutečnosti, že spotřebitel ponese náklady na vrácení zboží při odstoupení a neumožňuje-li povaha zboží jeho zaslání poštou, pak náklady na jeho fyzické vrácení.

**Příklad:** Když si od vás spotřebitel zakoupí ledničku nebo pračku (zboží, které se běžně dodává až domů namísto ponechání k doručení na poště), musíte spotřebiteli sdělit dopravce (který zboží přiveze) a cenu za vrácení zboží nebo alespoň přiměřený odhad maximálních nákladů vycházející z nákladů na doručení zboží<sup>17</sup>.

- c) skutečnosti, že když spotřebitel uplatní právo na odstoupení poté, co výslovně požádal o zahájení poskytování služeb během lhůty pro odstoupení, je povinen uhradit podíl nákladů za služby, které jste mu mezitím poskytli.

**Příklad:** Když s vámi spotřebitel uzavře smlouvu na poskytování mobilních telefonních služeb, musíte jej informovat, že když výslovně požádá o okamžité poskytování služeb, ale pak se po 10 dnech od uzavření smlouvy rozhodne od ní odstoupit, bude vám muset uhradit jednu třetinu měsíční sazby plus cenu za další využití extra služby.

**V některých případech byla informační povinnost zjednodušena.** Komunikace na dálku poskytuje někdy jen omezený prostor nebo čas na zobrazení informací.

V těchto případech musíte poskytnout ty nejdůležitější informace před uzavřením smlouvy, tj.:

1. totožnost,
2. hlavní vlastnosti nabízeného výrobku,
3. celkovou cenu,
4. informace, jak uplatnit právo na odstoupení,
5. trvání smlouvy nebo u smluv na dobu neurčitou podmínky ukončení.

Všechny ostatní požadavky na informace musí být splněny následně vhodným způsobem (např. pdf dokument připojený k vlastní objednávce zboží).

Dále u smluv uzavřených online musí obchodník předtím, než spotřebitel učiní objednávku a souhlasí s platbou, spotřebitele jasně upozornit důrazným zřetelným způsobem na následující věci:


1. jaké jsou hlavní vlastnosti výrobku,
2. jaké je celková cena,
3. jaké je trvání smlouvy nebo u smluv na dobu neurčitou podmínky ukončení,
4. když smlouva vyžaduje minimální dobu trvání, jaká je taková minimální doba.

Obchodník musí zajistit, aby spotřebitel před objednávkou online výslovně souhlasil, že objednávka znamená závazek uhradit cenu. Jestliže objednávka znamená kliknout na tlačítko nebo obdobnou funkci, pak toto tlačítko nebo funkce musí být čitelně označena slovy „zaplatit nyní“, „potvrdit nákup“, „objedávka se závazkem uhradit cenu“ nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulací upozorňující, že objednávka zahrnuje závazek zaplatit obchodníkovi.

Čl. 7 (4) o zjednodušených informačních požadavcích se uplatňuje v Irsku, Litvě, Nizozemí, Portugalsku, Slovinsku, Slovensku a Španělsku, ale nikoli v dalších státech EU. V Belgii byla tato možnost zachována, ale

<sup>17</sup> Viz [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](#), kap. 6.2.

<sup>16</sup> Podrobnosti viz Modul 2.

zatím nebyly využita<sup>18</sup> (podrobnosti viz Příloha č. 1). 

## Jak mám prezentovat předsměrní informace?

Text poskytující požadované informace by měl být srozumitelný pro průměrného spotřebitele. Informace musejí být poskytnuty jasným, čitelným a srozumitelným způsobem.

### Co to znamená v praxi?

Posouzení, zda byly informace poskytnuté správným způsobem, je třeba provádět jednotlivě případ od případu. Zde jsou však některé praktické tipy, jak zvýšit pravděpodobnost, že požadavky splníte:

- použijte font písma, který je snadno čitelný a dostatečně velký (např. fonty srovnatelné s fontem 12 Times New Roman),
- zkontrolujte, zda se všechna písmena správně zobrazují na barvě pozadí (např. černá na bílé, nikoli světle žlutá na bílé),
- mezi větami a odstavci ponechte dostatek místa,
- pište jasně a srozumitelně.

### Jednoduché řešení

Máte-li pochybnosti o jasnosti informací, požádejte někoho v okolí (z rodiny, přátel, kolegů atd.), aby vám upřímně řekli svůj názor, zda považují informace za jasné, čitelné a srozumitelné.

<sup>18</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm)

Zakázáno	Povoleno
Naše sídlo se nachází v Řecku.	Naše adresa je Athens Road 21, 1000 Limassol, Kypr.
V případě sporů se použije francouzské právo.	Máte 14 dní od podpisu smlouvy právo na odstoupení od této smlouvy a bezplatné vrácení zakoupeného výrobku.
Máte půl roku zákonnou záruku.	Na výrobky zakoupené u nás máte ze zákona dva roky záruku, během níž můžete uplatnit práva z vadného plnění, když se zjistí, že výrobek neodpovídá smlouvě.
Smlouva se uzavírá na dobu 6 měsíců a bude ukončena až po uplynutí této doby.	
本書分兩大部份，第一部份詳述作者於一九三八年考取政府獎學金入讀香港大學，並因此在中國內地先後為英國海軍情報局及中國國民黨軍隊工作。戰後憑勝利獎學金	



## V jakém jazyce musí být předmluvní informace předkládány?

Každý členský stát si může stanovit jazyk, ve kterém je potřeba informace poskytovat spotřebiteli. Jak je uvedeno v příloze č. 1, více než polovina členských států této volby využila (Bulharsko, Chorvatsko, Kypr, Česká republika, Dánsko, Estonsko, Francie, Itálie, Litva, Malta, Polsko, Portugalsko, Rumunsko, Slovinsko, Španělsko). Ve většině případů se jedná o úřední jazyk členského státu.



**Toto je velice důležité. Když poskytnete informace v jiném než stanoveném jazyce, považuje se to, že informace nebyly poskytnuté vůbec. Zkontrolujte si jazyky předepsané pro jednotlivé členské státy v příloze č. 1.**

## U smluv uzavřených mimo obchodní prostory stačí, když sdělím spotřebiteli informace ústně?

U smluv uzavřených mimo obchodní místo nestačí informovat spotřebitele ústně. Informace musí být poskytnuté v textové podobě.

Informace mohou být poskytovány na jiném trvalém nosiči, jestliže s tím zákazník souhlasí. Abyste si byli jisti, vždy si uschovejte písemný doklad o tom, že spotřebitel souhlasí s tím, že mu budou informace poskytnuty na jiném trvalém nosiči než na papíře. Další trvalá media zahrnují např. e-mail, USB disk nebo

fotografie, tj. média, jejichž obsah nelze jednostranně změnit ze strany obchodníka, a která si může spotřebitel uschovat. Důležité je poskytnout tyto informace na trvalém médiu, aby k nim měl spotřebitel přístup i v budoucnu.



Když neposkytnete informace způsobem předepsaným v zákoně, má to stejný účinek, jako kdybyste neposkytlí informace vůbec<sup>19</sup>.

## Musím předkládat předmluvní informace odlišným způsobem v závislosti na cílovém spotřebiteli?

Evropské právo vyžaduje, abyste jednali s odbornou péčí a poskytovali určitý stupeň péče, když nabízíte výrobky a služby skupinám spotřebitelů, kteří jsou zvláště zranitelní z důvodu jejich věku nebo postižení.

Když speciálně nabízíte zboží zranitelným spotřebitelům, měli byste vždy upravit metody pro poskytování informací dle daných potřeb.

Např. velikost fontu písma použitého pro informace poskytované spotřebiteli musí být upravena potřebám

<sup>19</sup> Viz kapitola „Jaké jsou dopady neposkytnutí předmluvních informací“.

straších osob. Informace musí být naprosto jasné, srozumitelné a dostupné.

Obdobně je tomu u zrakově postižených spotřebitelů, kdy by měly být informace poskytovány na vhodných médiích a pomocí vhodných znaků.

Nedodržení odpovídající úrovně odborné péče při jednání s takovými zákazníky může být považováno za nekalou obchodní praktiku<sup>20</sup>.

## Přeshraniční prodej: co se stane, když nabízím zboží a služby osobám mimo svůj domovský stát?

### Zvláštní povinnosti při prodeji zahraničním spotřebitelům

Dle evropského práva<sup>21</sup> se většinou na obchodní činnost poskytovanou spotřebitelům v členském státě odlišném od státu domovského vztahuje právo státu, kde žije spotřebitel. To platí i pro smlouvy se zahraničními spotřebiteli. Když si zvolíte jiné právo, tak tato volba nemůže připravit zahraničního spotřebitele o práva, která mu zaručují zákonná ustanovení v zemi jeho bydliště.

Proto tedy např. když se vaše webová stránka zaměřuje na spotřebitele v jiném členském státě, který zavedl požadavky na jazyk v souladu s možností dle článku 6 (7) směrnice o právech spotřebitelů, musíte poskytnout spotřebiteli smluvní informace v jazyce, který daný členský stát vyžaduje (viz příloha č. 1). Obecně tedy kdykoli děláte reklamu nebo nabízíte zboží a služby v členském státě EU, musíte respektovat standardy zákonné ochrany spotřebitelů platné v cílové zemi.

<sup>20</sup> Pro podrobnosti viz Modul 4 o nekalých obchodních praktikách a nepřiměřených smluvních podmínkách.

<sup>21</sup> Tzv. Nařízení 593/2008 "Řím I".

## Kdy jste považováni za subjekty výslovně zaměřující obchodní činnost do jiného státu?

Soudní dvůr Evropské unie stanovil demonstrativní výčet kritérií pro určení, zda se vaše obchodní činnosti zaměřují na určitý členský stát. Tato kritéria zahrnují např. používání jazyka nebo měny odlišné od jazyka a měny obvyklé v členském státě, kde se nachází sídlo vaší společnosti, uvádění telefonních čísel s mezinárodní předvolbou, používání názvu nejvyšší domény odlišného od domény členského státu, kde je společnost založena<sup>22</sup>.

Když svou činnost necílíte do jiného členského státu, ale spotřebitel z jiného členského státu vás osloví z vlastní iniciativy, pak platí vaše vnitrostátní zákony.

## Co to pro vás v praxi znamená?

### Které právo se použije na přeshraniční smlouvy?


Na první pohled se může zdát být pro malého obchodníka těžké dodržet zákony země svých zákazníků v různých státech. To by mohlo bránit některým obchodníkům, aby nabízeli své zboží a služby i za hranicemi. V praxi však:

1. Evropská legislativa, tak jak to popisujeme v jednotlivých modulech projektu, zajišťuje významné množství harmonizovaných ustanovení o ochraně spotřebitelů. Tato pravidla platí v celé EU.
2. I když existují u některých prvků rozdíly mezi členskými státy, neznamená to, že byste nesměli mít smlouvy se spotřebiteli sepsané dle vlastní legislativy: jak je vysvětleno výše, můžete se se spotřebitelem domluvit, že bude platit jiné právo,

<sup>22</sup> Více informací naleznete ve spojených věcech C 585/08 a C 144/09 Peter Pammer a Hotel Alpenhof GmbH.

a pak musíte dodržovat zákonné spotřebitelské předpisy státu, kde žije spotřebitel.

3. V praxi spotřebitelská legislativa jiného členského státu bude relevantní pouze tehdy, když poskytují tato pravidla větší ochranu než pravidla vašeho právního řádu nebo právního řádu, na kterém jste se se spotřebitelem dohodli. To může být případ zákonných záručních lhůt, kdy dle zákonů státu spotřebitele je záruční doba delší než dle vašich zákonů.
4. Díky modulům školení ConsumerLaw Ready budete předem vědět, které další požadavky se na vás mohou vztahovat v jednotlivých členských státech, kam zvažujete zacílit své obchodní aktivity.
5. Otázka použitelného práva je často relevantní pouze tehdy, když dojde k neshodě se spotřebitelem. Mnoho neshod je možné řešit smírnou cestou nebo pomocí vaší reklamační služby.

V tomto modulu jsme zdůraznili několik témat, pro která členské státy přijaly pravidla lišící se od pravidel stanovených směrnicí o právech spotřebitelů a týkajících se požadavků na předšmluvní informace. Informace naleznete v příloze nebo na webu Evropské komise<sup>23</sup>. Chcete-li se podívat na to, jak jednotlivé členské státy EU implementovaly směrnici o právech spotřebitelů, můžete také využít novou databázi Evropské komise<sup>24</sup>. 

## Když dojde ke sporu v souvislosti s přeshraniční smlouvou, pod který soud případ spadá?

Když svými nabídkami cílíte na spotřebitele v jiném státě EU a dojde-li ke sporu se spotřebitelem z jiné země EU, tak pamatujte, že příslušným soudem pro rozhodnutí ve věci sporu vždy bude podle evropského práva soud v zemi, kde žije spotřebitel. Nemůžete žalovat spotřebitele před soudem jiné země. Kdyby takovou možnost obsahovaly obchodní podmínky, vystavujete se riziku vysoké pokuty. Spotřebitel však má možnost vás zažalovat i u vašeho domovského soudu. U přeshraničních případů vytvořila EU pro zjednodušení řešení sporů platformu řešení sporů online, která umožňuje úzkou spolupráci mezi subjekty alternativního řešení sporů<sup>25</sup>.

**Příklad:** Jste-li francouzský obchodník sídlící v Lille, který prodává výrobky belgickým spotřebitelům, nemůžete do svých obchodních podmínek dát ustanovení, že v případě sporu je příslušným soudem pro řešení sporu soud v Lille.

## Jaké jsou následky neposkytnutí předšmluvních informací?

Zprvé, riskujete, že zklamete své zákazníky a poškodíte si reputaci.

Zadruhé, zákon sám o sobě stanovuje řadu zásadních okamžitých následků při porušení určitých požadavků na předšmluvní informace. Např. když neinformujete spotřebitele o jeho právu na odstoupení od smlouvy, pak

<sup>23</sup> Oznámení členským státům:  
[http://ec.europa.eu/consumers/consumer\\_rights/rights-contracts/directive/transposition\\_list\\_crd\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/transposition_list_crd_en.htm);

Shrnutí: [http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview\\_regulatory\\_choices.pdf](http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/overview_regulatory_choices.pdf).


<sup>24</sup> Viz <https://e-justice.europa.eu/home.do>

<sup>25</sup> Viz Modul 5.

se lhůta pro odstoupení od smlouvy automaticky prodlužuje o jeden rok.

A nakonec, riskujete zaplacení peněžité pokuty, neboť vaše jednání může být vyhodnoceno jako nekalá obchodní praktika.

Existuje dále i celá řada smluvních i mimosmluvních nápravných opatření, která může spotřebitel požadovat. Např. spotřebitel může požadovat ukončení smlouvy a/nebo náhradu škody, která mu vznikla z důvodu chybějících informací.

Obchodujete-li mimo svůj domovský stát, je vhodné zjistit, jaká nápravná opatření jsou ukládána místními soudy. 

# Přílohy

## **Příloha č. 1 – Použití regulatorních možností dle směrnice o právech spotřebitelů v jednotlivých členských státech**

I když je směrnice plně harmonizována, mají členské státy několik regulatorních možností při implementaci následujících zásad subsidiarity, které umožňují určitou flexibilitu. Následující články směrnice o právech spotřebitelů umožňují regulatorní volbu:

- Článek 3 (4) – nepoužít ustanovení pro smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, u nichž platba učiněná spotřebitelem nepřesahuje částku 50 eur;
- Článek 6 (7) – zavést jazykové požadavky týkající se smluvních informací pro smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory;
- Článek 6 (8) – zavést další požadavky na informace obsažené ve směrnici 2006/123/ES a ve směrnici 2000/31/ES pro smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory;
- Článek 7 (4) – použít režim zjednodušených informací pro smlouvy o provedení opravy nebo údržby uzavřené mimo obchodní prostory;
- Článek 8 (6) – zavést specifické formální požadavky pro smlouvy uzavřené přes telefon; a
- Článek 9 (3) – ponechat v platnosti stávající vnitrostátní právní předpisy, které obchodníkovi zabraňují od spotřebitele inkasovat platbu během daného období po uzavření smlouvy.

Následující tabulky obsahují regulatorní možnosti, které použily jednotlivé členské státy (zdroj: Studie o použití směrnice o právech spotřebitelů - 2011/83/EU – Závěrečná zpráva)

země	článek 3(4)	článek 6(7)	článek 6(8)	článek 7(4)	článek 8(6)	článek 9(3)
Rakousko (AT)	ano; limit 50 eur	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	ano; pouze pro smlouvy o službách	nepoužívá se
Belgie (BE)	Ano; limit 50 eur; ale pouze pro smlouvy s humanitárním účelem	nepoužívá se	nepoužívá se	možnost zachována, ale zatím nepoužito <sup>25</sup>	možnost zachována, ale zatím nepoužito <sup>25</sup>	Ano; 7 dnů; ale nevztahuje se na smlouvy mimo obchodní prostory uzavřené při výstavách, veletrzích a přehlídkách
Bulharsko (BG)	nepoužívá se	ano	nepoužívá se	nepoužívá se	ano	nepoužívá se
Chorvatsko (HR)	nepoužívá se	ano	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se
Kypr (CY)	ano; limit 20 eur	ano	ano	nepoužívá se	ano	nepoužívá se
ČR (CZ)	nepoužívá se	ano	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	Ano; 7 dní u organizovaných akcí
Dánsko (DK)	ano; limit 350 DKK (46 eur)	ano; dánsky, když i marketing je v dánštině	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se
Estonsko (EE)	Ano; limit je 20 eur	ano	nepoužívá se	nepoužívá se	ano; článek se použije, pouze když prodejce volá spotřebiteli	nepoužívá se
Finsko (FI)	ano <sup>26</sup>	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se
Francie (FR)	nepoužívá se	ano	nepoužívá se	nepoužívá se	ano; článek se použije, pouze když prodejce volá spotřebiteli <sup>27</sup>	ano; 7 dnů

25 Neověřený překlad říká, že Belgie tuto možnost využila, ale je v kompetenci krále zavést mírnější pravidla pro poskytování informací. Obdobně dle čl. 8 je v kompetenci krále vybrat odvětví, na která se budou požadavky vztahovat. Není jisté, zda toho využil.

26 Dle dotazu je to 30 eur.

země	článek 3(4)	článek 6(7)	článek 6(8)	článek 7(4)	článek 8(6)	článek 9(3)
Německo (DE)	ano; limit je 40 eur	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se, ale dříve existoval legislativní požadavek tohoto druhu pro určitá odvětví	nepoužívá se
Řecko (EL)	ano; limit je 30 eur	nepoužívá se	nepoužívá se <sup>28</sup>	nepoužívá se	ano	ano; během lhůty na odstoupení
Maďarsko (HU)	nepoužívá se	nepoužívá se	ano <sup>29</sup>	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se
Irsko (IE)	ano; limit je 50 eur	nepoužívá se	nepoužívá se	ano	nepoužívá se	nepoužívá se
Itálie (IT)	ano; limit je 50 eur	ano; na žádost spotřebitele	nepoužívá se	nepoužívá se	ano	ne; směnka se splatností do 15 dnů od doručení zboží
Lotyšsko (LV)	ano; limit je 35 eur	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se
Litva (LT)	ano, méně než 100 LTL (cca 29 eur)	ano	nepoužívá se	ano	ano	nepoužívá se
Lucemburk (LU)	ano; limit je 50 eur	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	ano	nepoužívá se
Malta (MT)	ano; limit je 30 eur	ano, jsou vyžadovány úřední jazyky	nepoužívá se	nepoužívá se	ano	ano; zálohu je možné přijmout pouze 14 dnů od uzavření smlouvy

27 § 5, čl. L221-16 Francouzského spotřebitelského kodexu stanoví, že je nezákonné uzavírat smlouvy přes neznámé telefonní číslo (blokována čísla).

- čl. L221-17.

28 Řecko implementovalo text čl. 6(8) směrnice téměř doslovně ve formě čl. 3(7) řeckého zákona 2251/1994 (ve znění pozdějších předpisů), ale nezavedlo konkrétní další informační požadavky. Z dotazu bylo potvrzeno, že v této oblasti nebyly učiněny žádné kroky.

29 Byly stanoveny další požadavky na poskytnutí informací u záruk, práva o smíru a informací o elektronické korespondenci.



země	článek 3(4)	článek 6(7)	článek 6(8)	článek 7(4)	článek 8(6)	článek 9(3)
Nizozemí (NL)	ano; limit je 50 eur	nepoužívá se	nepoužívá se	ano	ano (omezené použití)	nepoužívá se
Polsko (PL)	ano; limit je 50 PLN (cca 12 eur)	ano	nepoužívá se	nepoužívá se	ano; článek se použije, pouze když prodejce volá spotřebiteli	nepoužívá se
Portugalsko (PT)	ano; ale pouze na předplatné periodik s limitem 40 eur	ano	nepoužívá se	ano	ano; článek se použije, pouze když prodejce volá spotřebiteli	nepoužívá se
Rumunsko (RO)	ano; limit je 50 eur	ano	nepoužívá se	nepoužívá se	ano	nepoužívá se
Slovensko (SK)	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	ano	ano	ano, do konce lhůty na odstoupení
Slovinsko (SI)	ano, limit je 20 eur	ano	nepoužívá se	ano	ano	nepoužívá se
Španělsko (ES)	nepoužívá se	ano	nepoužívá se	ano	ano; článek se použije, pouze když prodejce volá spotřebiteli	nepoužívá se
Švédsko (SE)	ano; limit je 43 eur <sup>30</sup>	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se
Velká Británie (UK)	částečná výjimka: mimo obch. prostory < 50 eur výjimka z určitých informací a práva na odstoupení	nepoužívá se	ano, částečně pro dodavatele energie a realitní agenty	nepoužívá se	nepoužívá se	nepoužívá se

<sup>30</sup> Částka činí 400 SEK.

## PROHLÁŠENÍ:

Tento dokument byl připraven Evropskou komisí, ale obsahuje pouze názory autorů, a Komise ani autoři neodpovídají za jakékoli použití informací obsažených v tomto dokumentu.

Tento dokument není právně závazný a nejedná se o formální interpretaci evropského nebo vnitrostátního práva a ani neposkytuje ucelené a úplné právní poradenství. Účelem dokumentu není nahradit odborné právní poradenství o daných tématech. Čtenáři by si měli uvědomit, že legislativní návrhy jsou v tuto chvíli diskutovány na úrovni EU a vnitrostátní úrovni. Tj. tištěnou verzi modulů je třeba vždy porovnat s aktualizacemi dostupnými na webové stránce [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu).



*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

