

Modul 3

Práva spotřebitelů a záruky

January 2018

consumerlawready.eu

Obsah

| | |
|--|----|
| Úvod..... | 4 |
| Liší se pravidla týkající se záruk v jednotlivých členských zemích EU?..... | 7 |
| Mohu vyloučit použití pravidel týkajících se záruk? | 7 |
| Jaký je rozsah použití pravidel týkajících se záruk? | 7 |
| Vztahují se pravidla i na služby poskytované spotřebitelům? | 8 |
| Jaké záruky se vztahují na výrobky prodávané spotřebitelům? | 8 |
| Jaké jsou hlavní charakteristiky zákonné záruky? | 8 |
| Kdy se zboží považuje za vadné? | 8 |
| Jaké jsou hlavní charakteristiky smluvní záruky? | 9 |
| Mohu prezentovat zákonnou záruku jako smluvní? | 10 |
| Vztahuje se zákonná záruka i na zboží z druhé ruky? | 10 |
| Jaká práva má spotřebitel v případě vadného výrobku? | 10 |
| Existuje omezení spotřebitelovy svobodné volby nápravných opatření v rámci hierarchie? | 11 |
| Mohu od spotřebitele požadovat kompenzaci? | 12 |
| Jak provést opravu nebo výměnu? | 12 |
| Můžete vy, jako prodejce, po odstoupení od smlouvy požadovat náhradu za používání zboží?..... | 12 |
| Ve kterých případech neodpovídá prodejce za vadu výrobku? | 12 |
| Kdo musí prokázat vadu? | 13 |
| Je za vyřízení reklamace spotřebitele odpovědný rovněž dovoze, distributor nebo výrobce? | 14 |
| Mohu získat odškodnění od odpovědné osoby v dodavatelském řetězci? | 14 |
| Co se stane, když je výrobek nejen vadný ale i nebezpečný? | 15 |
| Jaké jsou následky porušení pravidel týkajících se záruk? | 15 |
| Co se stane při prodeji zboží mimo domovský stát? | 15 |
| Zvláštní povinnosti při prodeji zahraničním spotřebitelům | 16 |

“Dvouletá záruka na zakoupené zboží zvyšuje mou důvěru v nové výrobky.”

Spotřebitel

“Konkurence mezi obchodníky je férovější a také se musí vyrábět produkty, které jsou kvalitní, protože se na ně vztahuje zákonná záruka.”

Obchodník

“ Pro zvýšení důvěry zákazníků v mnou prodávané výrobky jim nabízím smluvní záruku. Mají ji rádi a často si zvolí daný výrobek právě kvůli ní.”

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 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 kladný¹. 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 znalosti o jejich 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 nekalé 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 5 vychází z ustanovení evropské směrnice o prodeji spotřebního zboží a zárukách tak, jak je implementována ve vnitrostátních zákonech členských států EU. Pro podrobnější informace o směrnici o právech spotřebitelů, které se týkají

¹ Více informací o hodnocení, zjištěních a následných akcích naleznete webu Evropské komise:
http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

požadavků zákonných záruk, nahlédněte do [Dokumentu s pokyny Evropské komise](#)², 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 nejsou předmětem této příručky, ale doporučujeme vám se s nimi seznámit a zohlednit je při vašem podnikání. [Dokument s pokyny Evropské komise](#)³ a portál [Your Europe Business Portal](#)⁴ vám pomohou získat potřebné informace.

Doufáme, že informace v této příručce shledáte zajímavými.

² Viz http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/directive/index_en.htm

³ Viz https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law-505-en.do

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

Modul 3


Liší se pravidla týkající se záruk v jednotlivých členských zemích EU?

Odpověď zní ano, alespoň do určité míry. Evropská směrnice o prodeji spotřebního zboží a zárukách stanoví minimální společnou úroveň ochrany spotřebitelů v EU, ale umožňuje jednotlivým členským státům, aby si stanovily vyšší standardy (tzv. minimální harmonizace). Některé státy však této možnosti nastavit si vyšší než minimální požadavky stanovené ve směrnici o prodeji spotřebního zboží a zárukách⁵ nevyužily. Nahlédněte do přílohy č. 1, kde naleznete přehled stavu zákonných záruk, obrácení důkazního břemene, hierarchie nápravných opatření a dalších konceptů řešených v tomto modulu v jednotlivých členských státech EU.

Mohu vyloučit použití pravidel týkajících se záruk?

Ne, nemůžete vyloučit použití pravidel o zárukách.

Pravidla o zárukách v případě, kdy je výrobek vadný, jsou závazná a smluvní strany jejich použití nemohou vyloučit ani omezit. To se týká především zákonné záruky, kterou opravdu nelze nikdy omezit ani vyloučit. Pouze v případě zboží z druhé ruky a tehdy, kdy to umožňují vnitrostátní zákony příslušného členského státu (např. Rakousko, Belgie, Kypr, Česká republika, Německo, Maďarsko, Itálie, Lucembursko, Polsko, Portugalsko, Slovensko, Slovinsko a Španělsko), se mohou spotřebitel a obchodník domluvit na kratší lhůtě

zákonné záruky, ale nikdy ne na kratší než jeden rok⁶. 

Ustanovení spotřebitelské smlouvy, které by omezovalo nebo zcela vylučovalo zákonnou záruku, je nezákonné. Jakmile spotřebitel výrobek reklamuje, můžete mu navrhnout smírné řešení odlišující se od řešení nabízeného směrnicí a zákony. Spotřebitele ale musíte vždy informovat, jaká má zákonná práva (rozsah zákonné záruky) a že vámi nabízené řešení může odmítnout.

Jaký je rozsah použití pravidel týkajících se záruk?

Pravidla o zárukách se vztahují na spotřební zboží prodávané spotřebitelům vyjma:

- zboží prodávaného při exekucích nebo orgánem stanoveným zákonem,
- vody a plynu, když nejsou nabízeny v omezeném objemu nebo stanoveném množství,
- elektřiny.

Právo členských států může dále vyloučit použití pravidel o zárukách na zboží z druhé ruky, které se prodává ve veřejných aukcích, kterých se může spotřebitel zúčastnit osobně: Finsko, Francie, Německo, Maďarsko a Velká Británie. Španělsko zavedlo omezené vyloučení pravidel týkající se pouze „správních aukcí“. Dánsko, Itálie a Švédsko nevyužilo tuto možnost, ale na místo toho omezují odpovědnost prodejce za zboží prodávané ve veřejných aukcích.


⁵ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm

⁶ Pamatujte však, že se v současnosti diskutuje nová evropská legislativa. Bude-li návrh směrnice o prodeji zboží

na dálku přijat, budou pro nové zboží i to z druhé ruky platit stejná pravidla.

Vztahují se pravidla i na služby poskytované spotřebitelům?

Ne, na spotřebitelské služby jako například instalatérské nebo zahradnické služby se směrnice nevztahuje.

Pamatujte však, že vada vyplývající z chybné instalace výrobku se považuje za vadu výrobku, když je instalace součástí smlouvy o prodeji a výrobek byl instalován výrobcem nebo na jeho odpovědnost. Toto pravidlo platí i v případě, kdy má výrobek instalovat spotřebitel, který tak učiní, ale chyba je způsobena nedostatkem v návodu k instalaci. Zákony jednotlivých členských států upravují oblast spotřebitelských služeb, proto tedy když poskytujete služby, doporučujeme vám se seznámit s příslušnými vnitrostátními pravidly. 

Jak záruky se vztahují na výrobky prodávané spotřebitelům?

Při prodeji spotřebního zboží se na toto zboží vždy vztahuje zákonná záruka, tj. existence prodejcovy odpovědnosti za výskyt závad prodávajícího zboží. Kromě zákonné záruky však můžete svým zákazníkům poskytnout také smluvní (obchodní) záruku.

Zákonná záruka je povinná záruka, která platí minimálně dva roky v případě nového zboží, ale vztahuje se pouze na vady, které existovaly v okamžiku dodání zboží. Toto pravidlo nemá výjimku. Platí v celé Evropské unii.

Smluvní (obchodní) záruka je dodatečná záruka k zákonné záruce, kterou poskytuje prodejce nebo výrobce buď zdarma, nebo za poplatek, a která může platit déle než dva roky a vztahovat se na jiné vady než ty, které existovaly v okamžiku dodání zboží.

Jaké jsou hlavní charakteristiky zákonné záruky?

Zákonná záruka je povinná záruka. Poskytuje spotřebitelům celou řadu nápravných opatření po dobu dvou let v případě, kdy výrobek neodpovídá slibům prodejce (nebo v jednotlivých členských státech může být lhůta i delší, například ve Velké Británii, Irsku, Finsku, Nizozemsku, Švédsku, jak je uvedeno v příloze č. 1).

Zajišťuje, aby spotřebitelé měli k dispozici účinná nápravná opatření, která mohou v případě výskytu vady použít. Třeba když přestane fén na vlasy fungovat po několika měsících a závada existovala již v okamžiku dodání, musí prodejce díky zákonné záruce fén opravit, nahradit jej nebo poskytnout spotřebiteli odpovídající slevu z ceny.

Kdy se zboží považuje za vadné?

Pravidla stanovená příslušnou legislativou vysvětlují, kdy se zboží považuje za vadné. Dle zákona se zboží nepovažuje za odpovídající smluvním podmínkám, pokud:

- neodpovídá popisu prodávajícího a nemá vlastnosti spotřebního zboží, které prodávající spotřebiteli předvedl ve formě vzorku nebo vzoru;
Příklad: boty popsané a prezentované spotřebiteli jako nepromokavé jsou ve skutečnosti promokavé.



Jako prodejce musíte zajistit, aby popis prodávaneho zboží byl vždy správný. Jinak jste odpovědní spotřebiteli za vady.

- se nehodí k účelu, který spotřebitel požadoval a o němž prodávajícího informoval v době uzavření smlouvy a s nímž prodávající souhlasil;

Příklad: kolo, které bylo prezentováno jako způsobilé pro jízdu v horách, v okamžiku prodeje není způsobilé pro tento účel.



- se nehodí k účelům, ke kterým se zboží tohoto druhu obvykle používá;

Příklad: mobilní telefon, se kterým není možné volat.

- nevykazuje jakost a vlastnosti, které jsou obvyklé u zboží tohoto druhu a které může spotřebitel rozumně očekávat s ohledem na charakter spotřebního zboží, a rovněž zejména na základě veřejných vyjádření v reklamě nebo na etiketách prodávajícího, výrobce nebo jeho zástupce o konkrétních vlastnostech zboží;

Příklad: štítek uvádějící spotřebu energie ledničky neodpovídá skutečné spotřebě energie.



- nevyhovuje právním předpisům.

Příklad: tričko porušující některá práva duševního vlastnictví (padělek); spotřebič porušující zákon o obecné bezpečnosti výrobků.

Jaké jsou hlavní charakteristiky smluvní záruky?

Smluvní (obchodní) záruka je dodatečná záruka k záruce zákonné, kterou poskytuje prodejce nebo výrobce (např. delší záruční doba, tři roky na místo dvou), a to buď zdarma, nebo za poplatek.

Výrobci často nabízejí placenou smluvní záruku, která umožňuje spotřebiteli, aby si nechal zboží opravit v určitých autorizovaných obchodech po celém světě a nikoli pouze v obchodě prodejce nebo jím určené osoby. Třeba přenosný počítač by mohl mít tento druh

záruky a spotřebitel by si jej mohl nechat opravit zdarma v zahraničních obchodech.


Mohu prezentovat zákonnou záruku jako smluvní?

Ne, nemůžete prezentovat zákonnou záruku jako smluvní (obchodní). Když chcete sami nabízet smluvní záruku, je klíčové, abyste nabízeli oproti již poskytované zákonné záruce některá práva navíc.

I v případě, kdy spotřebitelům nabízíte smluvní záruku, je zásadní, abyste je informovali také o existenci zákonné záruky. Pamatujte, že poskytnutí informací o zákonné záruce je vaší zákonnou povinností.

Když prezentujete zákonnou záruku jako výjimečnou vlastnost určité nabídky, nebo když donutíte spotřebitele, aby za tuto záruku zaplatili, bude toto jednání pravděpodobně označeno za nekalou obchodní praktiku a může být vysoce pokutováno.

Vztahuje se zákonná záruka i na zboží z druhé ruky?

Ano. Pravidla o zákonné záruce se vztahují i na zboží z druhé ruky. Dle evropské směrnice o prodeji spotřebního zboží a zárukách jsou však členské státy oprávněny přijmout pravidla upravující výlučně prodej zboží z druhé ruky, podle kterých mají prodejce a spotřebitel možnost dohodnout se na kratší lhůtě zákonné záruky, ale nikdy ne na kratší než jeden rok. Zde je seznam členských států, které této možnosti využily: Rakousko, Belgie, Kypr, Česká republika, Německo, Maďarsko, Itálie, Lucembursko, Polsko, Portugalsko, Slovensko, Slovinsko a Španělsko. 

To platí pouze v případě, že vnitrostátní zákony poskytují možnost, abyste se dohodli na kratší zákonné záruční době. To je možné třeba u ojetých vozů.

Jaká práva má spotřebitel v případě vadného výrobku?

V případě vadného výrobku má spotřebitel možnost si vybrat mezi dvěma sadami nápravných opatření ve stanoveném pořadí (takzvaná hierarchie nápravných opatření). Volba nápravy je na spotřebiteli:

1. **oprava, výměna nebo sleva** – volba mezi těmito prvními třemi možnostmi je na spotřebiteli;
2. **odstoupení od smlouvy nebo sleva** – volba mezi těmito druhými dvěma možnostmi je také na spotřebiteli.

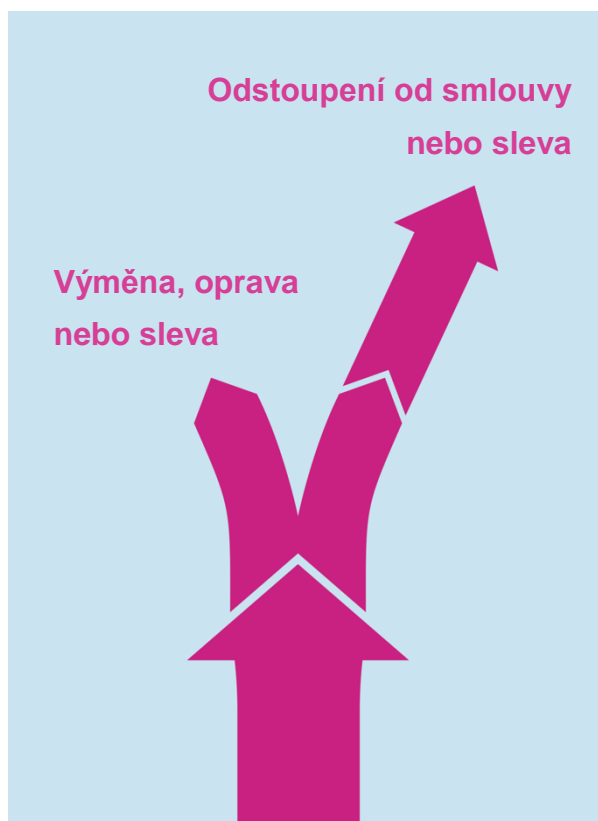
Spotřebitel má zaprvé právo požadovat opravu nebo výměnu vadného zboží a může si vybrat mezi těmito dvěma možnostmi. Například spotřebitel může požadovat opravu nefunkčního auta nebo výměnu za jiný vůz se stejnými vlastnostmi.

Zadruhé, v případě, že:

- není oprava ani výměna možná nebo je-li disproporční v souvislosti s druhým nápravným opatřením, nebo
- nezjednal-li prodejce nápravu v přiměřené lhůtě (v ČR 30 dnů), nebo
- zjednal-li prodejce nápravu, ale způsobil-li tím spotřebiteli komplikace,

může spotřebitel zvolit možnost odstoupení od smlouvy. Odstoupit je také možné, pokud nelze věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě (zboží bylo v minulosti již 2x opravováno pro stejnou vadu a tato vada se opět objevila) nebo pro větší počet vad (alespoň 3 vady současně).

Místo výše uvedených způsobů nápravy má spotřebitel vždy možnost požadovat přiměřenou slevu z ceny zakoupeného výrobku.



Když například prodejce sdělí, že oprava nefunkčního auta bude trvat několik měsíců, může si spotřebitel zvolit vrácení vozidla a plnou refundaci kupní ceny (tedy odstoupení od smlouvy). Nebo je-li možné auto dále používat, může si zvolit, že dostane finanční částku (část kupní ceny vozu) jako slevu, a auto si tak ponechá.

Pamatujte, že zatímco většina členských států dodržuje tuto hierarchii nápravných opatření, jsou státy včetně Chorvatska, Řecka, Litvy, Portugalska a Slovinska, kde si mohou spotřebitelé volně vybírat z nápravných opatření. V těchto zemích tedy popsaná hierarchie neplatí (více informací naleznete v příloze č. 1).

Ve Velké Británii a Irsku mají spotřebitelé časově omezené právo na odmítnutí zboží (např. ve Velké Británii mají 30 dnů po dodání nebo převodu vlastnictví) a považovat smlouvu za ukončenou⁷.

Existuje omezení spotřebitelovy svobodné volby nápravných opatření v rámci hierarchie?

Svobodná volba spotřebitele mezi právy z vadného plnění je omezena. Spotřebitel si může vybrat mezi opravou a výměnou, není-li jeho volba nemožná nebo disproporční ve srovnání s alternativním nápravným opatřením. To je případ, kdy spotřebitelova volba vede k nepřiměřeným nákladům na straně prodejce, a to při zohlednění:

- 1) hodnoty zboží. Například je-li hodnota zboží nižší než náklady na opravu;
- 2) významu závady v každém jednotlivém případě;

⁷ § 20 zákona o právech spotřebitelů z roku 2015, viz <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

3) zda je možné závadu odstranit alternativním nápravným opatřením bez významných komplikací pro spotřebitele.

Pokud je třeba cena opravy výrobku vyšší než hodnota nového výrobku, není oprava správným nápravným opatřením. Existence disproportčního zatížení musí však vždy prokazovat prodejce, a to je tedy důvod, proč se musí případy posuzovat individuálně.

Mohu od spotřebitele požadovat kompenzaci?

Ne, nemůžete. Oprava nebo výměna se u vadných výrobků provádějí pro spotřebitele vždy zdarma. To znamená, že po spotřebiteli nelze požadovat kompenzaci za nápravu v souvislosti s vadným zbožím. Prodejce není oprávněn požadovat při realizaci opravy či výměny finanční úhradu ani za:

- poštovné při vrácení zboží;
- náklady na práci;
- náklady na materiál použitý při opravě zboží.

Jak provést opravu nebo výměnu?

Oprava nebo výměna vadného zboží musí proběhnout v přiměřené lhůtě (nejpozději do 30 dnů) zdarma a bez významných komplikací pro spotřebitele.

V praxi se může stát, že prodejce trvá na opravě zboží jako na jediné možné nápravě, a tvrdí, že výměna není možná, protože zboží už nemá a nemůže je už dále sehnat. V těchto případech musí prodejce prokázat, že výměna skutečně není možná.

Můžete vy, jako prodejce, po odstoupení od smlouvy požadovat náhradu za používání zboží?

Dle evropského práva nemůže prodejce požadovat náhradu za používání vadného výrobku, který byl vyměněn (zdarma) za nový. Podle českého práva obdobné platí i pro odstoupení od smlouvy (odstoupeno od smlouvy bylo z důvodu porušení smluvní povinnosti ze strany prodávajícího). Návrh Evropské komise z roku 2015 o prodeji zboží na dálku obsahoval nová pravidla, která by měla předcházet neférovému obohacování. Měřítkem by bylo kritérium „běžného používání“.

Pamatujete, prosím, že pokud vůči vám uplatní spotřebitel záruku za vady na zboží, které vznikly z důvodu opomenutí předchozího prodejce v dodavatelském řetězci nebo výrobce, máte právo uplatnit nápravná opatření vůči osobám odpovědným ve smluvním řetězci („právo na regres“).

Ve kterých případech neodpovídá prodejce za vadu výrobku?

V některých případech není požadavek spotřebitele oprávněný.

Zprv, když si byl spotřebitel buď vědom, nebo když není možné, aby si nebyl vědom vady výrobku. Třeba když si spotřebitel koupí tričko s vadami, na které byl již při prodeji upozorněn, nemůže pak později uplatňovat záruku na tyto vady.

Obdobně je tomu v případě, pokud si spotřebitel zakoupí knihu v sekci obchodu, která je jasně označena jako „poškozené knihy – za poloviční ceny“. Pak je jasné, že kniha může mít vady. Zjistí-li se, že v knize chybí některé stránky, pak za to prodejce neodpovídá.

Prodejce také neodpovídá za zboží, které je vadné z důvodu vad materiálu, který prodejci poskytl spotřebitel. To je případ, kdy krejčí šije oblek z látky, kterou mu poskytl sám spotřebitel. Když se oblek po několika dnech roztrhne z důvodu špatného materiálu, neodpovídá krejčí za tuto vadu.

V těchto případech není spotřebitel oprávněn uplatňovat právo související s vadným zbožím.

Když však prodejce tvrdí, že je zboží v pořádku, odpovídá za vady bez ohledu na to, zda si jich mohl spotřebitel snadno všimnout. Například obchodník prodává auto, které správně nefunguje, ale tvrdí, že je to proto, že s autem zatím nikdo nejezdil. Když spotřebitel po čase užívání vozidla zjistí, že auto stále správně nefunguje, pak za vadu odpovídá obchodník.

Na druhou stranu prodejce nenese odpovědnost za nesoulad výrobku s vlastnostmi, které prezentovali jiní prodejci, pokud si nebyl nebo nemohl být vědom těchto slibů. Například když spotřebitel vstoupí do obchodu, kde mu prodejce řekne, že určitý druh bot je nepromokavý, a spotřebitel pak přijde do jiného obchodu a koupí si tyto boty. Pokud prodejce v tomto druhém obchodě nikdy netvrdil, že jsou boty nepromokavé, nemůže spotřebitel úspěšně uplatnit reklamaci.

To samé platí, pokud obchodník opraví reklamu před uzavřením smlouvy a řekne (použijeme stejný příklad), že navzdory tomu, že jsou boty propagované jako nepromokavé, ve skutečnosti nepromokavé nejsou, a zjistí, aby si toho byl spotřebitel vědom. V tomto případě pak prodejce neposkytuje záruku, ale musí prokázat, že výrok uvedl na pravou míru a opravil reklamní materiály (je proto vhodné tyto informace poskytnout taktéž písemně).

Kdo musí prokázat vadu?

Povinnost prodejce zajistit, aby bylo nové zboží bez vad a v souladu se smlouvou, trvá minimálně dva roky od okamžiku dodání zboží spotřebiteli. Prodejce odpovídá pouze za závady, které existovaly od počátku, a proto je v praxi okamžik, kdy se závada projeví, velice důležitý. Během prvních šesti měsíců se má za to, že výrobek je vadný z důvodu, který existoval v okamžiku jeho dodání. Například když trouba přestane fungovat šest týdnů po dodání spotřebiteli, odpovídá za závadu prodejce. 🚩

Po šesti měsících se však důkazní břemeno přesouvá na spotřebitele a ten musí prokázat, že závada na zakoupeném zboží existovala již v okamžiku dodání⁸.

⁸ Dle návrhu směrnice Evropského parlamentu a Rady o některých aspektech smluv uzavřených online a ostatním prodeji zboží na dálku z pera Evropské komise z roku 2015 nese důkazní břemeno prodejce po dobu dvouleté záruky. U výrobků s digitálním obsahem stanoví návrh směrnice o smlouvách o dodávce

digitálního obsahu z pera Evropské komise, že důkazní břemeno prokázání vady nese prodejce, pokud není digitální prostředí spotřebitele nekompatibilní s digitálním obsahem. Presumpce se neomezuje časově, protože digitální obsah nepodléhá opotřebení.



Prodejce tedy musí prokázat, že vada nebo její příčina neexistovaly v okamžiku dodání zboží, ale že se vyskytly až později. Například prodejce musí prokázat, že mobilní telefon nefunguje proto, že spadl do vody a nikoli kvůli závadě z výroby.

Pro řešení těchto případů doporučujeme mít strategii a mechanismus pro ověření, kdo vlastně odpovídá za vadu. Třeba když prodáváte mobilní telefony, dobrým modelem by bylo spolupracovat s výrobcem, který by mohl prověřit, proč telefon vrácený spotřebitelem nefunguje a zda to souvisí s problémem ve výrobě, nebo zda spotřebiteli telefon spadl na zem nebo do vody.

Abyste se také vyhnuli stížnostem, vždy napište případné speciální požadavky spotřebitele do smlouvy, aby bylo jasné, co spotřebitel požadoval.

Je za vyřízení reklamace spotřebitele odpovědný rovněž dovozce, distributor nebo výrobce?

Ne, za vyřízení reklamace je odpovědný vždy prodávající, a to platí i v případech, kdy reklamaci provádí třetí osoba.

Prodejce odpovídá za vady bez ohledu na míru zavinění nebo na nedbalost. Odpovědnost prodejce za vadné zboží nelze vyloučit na základě toho, že vadu zavinil někdo jiný jako třeba výrobce nebo dovozce.

Mohu získat odškodnění od odpovědné osoby v dodavatelském řetězci?

Ano, můžete. Když jako prodejce odstraníte vadu na zboží, máte právo požadovat odškodnění od osoby v dodavatelském řetězci, která za vadu odpovídá. Evropská směrnice o prodeji zboží a zárukách stanoví, že je prodejce oprávněn požadovat po výrobcu,

zprostředkovateli nebo předchozím prodejci odškodnění.

Například když odpovídáte za vadu běžeckých bot prodáváných ve svém obchodě, která je způsobena vadným materiálem použitým výrobcem, máte právo požadovat náhradu od výrobce.

Obdobně je tomu u zboží, u kterého vada vznikla během dovozu. V tomto případě může být dovozce odpovědný za odškodnění prodejce.

Jednoduché řešení – naše rada


Abyste si byli jisti, že dodržíte veškerá pravidla, doporučujeme vám, abyste si s vlastními dodavateli vyjasnili, jaká je politika pro vrácení vadného zboží, a dohodli se na tom ve smlouvě, kterou s dodavatelem uzavíráte.

Co stane, když je výrobek nejen vadný ale i nebezpečný?

Tento modul řeší pouze pravidla týkající se záruk vztahujících se na vadné zboží, jako je třeba bunda, která je obnošená za pouhý jeden týden od nákupu. Pamatujte však, že existují specifická pravidla, která platí pro výrobky, u nichž se zjistí, že jsou nebezpečné, jako žehlička, která vzplane při žehlení košile či kalhot.

V těchto případech platí pro odškodnění úrazu nebo škody vzniklé na jiných předmětech vyjma vadného výrobku jiná sada pravidel, která upravuje odpovědnost za výrobek a jeho bezpečnost. Na evropské úrovni patří mezi nejdůležitější legislativu směrnice 85/374/EHS o odpovědnosti za vadné výrobky a sada obecných pravidel a pravidel platných pro jednotlivá odvětví upravujících bezpečnost výrobku.

V některých případech dle vnitrostátní legislativy jednotlivých členských států EU (včetně ČR) může

společně s výrobcem nebo dovozcem za nebezpečné výrobky odpovídat i prodejce. Proto dbejte na dodržování specifických pravidel. 

Jaké jsou následky porušení pravidel týkajících se záruk?

Když prodejce nedodrží pravidla upravující záruky u vadných výrobků, může čelit různým sankcím.

Stačí, aby obchodník opomenul informovat spotřebitele o zákonné záruce, když mu nabízí svou smluvní (obchodní) záruku, a už se to považuje za porušení ustanovení spotřebitelské legislativy. Obchodníková odpovědnost nezávisí na tom, zda opomenul správně prezentovat existenci zákonné záruky spotřebiteli a srovnat jejich obsah úmyslně, či z nedbalosti.

Když se spotřebitel dále rozhodne využít nápravné opatření v případě vadného výrobku, musí prodejce toto rozhodnutí respektovat a pomoci mu při řešení reklamace. Prodejce nesmí vytvářet žádné překážky, které by znesnadňovaly vymáhání práva spotřebitele na opravu nebo výměnu zboží.

Například prodejce nesmí požadovat, aby si spotřebitel přišel do obchodu vyměnit notebook za týden, protože dnes se mu nechce řešit reklamaci.

Co se stane při prodeji zboží mimo domovský stát?


Zatímco se může míra ochrany spotřebitelů mezi jednotlivými členskými státy lišit, jsou zavedena specifická evropská pravidla upravující použitelné právo, když obchodujete přes hranice. Podrobnosti naleznete níže v textu.

V praxi to znamená, že byste si vždy měli ověřit právní situaci v zemi, kde prodáváte své výrobky spotřebitelům.

Například zákona záruční doba, během níž prodejce odpovídá za vady prodáváného zboží, může být i delší

než dva roky tak, jak to předpokládá evropská směrnice o prodeji zboží a zárukách. Když se většina členských států EU rozhodla ponechat v platnosti dvouletou záruční dobu, některé státy (UK, IE, FI, NL, SE jak je uvedeno v příloze č. 1) se rozhodly pro delší časový úsek. Členské státy mohou stanovit jiné pořadí nápravných opatření dostupných spotřebitelům. Třeba některé členské státy se rozhodly, že spotřebitelé mohou okamžitě požadovat ukončení smlouvy, je-li výrobek vadný, aniž by musel nejdříve požadovat výměnu nebo opravu výrobku.

V prosinci 2015 přijala Evropská komise dva legislativní návrhy, které si kladou za cíl dosáhnout plně harmonizovaných pravidel v této oblasti. Jeden návrh se týkal digitálního obsahu a druhý smluvních pravidel pro prodej zboží na dálku. Na základě plné harmonizace zavedou oba návrhy ve členských státech stejná pravidla.

Komisi navrhované směrnice o smlouvách na dodávky digitálního obsahu řeší problém neexistence celoevropských pravidel pro vadný digitální obsah. Kdyby byl návrh přijat, pravidla by lépe chránila spotřebitele, když si zakoupí výrobky digitálního obsahu, jako jsou například e-knihy, filmy a hudba, nebo když si zakoupí předplatné online časopisu. Návrh legislativy upravující prodej zboží na dálku se zabývá rozdíly mezi zákonnými zárukami v členských státech a klade si za cíl vytvořit opravdový jednotný trh. 

Zvláštní povinnosti při prodeji zahraničním spotřebitelům

Dle evropského práva⁹ 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.

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. Obecně tedy kdykoli děláte reklamu nebo nabízíte zboží a služby v členském státě EU, musíte **respektovat standardy zákonné ochrany spotřebitelů platné v cílové zemi.**

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

Soudní dvůr Evropské unie stanovil výčet kritérií pro určení, zda se vaše obchodní činnosti zaměřují na určitý členský stát. Tato kritéria zahrnují například 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 založena¹⁰.

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

⁹ Tzv. Nařízení 593/2008 "Řím I"

¹⁰ Více informací naleznete ve spojených věcech C 585/08 a C 144/09 Peter Pammer a Hotel Alpenhof GesmbH

Co to pro vás v praxi znamená?

Které právo se použije na přeshraniční smlouvy?

Na první pohled se může zdát těžké pro obchodníka dodržet veškeré zákony všech zemí, ze kterých pocházejí jeho zákazníci. 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 aspektů 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, 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 vyšší 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 země 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.

Když dojde ke sporu v souvislosti 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 soudy jiné země, a 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 systémy alternativního řešení sporů¹¹.

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 soud v Lille.

¹¹ Viz Modul 5 této příručky

Přílohy

Příloha č. 1: Implementace směrnice o prodeji spotřebního zboží a zárukách do vnitrostátního práva

Zeleně podbarvená pole označují členské státy s pravidly přesahujícími minimální standardy dle směrnice 199/44/ES

| Klíčová ustanovení směrnice o právech spotřebitelů a souvisejících zárukách | | | | |
|---|-----------------------|---|--------------------------------------|--------------------------------|
| Členské státy | Zákonná záruka (roky) | Oznamovací povinnost na straně spotřebitele | Lhůta pro obrácení důkazního břemene | Hierarchie nápravných opatření |
| Rakousko | 2 | ne | 6 měsíců | Ano |
| Belgie | 2 | Ano ¹⁷ | 6 měsíců | Ano |
| Bulharsko | 2 | Ano ¹⁸ | 6 měsíců | Ano |
| Chorvatsko | 2 | Ano | 6 měsíců | Svobodná volba |
| Kypr | 2 | Ano | 6 měsíců | Ano |
| Česká republika | 2 | Ano ¹⁹ | 6 měsíců | Ano |

16 Z důvodu jednoduchosti spadá chybějící informační povinnost do této kategorie, i když přesně vzato směrnice nestanovuje informační povinnost a spíše umožňuje členský státům ji stanovit.

17 Obchodník a spotřebitel se mohou dohodnout, že vady musejí být nahlášeny spotřebitelem do dvou měsíců od okamžiku, kdy se o vadě dozvěděl. Viz http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

18 Viz čl. 126 zákona o ochraně spotřebitelů. I když existence tohoto pravidla nebyla formálně nahlášena Evropské komisi.

19 České právo stanoví, že „spotřebitel musí kontaktovat obchodníka po zjištění vady bez zbytečných odkladů“. Viz zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

| Klíčová ustanovení směrnice o právech spotřebitelů a souvisejících zárukách | | | | |
|---|-----------------------|---|--------------------------------------|---|
| Členské státy | Zákonná záruka (roky) | Oznamovací povinnost na straně spotřebitele | Lhůta pro obrácení důkazního břemene | Hierarchie nápravných opatření |
| Estonsko | 2 | Ano | 6 měsíců | Ano ²¹ |
| Dánsko | 2 | Ano | 6 měsíců | Ano ²⁰ |
| Francie | 2 | Ne | 2 roky | Ano |
| Německo | 2 | Ne | 6 měsíců | Ano |
| Řecko | 2 | Ne | 6 měsíců | Svobodná volba |
| Maďarsko | 2 | Ano | 6 měsíců | Ano |
| Irsko | 6* | Ne | 6 měsíců | Ano + krátkodobé právo na odmítnutí ²² |
| Itálie | 2 | Ano | 6 měsíců | Ano |
| Lotyšsko | 2 | Ano | 6 měsíců | Ano ²³ |
| Litva | 2 | Ano ²⁴ | 6 měsíců | Svobodná volba |
| Lucembursko | 2 | Ano ²⁵ | 6 měsíců | Ano ²⁶ |
| Malta | 2 | Ano | 6 měsíců | Ano |
| Polsko | 2 | Ne | 1 rok | Ano ²⁷ |
| Portugalsko | 2 | Ano | 2 roky | Svobodná volba |
| Rumunsko | 2 | Ano | 6 měsíců | Ano |
| Slovensko | 2 | Ano | 6 měsíců | Ano |
| Slovinsko | 2 | Ano | 6 měsíců | Svobodná volba |
| Španělsko | 2 | Ano | 6 měsíců | Ano |
| Švédsko | 3 | Ano | 6 měsíců | Ano |

20 V Dánsku mohou spotřebitelé požadovat vrácení peněz, pokud je vada významná, ale ne když prodejce nabídne opravu nebo výměnu výrobku. Čl. 78 zákona o prodeji zboží (Købelov)

21 Estonská pravidla vycházejí z myšlenky svobodné volby nápravného opatření, avšak prodejce má možnost řešit vadu opravou nebo výměnou

22 Zákon č. 11/2003 – nařízení Evropského společenství (určité aspekty prodeje spotřebního zboží a souvisejících záruk) z roku 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

23 Legislativní změny v roce 20015

24 Spotřebitel musí vadu oznámit v přiměřené lhůtě dle čl. 6327 občanského zákoníku č. VIII-1864 ze dne 18. 7. 2000

25 Spotřebitel musí informovat prodejce o vadách výrobku v přiměřené lhůtě, ale vzhledem k tomu, že tato lhůta není stanovena, znamená to dva roky od dodání zboží. Dle čl. L. 212-6, pododstavce 2 existuje dvouletá lhůta pro započítání vymáhání záruky. Lhůta počíná běžet od nahlášení vady prodejci

26 Nápravná opatření musí prodejce provést do jednoho měsíce. Jestliže tak neučiní, spotřebitel může požadovat výměnu a obdržet refundaci celé ceny výrobku, nebo si výrobek ponechat a dostat část kupní ceny zpět. Spotřebitel však může požadovat další slevu z ceny, prokáže-li, že vady zboží způsobily vícenásledky nebo ohrožovaly spotřebitele na zdraví

27 Polská pravidla platná od prosince 2014 vycházejí u myšlenky svobodné volby nápravného opatření, avšak prodejce má možnost řešit závadu opravou nebo výměnou

| Klíčová ustanovení směrnice o právech spotřebitelů a souvisejících zárukách | | | | |
|---|-----------------------|---|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Členské státy | Zákonná záruka (roky) | Oznamovací povinnost na straně spotřebitele | Lhůta pro obrácení důkazního břemene | Hierarchie nápravných opatření |
| Nizozemí | Není pevně stanovena | Ano | 6 měsíců | Ano |
| Velká Británie | 6 (5 ve Skotsku)* | Ne | 6 měsíců | Ano + krátkodobé právo na odmítnutí |

**Odpovědnost prodejce v členských státech je omezena jen na předepsanou dobu.*

Příloha č. 2 – Prvky vnitrostátní legislativy přesahující směrnici 1999/44/ES o právech spotřebitelů a zárukách (viz zeleně podbarvený text).

| Členské státy | Druh záruky a trvání zákonné záruky (roky) | Přerušení zákonné záruky po dobu opravy/výměny | Přesná lhůta na opravu nebo výměnu zboží | Náhradní díly – povinnost mít náhradní díly | Náhradní díly – povinnost informovat spotřebitele |
|-----------------|--|--|--|---|---|
| Rakousko | Jednotná (2 roky) | Nová lhůta | Přiměřená doba | Ne | Ne (zrušeno) ²⁸ |
| Belgie | Jednotná (2 roky) | Ano | Přiměřená doba | Ne | Ne |
| Bulharsko | Jednotná (2 roky) | Ano | Do jednoho měsíce | Ne | Ne |
| Chorvatsko | Jednotná (2 roky) | Nová lhůta | Přiměřená doba | Ne | Ne |
| Kypr | Jednotná (2 roky) | Ano | Přiměřená doba | Ne | Ne |
| Česká republika | Jednotná (2 roky) | Ne | 30 dnů | Ne | Ne |
| Dánsko | Jednotná (2 roky) | Nová lhůta ²⁹ | Přiměřená doba | Ne | Ne |
| Estonsko | Jednotná (2 roky) | Nová lhůta | Přiměřená doba ³⁰ | Ne | Ne |
| Finsko | Diferencovaná | Ne | Přiměřená doba | Ne | Ne |
| Francie | Jednotná (2 roky) | Ne | 1 měsíc | Ano | Ano |
| Německo | Jednotná (2 roky) | Ne | Přiměřená doba | Ne | Ne |
| Řecko | Jednotná (2 roky) | Nová lhůta | Přiměřená doba | Ano | Ne |
| Maďarsko | Jednotná (2 roky) | Nová lhůta ³¹ | 15 dnů | Ne | Ne |
| Irsko | Lhůta pro omezení (6 let) | Ano | Přiměřená doba | Ne | Ne |

²⁸ V Rakousku musí prodejce informovat kupce, že neexistují náhradní díly, je-li to důležité (když by spotřebitel tuto informaci využil při volbě výrobku, ke kterému existují náhradní díly)

²⁹ Dva roky na výměnu nebo tři roky na opravu

³⁰ V Estonsku musí prodejce odpovědět na otázku nebo stížnost spotřebitele do 15 dnů, ale pro nápravné opatření není žádná lhůta

³¹ Přerušení zákonné záruky pro opravu, nová lhůta u výměny

| Členské státy | Druh záruky a trvání zákonné záruky (roky) | Přerušení zákonné záruky po dobu opravy/výměny | Přesná lhůta na opravu nebo výměnu zboží | Náhradní díly – povinnost mít náhradní díly | Náhradní díly – povinnost informovat spotřebitele |
|---------------|--|--|--|---|---|
| Itálie | Jednotná (2 roky) | Ano | Přiměřená doba | Ne | Částečně |
| Lotyšsko | Jednotná (2 roky) | Ano | Přiměřená doba ³² | Ne | Ne |
| Litva | Jednotná (2 roky) | Ano | Přiměřená doba | Ne | Ne |
| Lucembursko | Jednotná (2 roky) | Ano | 1 měsíc | Ne | Ne |
| Malta | Jednotná (2 roky) | Ano | Přiměřená doba | Ano | Ne |
| Polsko | Jednotná (2 roky) | Nová lhůta ³³ | Přiměřená doba | Ne | Ne |
| Portugalsko | Jednotná (2 roky) | Nová lhůta ³⁴ | 30 dnů | Ano | Ne |
| Rumunsko | Jednotná (2 roky) | Ano | 15 dnů | Ano (výrobci) | Ne |
| Slovensko | Jednotná (2 roky) | Nová lhůta ³⁵ | 30 dnů | Ne | Ne |
| Slovinsko | Jednotná (2 roky) | Nová lhůta ³⁶ | 8 dnů | Ano | Ano |
| Španělsko | Jednotná (2 roky) | Nová lhůta ³⁷ | Přiměřená doba | Ano | Ne |
| Itálie | Jednotná (3 roky) | Ne | Přiměřená doba | Ano (určité případy) ³⁸ | Ne |
| Nizozemí | Diferencovaná | Ano | Přiměřená doba | Ne | Ne |

³² Za přiměřenou dobu se obecně považuje 30 dnů, proto neexistuje žádný přesná lhůta ze zákona

³³ Pouze pro výměnu, nikoli pro opravu.

³⁴ Pouze pro výměnu, nikoli pro opravu

³⁵ Pouze pro výměnu, nikoli pro opravu

³⁶ Pouze pro výměnu nebo pro hlavní součásti výrobku

³⁷ Přerušení zákonné záruky pro opravu a nová lhůta pro výměnu

³⁸ Jestliže nedostatek náhradních dílů nebo spotřebního zboží brání použití zboží a spotřebitel má v okamžiku nákupu dobrý důvod se domnívat, že by byl výrobek použitelný, považuje se výrobek dle pravidel o skutečných závadách zboží stanovených v zákoně o spotřebitelském zboží (1990:932) za vadný.

| Členské státy | Druh záruky a trvání zákonné záruky (roky) | Přerušení zákonné záruky po dobu opravy/výměny | Přesná lhůta na opravu nebo výměnu zboží | Náhradní díly – povinnost mít náhradní díly | Náhradní díly – povinnost informovat spotřebitele |
|----------------|---|--|--|---|---|
| Velká Británie | Lhůta pro omezení (6 let, ve Skotsku 5 let) | Ne | Přiměřená doba | Ne | Ne |

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.



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

