

Modul 3

Práva spotrebiteľov a záruky

Obsah

Úvod.....	4
Sú pravidlá týkajúce sa práv spotrebiteľov a záruk v rôznych členských štátoch EÚ rôzne?	8
Môžem sa vyhnúť uplatňovaniu pravidiel o právach a zárukách spotrebiteľov?	8
Aký je rozsah uplatňovania pravidiel o zárukách?	8
Sú do tejto smernice zahrnuté aj služby pre spotrebiteľov?	9
Aké sú možné záruky na spotrebný tovar predávaný spotrebiteľovi?	9
Aké sú hlavné charakteristiky zákonnej záruky?	9
Kedy sa spotrebný tovar považuje za nezhodný?	9
Aké sú hlavné charakteristiky obchodnej záruky?	10
Môžem prezentovať záruku vyplývajúcu zo zákona ako obchodnú záruku?	11
Existuje zákonná záruka aj za použitý tovar?	11
Aké sú práva spotrebiteľov v prípade tovaru nesplňujúceho predpisy?	11
Existuje nejaké obmedzenie slobodnej voľby opravných opatrení v rámci hierarchie?	12
Môžem požiadať spotrebiteľa o odškodnenie?	13
Ako vykonať opravu alebo výmenu?	13
Môžete po ukončení zmluvy požadovať ako predávajúci od spotrebiteľa odškodnenie za používanie tovaru?	13
V ktorých prípadoch nebude predávajúci zodpovedný za nesúlad so zmluvou?	14
Kto by mal preukázať nesplnenie zhody?	14
Môžem postúpiť reklamáciu spotrebiteľa dovozcovi, distribútorovi alebo výrobcovi?	15
Môžem byť odškodnený inou osobou v dodávateľskom reťazci, ktorá je zodpovedná za nesúlad?	16
Čo sa stane v prípade, že výrobok nielen nie je v súlade so zmluvou, ale je tiež nebezpečný?	16
Aké sú dôsledky porušenia pravidiel týkajúcich sa práv spotrebiteľov a záruk v prípade výrobkov, ktoré nespĺňajú podmienky zmluvy?	16
Čo sa stane pri cezhraničnom predaji	17
Špecifické riešenie predaja, ktorý je explicitne zameraný na zahraničných spotrebiteľov	17
Kedy sa usudzuje, že svoju obchodnú činnosť zameriavate explicitne na zahraničných spotrebiteľov?	18
Čo to pre vás znamená v praxi?	18

**“Záruka minimálne 2 roky na
kupované výrobky zvyšuje
moju dôveru pri nákupe
nových vecí”
Spotrebiteľ**

**“Konkurencia medzi
spoločnosťami - všetci
potrebujeme vyrábať kvalitné
výrobky z dôvodu zákonných
záruk.”
Predajca**

**“S cieľom zvýšiť dôveru
spotrebiteľov k mojim výrobkom
ponúkam im obchodnú záruku. Páči
sa im to a často z tohto dôvodu im
dávajú pred ostatnými. ”
Predajca**

Úvod

Vážený podnikateľ!

Táto príručka je súčasťou projektu ConsumerLaw Ready, ktorý je špecificky určený pre mikropodniky, malé a stredné podniky, ktoré sú v styku so spotrebiteľmi.

Projekt ConsumerLaw Ready je celoeurópsky projekt spravovaný BEUC (Európskou spotrebiteľskou organizáciou) v konzorciu s UEAPME (Hlasom malých a stredných podnikov v Európe) a Eurochambres (Združením európskych obchodných a priemyselných komôr). Je financovaný Európskou úniou za podpory Európskeho parlamentu a Európskej komisie.

Cieľom projektu je pomôcť pri plnení požiadaviek právnych predpisov EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Spotrebiteľské právo EÚ sa skladá z rôznych právnych predpisov prijatých Európskou úniou za posledných 25 rokov a transponovaných každým členským štátom EÚ do príslušných vnútroštátnych predpisov. V roku 2017 Európska komisia ukončila hodnotenie s cieľom skontrolovať, či pravidlá stále plnia svoj účel. Výsledok bol celkovo pozitívny.¹ Hlavným zistením bolo, že je potrebné lepšie presadzovať existujúce pravidlá zo strany úradov a že podniky a spotrebiteľia ich potrebujú lepšie spoznať. Cieľom projektu ConsumerLaw Ready je zvýšiť úroveň vedomostí predajcov - najmä malých a stredných podnikov, pokiaľ ide o práva spotrebiteľov a zákonné povinnosti predajcov.

Príručka sa skladá z piatich modulov. Každý z nich sa zaoberá konkrétnou témou spotrebiteľského práva EÚ:

- Modul 1 sa zaoberá pravidlami týkajúcimi sa požiadaviek na informácie pred uzatvorením zmluvy.
- Modul 2 obsahuje pravidlá týkajúce sa práva spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzatvorených na diaľku a mimo prevádzkových priestorov.
- Modul 3 sa sústreďuje na nápravné opatrenia, ktoré musia predajcovia zaistiť, ak neplnia podmienky zmluvy.
- Modul 4 sa zameriava na nekalé obchodné praktiky a nespravodlivé zmluvné podmienky.
- Modul 5 zavádza alternatívne riešenie sporov a platformu na riešenie on-line sporov (RSO), ktorá je oficiálnou webovou stránkou, ktorú spravuje Európska komisia a ktorá sa zameriava na pomoc spotrebiteľom a predajcom pri riešení sporov mimosúdnu cestou.

Táto príručka je len jedným z učebných materiálov vytvorených v rámci projektu ConsumerLaw Ready. Stránka www.consumerlawready.eu obsahuje ďalšie vzdelávacie pomôcky, ako sú videá, kvízy a "e-test", pomocou ktorých môžete získať certifikát. Môžete sa tiež spojiť s odborníkmi a inými MSP prostredníctvom fóra.

¹ Viac informácií o hodnotení, jeho zisteniach a následných opatreniach nájdete na webovej stránke Európskej komisie: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 3 tejto príručky sa zaoberá právami spotrebiteľov a zárukami, keď tovar nie je v súlade so zmluvou. Opisuje, aké informácie, ako a kedy je potrebné poskytnúť, a uvádza tipy, ktoré vám uľahčia dodržiavanie predpisov.

Modul je založený na ustanoveniach smernice EÚ o predaji spotrebného tovaru a zárukách na spotrebný tovar ("Smernica EÚ o predaji tovaru a zárukách" - CSGD) tak, ako sú transponované do legislatívy členských štátov EÚ. Podrobnejšie informácie o ustanoveniach smernice o právach spotrebiteľov, ktoré sa vzťahujú na požiadavky na informácie týkajúce sa právnych záruk, nájdete v usmernení Európskej komisie [Guidance document of the European Commission](#)², ktoré je k dispozícii vo všetkých úradných jazykoch EÚ.

Okrem týchto horizontálnych požiadaviek sa môžu, v závislosti od typu zmluvy (napríklad spotrebiteľského úveru, cestovného balíka atď.) uplatňovať iné, najmä sektorovo špecifické požiadavky na informácie - nezávisle alebo v kombinácii s požiadavkami na informácie uvedenými v smernici o právach spotrebiteľov. Tieto dodatočné požiadavky nepatria do rozsahu tejto príručky, odporúčame vám preto, aby ste sa s nimi oboznámili aj so zreteľom na vašu konkrétnu oblasť podnikania. Databáza spotrebiteľského práva . The [Consumer Law Database](#)³ a obchodný portál Vaša Európa [Your Europe Business Portal](#)⁴ vám môžu pomôcť pri hľadaní príslušných informácií.

Dúfame, že informácie uvedené v príručke budú pre vás užitočné.

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

³ Vid' [Your Europe Business Portal: http://europa.eu/youreurope/business](http://europa.eu/youreurope/business)

⁴ Vid' <http://europa.eu/youreurope/business/>

Modul 3

Sú pravidlá týkajúce sa práv spotrebiteľov a záruk v rôznych členských štátoch EÚ rôzne?

Odpoveď na túto otázku je: áno, líšia sa, aspoň do istej miery. Cieľom smernice EÚ o predaji a zárukách je dosiahnuť minimálnu spoločnú úroveň ochrany spotrebiteľa v celej EÚ, avšak umožniť jednotlivým členským štátom EÚ stanoviť prísnejšie normy (tzv. "minimálna harmonizácia"). Niektoré členské štáty však nevyužili svoju možnosť presiahnuť minimálne požiadavky smernice o predaji a zárukách EÚ⁵. Preštudujte si PRÍLOHU č. 1, aby ste získali prehľad o situácii v jednotlivých členských štátoch EÚ, pokiaľ ide o dĺžku zákonnej záruky, prenos dôkazného bremena, hierarchiu nápravných opatrení a iné koncepcie, ktoré sú preberané v tomto module.

Môžem sa vyhnúť uplatňovaniu pravidiel o právach a zárukách spotrebiteľov?

Nie, nemôžete sa vyhnúť uplatňovaniu pravidiel o právach a zárukách spotrebiteľov.

Pravidlá týkajúce sa práv spotrebiteľov a záruk v prípade výrobkov, ktoré nespĺňajú požiadavky zmluvy a predpisov sú záväzné a zmluvné strany ich nikdy nemôžu vylúčiť. Platí to najmä pre zákonnú záruku, ktorú nikdy nemožno vylúčiť alebo obmedziť. Iba v prípade už použitého tovaru a iba ak to umožňuje vnútroštátne právo príslušného členského štátu (Rakúsko, Belgicko, Cyprus, Česko, Nemecko, Maďarsko, Taliansko, Luxembursko, Poľsko, Portugalsko, Slovensko, Slovinsko a Španielsko), môžu

sa predávajúci a spotrebiteľ dohodnúť na kratšej lehote, než je zákonná záruka, ale nie na kratšej lehote, ako je jeden rok⁶.

Ustanovenie v spotrebiteľských zmluvách, ktoré by malo za cieľ obmedziť alebo úplne vylúčiť právnu záruku, nie je zákonné. Hneď ako zistíte nedostatky v súlade so zmluvou, môžete navrhnúť spotrebiteľovi zmierlivé riešenie, ktoré sa odlišuje od Smernice. Potom bude na spotrebiteľovi, aby sa rozhodol, či prijme alebo odmietne takéto riešenie a požiadava o zákonnú záruku.

Aký je rozsah uplatňovania pravidiel o zárukách?

Pravidlá týkajúce sa záruk sa vzťahujú na všetky hmotné hnuteľné veci predávané spotrebiteľom s výnimkou:

- tovarov predávaných pri exekúcii alebo iným spôsobom z úradnej moci
- vody a plynu, ak sa nepredávajú v obmedzenom objeme alebo v stanovenom množstve
- elektrickej energie

Okrem toho vnútroštátna legislatíva členských štátov EÚ môže vylúčiť uplatňovanie pravidiel týkajúcich sa záruk na použitý tovar predávaný na verejnej dražbe, ktorej sa môže spotrebiteľ zúčastniť osobne - túto možnosť využili: Fínsko, Francúzsko, Nemecko, Maďarsko a Veľká Británia. Španielsko zaviedlo prísnejšie pravidlá, keď sa obmedzenia vzťahujú iba na "administratívne aukcie". Dánsko, Taliansko a Švédsko nevyužili túto možnosť a namiesto toho obmedzili zodpovednosť predávajúceho za tovary predávané na verejných aukciách.

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

⁶ Majte však na pamäti, že v súčasnosti sa prerokováva nová európska legislatíva: ak by bol návrh smernice o predaji tovaru na diaľku neskoršie prijatý, zaobchádzalo by sa rovnako s novými tovarmi aj s tovarmi použitými.

Sú do tejto smernice zahrnuté aj služby pre spotrebiteľov?

Nie, nie sú. Služby pre spotrebiteľov, napr. inštalátorske alebo záhradnícke služby, nepatria do rozsahu pôsobnosti tejto smernice.

Berte však na vedomie, že akýkoľvek nesúlad vyplývajúci z nesprávnej inštalácie produktu sa bude považovať za rovnocenný s výrobkom, ktorý nie je v súlade so zmluvou, ak inštalácia je súčasťou kúpnej zmluvy a výrobky boli inštalované predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť. Toto pravidlo platí aj v prípade, že výrobok určený pre spotrebiteľa nainštaloval spotrebiteľ a nesprávna inštalácia je spôsobená nedostatkom v pokynoch pre inštaláciu. Okrem toho vnútroštátna legislatíva členských štátov EÚ trvale upravuje oblasť spotrebiteľských služieb, takže ak poskytujeme akékoľvek služby, odporúčame vám oboznámiť sa s príslušnou legislatívou členského štátu EÚ.

Aké sú možné záruky na spotrebný tovar predávaný spotrebiteľovi?

Pokiaľ ide o predaj spotrebného tovaru, jednou z najdôležitejších otázok je záruka, t. j. existencia zodpovednosti predávajúceho za prípadné chyby predaného tovaru. Podľa legislatívy EÚ existuje jasné rozlíšenie medzi právnou (alebo zákonnou) zárukou a obchodnou zárukou.

Zákonná záruka je povinná záruka, ktorá pokrýva minimálne obdobie dvoch rokov pre nový tovar, ale iba vo vzťahu k chybám, ktoré už existovali v čase dodania tovaru. Z tohto pravidla neexistuje žiadna výnimka. Platí vo všetkých krajinách EÚ.

Obchodná záruka je doplnková záruka k zákonnej záruke poskytovaná predávajúcim alebo výrobcom, a to buď bezplatne, alebo za poplatok, ktorá môže pokrývať prípadne obdobie dlhšie ako dva roky, iné chyby ako existujúce v čase dodania tovaru.

Aké sú hlavné charakteristiky zákonnej záruky?

Zákonná záruka je povinnou zárukou. Spotrebiteľovi dáva po dobu dvoch rokov k dispozícii niekoľko nápravných opatrení v prípade, ak výrobok nezodpovedá tomu, čo predávajúci prisľúbil (alebo v závislosti od členského štátu EÚ môže trvať dlhšie, ako napr. vo Veľkej Británii, Írsku, Fínsku, Holandsku, Švédsko tak, ako je to opísané v prílohe 1).

Zaisťuje, aby spotrebiteľ mal k dispozícii účinné opravné prostriedky, ktoré môže využiť v prípade, že dôjde k nesúladu so zmluvou.

Napríklad vďaka zákonnej záruke, ak prestane fungovať sušič vlasov po niekoľkých mesiacoch a je to spôsobené nesúladom so zmluvou existujúcim v čase dodávky, predávajúci musí prístroj opraviť, nahradiť alebo poskytnúť spotrebiteľovi primeranú zľavu z ceny.

Kedy sa spotrebný tovar považuje za nezhodný?

Pravidlá stanovené v platnej legislatíve vysvetľujú, kedy sa tovar považuje za tovar v súlade so zmluvou o predaji spotrebného tovaru. Podľa zákona sa predpokladá, že spotrebný tovar je v súlade s kúpnu zmluvou, ak:

- spĺňa opis uvádzaný predávajúcim a má vlastnosti, ktoré predávajúci spotrebiteľovi poskytol ako vzor alebo model;

Príklad: Topánky, ktoré predajca opísal a ukázal

spotrebiteľovi ako nepremokavé, sa pri používaní musia preukázať ako skutočne nepremokavé.



- Ako predajca musíte dbať na to, aby opis tovaru, ktorý predávate, bol vždy správny. V opačnom prípade vás spotrebiteľ môže brať na zodpovednosť.
- Tovar je spôsobilý na určitý konkrétny účel, ktorý spotrebiteľ požaduje, a toto oznámil predávajúcemu v čase uzavretia zmluvy, a predávajúci to akceptoval.

Príklad: Bicykel, ktorý bol v čase predaja označovaný za spôsobilý pre cykloturistiku v horách, musí byť skutočne vhodný na tento účel.



- Tovar je vhodný na účely, na ktoré sa tovar rovnakého druhu bežne používa.
- Príklad:** Mobilný telefón, ktorý je možné použiť na telefonické hovory.
- Vykazuje kvalitu a funkciu, ktoré sú bežné pri tovare toho istého druhu a ktoré môže spotrebiteľ odôvodnene očakávať vzhľadom na povahu tovaru

a pri zohľadnení akýchkoľvek verejných vyhlásení o špecifických vlastnostiach tovaru, ktoré o nich urobil výrobca alebo jeho zástupca, najmä pri propagácii alebo na označení výrobku.

Príklad: Označenie spotreby energie chladničky musí zodpovedať skutočnej úrovni spotreby energie.



Aké sú hlavné charakteristiky obchodnej záruky?

Obchodná záruka je ďalšou zárukou popri záruke vyplývajúcej zo zákona, ktorú poskytuje predávajúci alebo výrobca (napr. dlhšia doba trvania záruky: tri namiesto dvoch rokov), ktorá môže pokryť iné chyby ako tie, ktoré existovali v čase dodania tovaru. Môže sa poskytovať bezplatne alebo za poplatok.

Výrobcovia často ponúkajú platenú komerčnú záruku, ktorá spotrebiteľovi umožňuje zaistiť si opravu tovaru v mnohých autorizovaných opravovniach po celom svete a nielen v opravovni predávajúceho. Tento druh záruky môže mať napríklad prenosný počítač; spotrebiteľ by si ho mohol nechať bezplatne opraviť vo viacerých opravovniach.

Môžem prezentovať záruku vyplývajúcu zo zákona ako obchodnú záruku?

Nie, nemôžete prezentovať zákonnú záruku ako obchodnú záruku. Ak chcete ponúknuť obchodnú záruku, je veľmi dôležité, aby záruka ponúkla viac ako to, čo je už pokryté zákonnou zárukou.

Aj v prípadoch, keď ponúkate spotrebiteľovi obchodnú záruku, je veľmi dôležité informovať spotrebiteľa aj o existencii zákonnej záruky. Majte na pamäti, že zo zákona sa vyžaduje povinnosť informovať spotrebiteľa o existencii zákonnej záruky.

Ak budete prezentovať záruku, ktorá vyplýva zo zákona, ako charakteristickú črtu vašej konkrétnej ponuky, alebo ak budete vyžadovať od spotrebiteľa, aby za ňu zaplatil, budete pravdepodobne niesť zodpovednosť za používanie nekalých obchodných praktík a môže vám byť uložená sankcia.

Existuje zákonná záruka aj za použitý tovar?

Áno, existuje. Pravidlá o zákonnej záruke sa vzťahujú aj na predaj použitého tovaru. Podľa smernice o predaji a zárukách EÚ sú však členské štáty oprávnené prijímať predpisy výhradne pre použité tovary, kde sa umožňuje predávajúcemu a spotrebiteľovi dohodnúť sa na kratšej lehote, než je lehota dvoch rokov platná pre zodpovednosť predávajúceho. Toto obdobie však nesmie byť kratšie ako jeden rok. Uvádzame zoznam členských štátov, ktoré využili túto možnosť: Rakúsko, Belgicko, Cyprus, Česká republika, Nemecko, Maďarsko, Taliansko, Luxembursko, Poľsko, Portugalsko, Slovensko, Slovinsko a Španielsko.

Toto je jediný prípad, v ktorom, ak to vnútroštátne právne predpisy stanovujú, môžete mať možnosť dohodnúť sa na kratšej lehote na poskytnutie zákonnej záruky.

Bolo by to napríklad v prípade ojazdeného vozidla.

Aké sú práva spotrebiteľov v prípade tovaru nesplňujúceho predpisy?

V prípade tovaru nesplňujúceho predpisy má spotrebiteľ možnosť vybrať si medzi dvomi súbormi opravných prostriedkov v určenom poradí (hierarchia nápravných opatrení). Výber opravného prostriedku závisí na spotrebiteľovi:

1. **oprava alebo výmena - výber niektorej z týchto prvých alternatív závisí od spotrebiteľa**
2. **ukončenie zmluvy alebo zľava - výber niektorej z týchto ďalších alternatív závisí od spotrebiteľa**

Po prvé, spotrebiteľ má právo požiadať o opravu alebo výmenu tovaru nesplňujúceho predpisy a môže si vybrať medzi týmito dvomi možnosťami, s výnimkou prípadov, keď je oprava / výmena nemožná alebo neprimeraná vo vzťahu iným opravným prostriedkom. Napríklad spotrebiteľ môže požiadať o opravu poškodeného vozidla alebo o jeho výmenu za iné vozidlo s rovnakými vlastnosťami ako to, ktoré je pokazené.

Po druhé, v prípade, ak je:

- oprava alebo výmena je nemožná alebo neprimeraná vo vzťahu k iným opravným prostriedkom alebo
- predávajúci nedokončil nápravu v primeranom čase, alebo
- predávajúci vykonal nápravu, ale spotrebiteľovi spôsobil značné ťažkosti,

- spotrebiteľ si môže zvoliť výmenu tovaru alebo vrátenie kúpnej ceny.



Napríklad, ak predávajúci ponúkne spotrebiteľovi opravu pokazeného vozidla až o niekoľko mesiacov, môže sa spotrebiteľ rozhodnúť vrátiť pokazené vozidlo a dostať plnú náhradu ceny. Alebo v prípade, že sa vozidlo stále dá používať, môže sa rozhodnúť, že prijme zľavu z ceny vozidla (časť ceny auta) a vozidlo si ponechá.

Upozorňujeme, že hoci väčšina členských štátov dodržiava túto hierarchiu nápravných opatrení, v niektorých krajinách, vrátane Chorvátska, Grécka, Litvy, Portugalska a Slovinska, majú spotrebiteľia slobodný výber nápravných opatrení. Vyššie vysvetlená hierarchia sa preto nebude uplatňovať (viac informácií nájdete v prílohe I).

Veľká Británia a Írsko ponúkajú krátku lehotu na odmietnutie tovaru (napríklad vo Veľkej Británii je to 30

dní po doručení tovaru alebo prevode vlastníctva/držby alebo po oznámení o doručení spotrebiteľovi) a zmluva sa považuje za ukončenú.⁷

Existuje nejaké obmedzenie slobodnej voľby opravných opatrení v rámci hierarchie?

Právo spotrebiteľov vybrať si v prvej fáze medzi opravou a výmenou a v druhej fáze medzi ukončením zmluvy a znížením ceny je obmedzené:

Spotrebiteľ si môže bezplatne vybrať medzi opravou a výmenou, ibaže by jeho voľba nebola možná alebo by bola neprimeraná v porovnaní s alternatívnym opravným prostriedkom. Takýto prípad nastane, ak by voľba spotrebiteľa znamenala pre predávajúceho neprimerané náklady, berúc do úvahy:

- 1) hodnotu tovaru, ak by tovar bol v súlade so zmluvou. Napríklad, ak hodnota tohto tovaru je menšia ako náklady na opravu;
- 2) vážnosť nesúladu so zmluvou v jednotlivých prípadoch;
- 3) či je možné pomocou alternatívneho opravného prostriedku, bez toho, aby spotrebiteľovi vznikli značné ťažkosti, tovar opraviť.

Napríklad, ak cena opravy výrobku presiahne cenu výmeny výrobku, oprava nebude správnym prostriedkom nápravy. Avšak povinnosť preukázať neprimeranosť nákladov musí byť vždy preukázaná predávajúcim, a preto je vždy potrebné posudzovať každý prípad zvlášť.

⁷ Zákon o právach spotrebiteľov z roku 2015, oddiel 20 o práve odmietnuť, viď <http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2015/15/contents/enacted>

Z rovnakého dôvodu sa spotrebiteľ nemôže slobodne rozhodnúť medzi ukončením zmluvy a prijatím zľavy z ceny tovaru: Ak je chyba nadobudnutého tovaru iba malá, spotrebiteľ môže požadovať iba zníženie ceny. Ak sa chyba považuje za malú, je potrebné prijať riešenie pre jednotlivé prípady a nemožno ho zovšeobecniť.

Príkladom môže byť vozidlo, ktoré má svetlá, ktoré nefungujú správne. Takáto chyba je malá v porovnaní s hodnotou celého vozidla. V takomto prípade ukončenie zmluvy nebude dovolené vzhľadom na menšiu závažnosť chyby výrobku.

Ako už bolo uvedené, nie všetky členské štáty EÚ dodržiavajú hierarchiu prístupu k nápravným opatreniam (viď príloha I).

Môžem požiadať spotrebiteľa o odškodnenie?

Nie, nemôžete. Oprava a výmena v prípade nesúladu so zmluvou sa vždy musí spotrebiteľovi poskytnúť bezplatne. To znamená, že od spotrebiteľa nemožno požadovať náhradu za nápravu nesúladu tovaru so zmluvou. Predávajúci nesmie žiadať o úhradu akýchkoľvek nákladov na výmenu alebo opravu, napríklad za:

- poštovné náklady na vrátenie tovaru;
- náklady na prácu;
- náklady na materiály použité na opravu tovaru.

Ako vykonať opravu alebo výmenu?

Oprava alebo výmena tovaru, ktorý nie je v súlade so zmluvou, sa musí vždy urobiť v primeranej časovej

lehote, bezplatne a bez významných ťažkostí pre spotrebiteľa.

V praxi sa môže stať, že predajca trvá na oprave tovaru ako na jedinom dostupnom prostriedku nápravy a tvrdí, že jeho nahradenie nie je možné, pretože už takýto tovar nemá k dispozícii alebo ho už nemôže zadovážiť. V takýchto prípadoch je na predávajúcom, aby preukázal, že náhrada nie je možná.

Môžete po ukončení zmluvy požadovať ako predávajúci od spotrebiteľa odškodnenie za používanie tovaru?

Podľa európskeho práva nemôže predávajúci požadovať náhradu za používanie chybného tovaru, ktorý bol vymenený za nový (bezplatne). V prípade ukončenia zmluvy môže byť náhrada vyplatená spotrebiteľovi znížená v závislosti od opatrení prijatých podľa vnútroštátnych právnych predpisov. Návrh Európskej komisie o predaji tovaru na diaľku z roku 2015 odporúčal nové pravidlá, aby sa predišlo situáciám nespravodlivého obohacovania. Meradlom by bolo kritérium "bežného používania".

Majte na pamäti, že pokiaľ ste voči spotrebiteľovi zodpovední z dôvodu nesúladu so zmluvou, ktorý vyplynul z konania alebo opomenutia predchádzajúceho predajcu v reťazci alebo výrobcu, máte právo uplatniť si opravné prostriedky voči osobe zodpovednej v zmluvnom reťazci (právo na odškodnenie). Špecifiká sú stanovené vnútroštátnymi právnymi predpismi, najmä ustanoveniami Obchodného zákonníka a v žiadnom prípade nemôžu byť realizované s nepriaznivým dopadom na spotrebiteľa.

V ktorých prípadoch nebude predávajúci zodpovedný za nesúlad so zmluvou?

V niektorých prípadoch nemožno nárok spotrebiteľa odôvodniť.

Po prvé, ak si bol spotrebiteľ vedomý nesúladu so zmluvou, alebo ak nie je možné, že nevedel o nesúlade daného výrobku. Napríklad spotrebiteľ, ktorý vie, že si kupuje tričko s niektorými chybami, napríklad s malou dierkou na chrbte, nemôže neskôr tvrdiť, že tovar bol chybný.

Podobne, keď si spotrebiteľ kúpi knihu v obchode v časti, ktorá je jasne označená ako "poškodené knihy - polovičná cena", je zrejme, že kniha môže mať nejaké chyby. Ak sa ukáže, že v knihe chýbajú niektoré stránky, predávajúceho nemožno považovať za zodpovedného.

Predajca tiež nezodpovedá za tovar, ktorý sa stal nezhodným v dôsledku materiálu, ktorý predajcovi poskytol spotrebiteľ. Bolo by to napríklad v prípade krajčír, ktorý šije z materiálu dodaného spotrebiteľom. Ak sa oblek roztrhne po niekoľkých dňoch iba z dôvodu nekvality materiálu, krajčír za to nebude zodpovedný.

V takýchto prípadoch si spotrebiteľ nemôže uplatňovať práva spojené s nezhodným tovarom.

Ak však predávajúci tvrdí, že jeho výrobky sú v zhode, bude zodpovedný za nesúlad bez ohľadu na to, či spotrebiteľ mohol nesúlad ľahko zistiť. Napríklad: predajca predáva auto, ktoré nefunguje dobre, ale tvrdí, že je to preto, lebo s ním nikto doteraz nejazdil. Keď po určitom čase jazdy kupujúci zistí, že vozidlo nefunguje správne, potom je zodpovedný predajca vozidla.

Na druhej strane predávajúci nezodpovedá za nesúlad tovaru v porovnaní s vyhláseniami iných predajcov o vlastnostiach tohto tovaru, ak si nebol vedomý alebo

nemohol byť vedomý takýchto vyhlásení. Napríklad, ak spotrebiteľ príde do obchodu, kde predávajúci vyhlasuje, že určitý typ topánok je odolný voči vode, a potom tento spotrebiteľ príde do iného obchodu a kúpi si tie isté topánky, aj keď predajca v tomto obchode nikdy nevyhlásil, že sú odolné voči vode; potom spotrebiteľ nemôže tvrdiť, že existuje nesúlad.

To isté platí aj vtedy, keď predajca opraví reklamu pred uzatvorením zmluvy a oznámi, že napriek tomu, že topánky boli propagované ako odolné voči vode, tento typ topánok nie je odolný voči vode, a zaistí, aby spotrebiteľ o tom vedel. Predávajúci je potom oslobodený od záväzku, ale stále musí preukázať, že došlo k oprave vyhlásenia.

Kto by mal preukázať nesplnenie zhody?

Povinnosť predajcu zaručiť zhodu nového tovaru so zmluvou trvá najmenej dva roky od dátumu dodávky tovaru spotrebiteľovi. Predávajúci je zodpovedný iba za chyby, ktoré existovali od začiatku, a preto je v praxi veľmi dôležitá otázka, kedy došlo k chybe. Počas prvých šiestich mesiacov sa predpokladá, že výrobok sa nezhoduje v dôsledku príčiny, ktorá existovala v čase dodania výrobku. Ak napríklad šesť týždňov po doručení výrobku do domácnosti spotrebiteľa prestane výrobok fungovať, zodpovedným bude predajca.

Po uplynutí prvých šiestich mesiacov sa však dôkazné bremeno presúva a spotrebiteľ musí preukázať, že chyba zakúpeného výrobku existovala v čase jeho dodania.⁸

⁸ Podľa návrhu Európskej Komisie z roku 2016 pre smernicu Európskeho parlamentu a Rady Európy o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru on-line a iným diaľkovým spôsobom, dôkazné bremeno nesie predávajúci počas 2 rokov záručnej lehoty. Pokiaľ ide o výrobky s digitálnym obsahom, návrh Komisie pre smernicu o zmluvách na poskytovanie digitálneho obsahu z roku 2015 stanovuje, že dôkazné bremeno preukázania, že neexistuje nesúlad so zmluvou o poskytovaní

Obdobne musí predávajúci preukázať, že nesplnenie zhody alebo jeho príčina neexistovala v čase dodania, ale že k nemu došlo neskôr. Napríklad predávajúci musí preukázať, že ak mobilný telefón nefunguje, je to preto, že spadol do vody, a nie kvôli jeho pôvodnej výrobe.

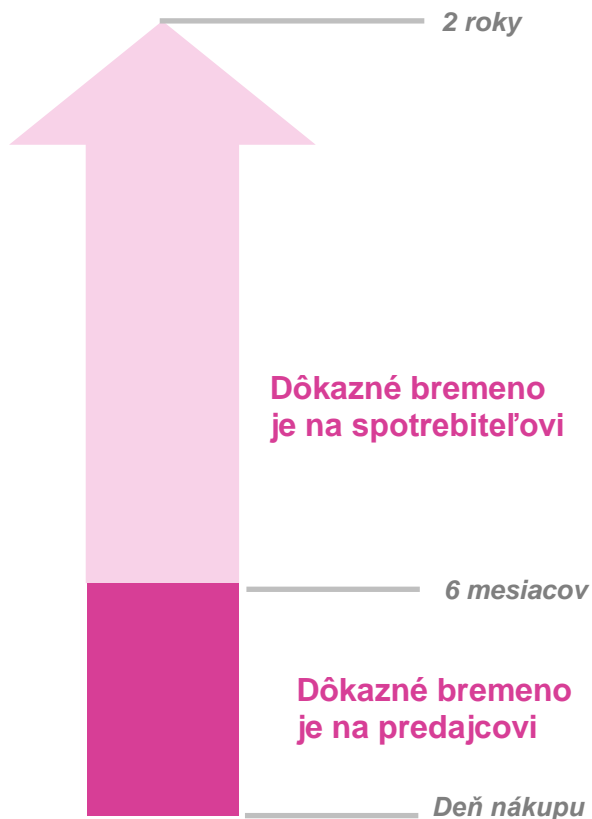
Pre riešenie takýchto prípadov odporúčame mať vždy k dispozícii stratégiu a mechanizmus na overenie toho, kto je skutočne zodpovedný za nesplnenie zhody. Ak váš obchod napríklad predáva mobilné telefóny, dobrým modelom by mohla byť dobrá spolupráca s výrobcom, ktorý by mohol byť schopný overiť, prečo mobilný telefón vrátený spotrebiteľom nefunguje, t. j. či to súvisí s niektorými problémami vo výrobe, alebo so skutočnosťou, že spotrebiteľovi spadol na podlahu alebo do vody.

Okrem toho, aby ste predišli reklamáciám, zaistite, aby boli do zmluvy vždy zapísané špeciálne požiadavky zákazníka, aby bolo jasné, čo spotrebiteľ požaduje.

Môžem postúpiť reklamáciu spotrebiteľa dovozcovi, distribútorovi alebo výrobcovi?

Nie, nemôžete. Ak ste predali spotrebiteľovi tovar, u ktorého sa preukázal nesúlad s kúpnu zmluvou, vy ako predajca sa musíte zaoberať problémom v súlade s predpismi pre predaj spotrebiteľom platnými vo vašom štáte.

Predávajúci je zodpovedný za nesúlad tovaru bez ohľadu na chybu alebo nedbanlivosť. Zodpovednosť predávajúceho za tovar, ktorý nie je v súlade so zmluvou, nemôže byť vylúčená z dôvodu, že niekto iný je zodpovedný za daný nesúlad, napr. výrobca alebo dovozca.



dig. obsahu je na poskytovateľovi, ibaže by digitálne prostredie spotrebiteľa nebolo kompatibilné s digitálnym obsahom. Táto domnienka nie je časovo obmedzená, pretože digitálny obsah nie je vystavený opotrebovaniu.

Môžem byť odškodnený inou osobou v dodávateľskom reťazci, ktorá je zodpovedná za nesúlad?

Áno, môžete. Len čo ste ako predajca odstránili nedostatok zhody, máte právo požadovať náhradu od osoby v dodávateľskom reťazci, ktorá je zodpovedná za nesúlad. Smernica EÚ o predaji a zárukách oprávňuje predávajúceho požadovať náhradu od výrobcu, sprostredkovateľa alebo predchádzajúceho predajcu.

Ak ste napríklad zodpovedný voči spotrebiteľovi z dôvodu, že bežecká obuv, ktorú predávate vo svojom obchode, je chybná v dôsledku chybného materiálu, ktorý výrobca použil, máte právo požiadať výrobcu o odškodnenie.

Podobne, ak sa tovary stali nezhodnými v priebehu dovozu, zodpovedným za odškodnenie predajcu by mohol byť dovozca.

Podmienky a spôsoby presadzovania týchto práv predávajúceho však zostávajú vymedzené vnútroštátnymi právnymi predpismi členských štátov EÚ a zmluvami uzavretými s dodávateľom.

Jednoduché riešenie - naše odporúčania

Aby ste sa poistili, odporúčame, aby ste si so svojimi dodávateľmi ujasnili, aké sú ich pravidlá pre vrátenie nezhodných výrobkov, a dohodli sa na tom v zmluve, ktorú uzavriete so svojím dodávateľom.

Čo sa stane v prípade, že výrobok nielen nie je v súlade so zmluvou, ale je tiež nebezpečný?

Tento modul sa zaoberá len pravidlami týkajúcimi sa práv spotrebiteľov a záruk v prípade výrobkov, ktoré nie sú v súlade, napr. sako, ktoré sa opotrebuje iba týždeň po zakúpení. Majte však na pamäti, že existujú špecifické pravidlá, ktoré sa zaoberajú výrobkami, ktoré sa ukážu ako nebezpečné, napríklad žehlička, ktorá sa vznieti pri žehlení košeľe.

V takýchto prípadoch, aby sa dosiahlo odškodnenie alebo náhrada škody spôsobenej osobnými zraneniami alebo škody na iných tovaroch, ako je vlastný výrobok, ktorý nespĺňa podmienky zmluvy, sa uplatňujú ďalšie súbory pravidiel, ktoré sa zaoberajú zodpovednosťou za výrobky a bezpečnosťou výrobkov. Na európskej úrovni sú najvýznamnejšími právnymi predpismi Smernica 85/374/EHS o zodpovednosti za chybné výrobky a súbor všeobecných a sektorovo špecifických pravidiel ohľadom bezpečnosti výrobkov.

V niektorých prípadoch, podľa vnútroštátnych právnych predpisov členských štátov EÚ, môže byť aj predávajúci spolu s výrobcom alebo dovozcom nebezpečných výrobkov spoločne zodpovedný, preto venujte pozornosť tomuto súboru pravidiel.

Aké sú dôsledky porušenia pravidiel týkajúcich sa práv spotrebiteľov a záruk v prípade výrobkov, ktoré nespĺňajú podmienky zmluvy?

Ak predávajúci nedodržiava predpisy týkajúce sa práv spotrebiteľov a záruk v prípade výrobkov, ktoré nespĺňajú podmienky zmluvy, môže čeliť rôznym sankciám.

Na to, aby predajca porušil tieto ustanovenia predpisov o právach spotrebiteľa, stačí, ak predajca opomenie informovať spotrebiteľa o jeho zákonnej záruke a súčasne mu ponúka svoju komerčnú záruku. Takáto zodpovednosť obchodníka tiež nie je nezávislá od toho, či úmyselne alebo z nedbalosti nezaistil informovanie spotrebiteľa o zákonnej záruke a porovnanie ich obsahu.

Okrem toho, ak sa spotrebiteľ rozhodne využiť akékoľvek nápravné opatrenia týkajúce sa nesplnenia podmienok zmluvy, predávajúci musí plne rešpektovať voľbu spotrebiteľa a pomáhať mu pri náprave nesúladu. Predávajúci nesmie vytvárať žiadne prekážky, ktoré by neúmerne sťažovali presadzovanie práv spotrebiteľa na opravu tovarov alebo jeho výmenu.

Napríklad predajca nemôže požiadať spotrebiteľa, aby sa vrátil do obchodu o týždeň neskôr, aby mu bol jeho laptop vymenený, pretože nie je v daný deň ochotný riešiť reklamáciu.

Čo sa stane pri cezhraničnom predaji

Pretože sa úroveň ochrany spotrebiteľa môže v jednotlivých členských štátoch EÚ líšiť, sú zavedené špecifické pravidlá EÚ pre rozhodovanie o uplatniteľnom práve v prípade cezhraničného predaja. Podrobne ich uvedieme v nasledujúcich odsekoch.

V praxi to znamená, že vždy, keď predávate produkty spotrebiteľom v inej krajine, musíte si vždy preveriť právnu situáciu príslušnej krajiny.

Napríklad záručná lehota, počas ktorej je predávajúci zodpovedný za chyby predávaného nového tovaru, môže byť dlhšia ako dva roky predpokladané v smernici EÚ o predaji. Aj keď sa väčšina členských štátov EÚ rozhodla zachovať dvojročné obdobie, niektoré z nich (UK, EI, FI, NL, SE, ako je uvedené v prílohe 1) sa rozhodli poskytnúť dlhšiu dobu. Podobne môžu členské štáty EÚ predpokladať rozdielne poradie

nápravných opatrení, ktoré má spotrebiteľ k dispozícii. Napríklad niektoré členské štáty sa rozhodli, že spotrebiteľ môže okamžite požiadať o ukončenie zmluvy, ak výrobok nie je v zhode, bez toho, aby musel najprv požiadať o jeho výmenu a opravu a až potom požiadať o ukončenie zmluvy.

V decembri 2015 Európska komisia prijala dva legislatívne návrhy, ktorých cieľom je úplná harmonizácia pravidiel v tejto oblasti, jeden týkajúci sa zmluvných pravidiel pre poskytovanie digitálneho obsahu a druhý týkajúci sa zmluvných pravidiel pre predaj tovaru na diaľku. Na základe plnej harmonizácie návrhy poskytujú rovnaký súbor pravidiel vo všetkých členských štátoch.

Návrh smernice Európskej komisie týkajúci sa zmlúv na poskytovanie digitálneho obsahu sa zaoberá problémom, že v celoeurópskom rozsahu neexistujú žiadne pravidlá týkajúce sa chybného digitálneho obsahu. Ak bude návrh prijatý ako zákon, chránil by spotrebiteľov pri nakupovaní produktov s digitálnym obsahom, ako sú knihy, filmy a hudba, alebo keď si objednajú digitálne služby. Návrh týkajúci sa predaja tovaru na diaľku sa zaoberá rozdielmi pravidiel pre záruky zo zákona medzi členskými štátmi a zameriava sa na dosiahnutie skutočne jednotného digitálneho trhu.

Špecifické riešenie predaja, ktorý je explicitne zameraný na zahraničných spotrebiteľov

Podľa legislatívy EÚ⁹, ak svoje podnikateľské aktivity zameriavate na spotrebiteľov v iných krajinách EÚ, zvyčajne sa na vašu zmluvu so zahraničným spotrebiteľom uplatňujú zákony štátu, v ktorom žije spotrebiteľ. Ak ste si zvolili inú legislatívu, takáto voľba nemôže vášho zahraničného spotrebiteľa zbaviť

⁹ Najmä tzv. Nariadenie "Rím I" č. 593/2008.

ochrany poskytovanej záväznými ustanoveniami legislatívy platnej v jeho domovskom štáte.

Preto, ak je napríklad vaša webová stránka adresovaná spotrebiteľom v členskom štáte, ktorý stanovil jazykové požiadavky podľa článku 6 ods. 7 smernice o právach spotrebiteľov, musíte poskytnúť spotrebiteľovi zmluvné informácie v jazyku požadovanom týmto členským štátom. Vo všeobecnosti platí, že vždy, keď propagujete alebo ponúkate svoje výrobky alebo služby v iných členských štátoch EÚ, musíte rešpektovať štandardy legislatívy na ochranu spotrebiteľov v štátoch, na ktoré sa zameriavate.

Kedy sa usudzuje, že svoju obchodnú činnosť zameriavate explicitne na zahraničných spotrebiteľov?

Súdny dvor Európskej únie stanovil viacero kritérií na určenie toho, či sú vaše marketingové aktivity "smerované" do konkrétneho členského štátu EÚ. Takéto kritériá zahŕňajú napríklad používanie iných jazykov alebo mien ako tých, ktoré sa bežne používajú v členskom štáte sídla vašej spoločnosti, zmienka o telefónnych číslach s medzinárodným kódom, používanie názvu domény najvyššej úrovne inej ako členského štátu, v ktorom má vaša spoločnosť sídlo.¹⁰

Ak však nezameriavate svoje aktivity na iné štáty EÚ a spotrebiteľ z iného členského štátu EÚ sa na vás obráti z vlastnej iniciatívy, uplatňuje sa právo vášho domovského štátu.

Čo to pre vás znamená v praxi?

Ktorá legislatíva sa bude uplatňovať pri vašich cezhraničných zmluvách?

Na prvý pohľad sa môže zdať zložité, aby malý predajca dodržiaval právne predpisy svojich zákazníkov v rôznych štátoch. Niektorým predajcom by to mohlo byť to zabrániť ponúknuť svoj tovar alebo služby cez hranice. V praxi však:

1. legislatíva EÚ stanovuje, ako sa uvádza v moduloch Consumer Law Ready, rozsah harmonizovaných ustanovení ochrany spotrebiteľa, čo je dôležité. Tieto pravidlá platia v celej EÚ.
2. Aj keď medzi niektorými prvkami existujú medzi členskými štátmi rozdiely, neznamená to, že nie je dovolené, aby zmluvy so zákazníkmi boli navrhnuté podľa právnych predpisov vášho štátu: ako už bolo vysvetlené vyššie, môžete sa so spotrebiteľom dohodnúť, že sa bude uplatňovať iná legislatíva, v takomto prípade musíte dodržiavať iba záväzné ustanovenia spotrebiteľskej legislatívy štátu, v ktorom žije spotrebiteľ.
3. V praxi bude povinná legislatíva spotrebiteľov iného štátu dôležitá iba vtedy, ak sú jej ustanovenia prísnejšie ako ustanovenia právneho systému vo vlastnom štáte predajcu alebo v legislatíve, na ktorej ste sa dohodli so spotrebiteľom. Môže ísť o prípad, keď napríklad zákonná lehota záruky stanovená v spotrebiteľskom práve je dlhšia ako lehota podľa zákonov platných vo vašom domovskom štáte.
4. Aj vďaka modulom školenia ConsumerLawReady sa budete môcť dozvedieť vopred, ktoré ďalšie požiadavky sa môžu uplatňovať v inom členskom štáte EÚ, na ktorý zameriavate svoje podnikateľské aktivity.
5. Otázka uplatniteľného práva bude často dôležitá iba vtedy, ak nedôjde k dohode so spotrebiteľom. Mnohé nedorozumenia možno riešiť zmierom alebo pomocou vlastných reklamačných služieb.

¹⁰ Ďalšie informácie nájdete v spojených súdnych prípadoch C 585/08 a C 144/09 Peter Pammer a Hotel Alpenhof GesmbH

Ak máte spor v takejto cezhraničnej zmluve, ktorý súd je príslušný?

Ak ponúkate svoje produkty alebo služby spotrebiteľom v iných štátoch EÚ a máte spor s jedným z vašich spotrebiteľov z iného štátu EÚ, uveďte si, že príslušný súd, ktorý rozhodne o takomto spore, bude podľa práva EÚ vždy v štáte, kde má bydlisko spotrebiteľ. Nemôžete žalovať spotrebiteľa pred súdom v inom štáte a ak by ste takúto možnosť stanovili vo vašich podmienkach, mohli by ste sa vystaviť riziku prísnej pokuty. Spotrebiteľ má naopak možnosť žalovať vás pred súdom vo svojom domovskom štáte. S cieľom uľahčiť riešenie sporov v prípade cezhraničných predajov vytvorila EÚ platformu RSO, ktorá umožňuje prepojenie medzi systémami alternatívneho riešenia sporov v rôznych členských štátoch. ¹¹

Príklad: Ak ste francúzsky predajca so sídlom v Lille, ktorý predáva svoje výrobky belgickým spotrebiteľom, nemôžete vo svojich podmienkach stanoviť, že v prípade sporu sú jedinými príslušnými súdmi na riešenie sporu súdy v Lille.

¹¹Vid' Modul 5 tejto príručky

Prílohy

PRÍLOHA 1: Transpozícia smernice o predaji spotrebného tovaru a záruk na spotrebný tovar do legislatívy členských štátov EÚ

Zelené tieňovanie označuje členské štáty EÚ, ktoré prevyšujú minimálne štandardy smernice 199/44/ES

Hlavné ustanovenia smernice CSG				
Členské štáty	Trvanie zákonnej záruky (v rokoch)	Oznamovacia povinnosť spotrebiteľov ¹²	Lehota prenosu dôkazného bremena	Hierarchia nápravných opatrení
Rakúsko	2	Nie	6 mesiacov	Áno
Belgicko	2	Áno ¹³	6 mesiacov	Áno
Bulharsko	2	Áno ¹⁴	6 mesiacov	Áno
Chorvátsko	2	Áno	6 mesiacov	slobodný výber
Cyprus	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Česká republika	2	Áno ¹⁵	6 mesiacov	Áno

Vid' článok 126 zákona o ochrane spotrebiteľa. Existencia tohto pravidla však nebola formálne oznámená Európskej komisii.

Podľa českého zákona "spotrebiteľ musí kontaktovať predajcu bez zbytočného odkladu po zistení chyby". V zmysle zákona č. 89/2012 Sb., Nového občianskeho zákonníka.

¹²Z dôvodu jednoduchosti je v tejto kategórii zahrnutá neexistencia oznamovacej povinnosti, hoci presne povedané, smernica nestanovuje oznamovaciu povinnosť a skôr umožňuje členským štátom oznamovaciu povinnosť zahrnúť do svojej legislatívy

¹³ Predajca a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť, že spotrebiteľ musí nesúlad so zmluvou nahlásiť do dvoch mesiacov od zistenia. "Wet betreffende de bescherming van de consumenten bij verkoop van consumptiegoederen/Loi relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (2004)", vid': 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

¹⁴ Vid' článok 126 zákona o ochrane spotrebiteľa. Existencia tohto pravidla však nebola formálne oznámená Európskej komisii.

¹⁵ Podľa českého zákona "spotrebiteľ musí kontaktovať predajcu bez zbytočného odkladu po zistení chyby". V zmysle zákona č. 89/2012 Sb., Nového občianskeho zákonníka.

Hlavné ustanovenia smernice CSG				
Členské štáty	Trvanie zákonnej záruky (v rokoch)	Oznamovacia povinnosť spotrebiteľov	Lehota prenosu dôkazného bremena	Hierarchia nápravných opatrení
Dánsko	2	Áno	6 mesiacov	Áno ¹⁶
Estónsko	2	Áno	6 mesiacov	Áno ¹⁷
Francúzsko	2	Nie	2 roky	Áno
Nemecko	2	Nie	6 mesiacov	Áno
Grécko	2	Nie	6 mesiacov	slobodný výber
Maďarsko	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Írsko	6*	Nie	6 mesiacov	Áno + krátkodobé právo na odmietnutie ¹⁸
Taliansko	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Lotyšsko	2	Áno	6 mesiacov	Áno ¹⁹
Litva	2	Áno ²⁰	6 mesiacov	slobodný výber
Luxembursko	2	Áno ²¹	6 mesiacov	Áno ²²
Malta	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Poľsko	2	Nie	1 jeden rok	Áno ²³
Portugalsko	2	Áno	2 roky	slobodný výber
Rumunsko	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Slovensko	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Slovinsko	2	Áno	6 mesiacov	slobodný výber

¹⁶ V Dánsku môže spotrebiteľ požadovať vrátenie peňazí, ak je chyba tovaru významná, ale nie v prípade, ak predávajúci ponúka opravu alebo výmenu výrobku. Článok 78 zákona o predaji tovaru (Købelov):

¹⁷ Estónske pravidlá sú založené na myšlienke slobodného výberu opravného prostriedku, čo však dáva predajcovi možnosť riešiť takúto chybu prostredníctvom opravy alebo výmeny.

¹⁸ S.I. No. 11/2003 - Predpisy Európskych spoločenstiev (niektoré aspekty predaja spotrebného tovaru a s tým spojených záruk) z roku , 11/2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

¹⁹ Od dátumu legislatívnej zmeny v roku 2015

²⁰ Spotrebiteľ musí chybu oznámiť v primeranom čase, podľa článku 6.327 Občianskeho zákonníka č. VIII-1864 z 18. júla 2000

²¹ Spotrebiteľ musí informovať predávajúceho o akomkoľvek nesúlade výrobku v rámci "primeranej lehoty", keďže však táto lehota nie je definovaná, znamená v skutočnosti dva roky po jeho dodaní. Podľa čl. L. 212-6 ods. 2 existuje druhá dvojročná lehota na podanie žaloby na uplatnenie záruky; začína plynúť od chvíle, keď spotrebiteľ nahlási predajcovi nesúlad tovaru so zmluvou.

²² Predajca musí uplatniť opravný prostriedok do jedného mesiaca. Ak sa tak nestane, spotrebiteľ môže požiadať o výmenu a vrátenie plnej ceny výrobku, alebo si výrobok ponechať a získať čiastočnú náhradu. Spotrebiteľ však môže získať ďalšiu zľavu z ceny za škody, ak spotrebiteľ preukáže, že nesúlad tovaru so zmluvou spôsobil ďalšie náklady, alebo ak tovar bol nebezpečný pre zdravie.

²³ Poľské predpisy uplatniteľné od decembra 2014 sú založené na myšlienke slobodného výberu nápravy, čo však dáva predajcovi možnosť riešiť túto chybu prostredníctvom opravy alebo výmeny.

Hlavné ustanovenia smernice CSG				
Členské štáty	Trvanie zákonnej záruky (v rokoch)	Oznamovacia povinnosť spotrebiteľov	Lehota prenosu dôkazného bremena	Hierarchia opravných prostriedkov
Španielsko	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Švédsko	3	Áno	6 mesiacov	Áno
Holandsko	Bez pevnej časovej lehoty	Áno	6 mesiacov	Áno
Veľká Británia	6 (5 v Škótsku) *	Nie	6 mesiacov	Áno + krátkodobé právo na odmietnutie

* Zodpovednosť predávajúceho v týchto členských štátoch EÚ je obmedzená iba premlčacou dobou.

PRÍLOHA 2 - Prvky v legislatíve členských štátov EÚ, ktoré idú nad rámec smernice 1999/44/ES o predaji spotrebného tovaru a zárukách na spotrebný tovar (opäť vid' zelené podfarbenie).

Členské štáty	Typ záruky a trvanie zákonnej záruky (v rokoch)	Pozastavenie zákonnej záruky počas opravy / výmeny	Presný časový rámec na opravu alebo výmenu tovaru	Náhradné dielce -- povinnosť udržiavať náhradné dielce	Náhradné dielce -- povinnosť informovať spotrebiteľov
Rakúsko	Jednotná (2 roky)	Nová lehota	Primeraný časový rámec	Nie	Nie (prenesená) ²⁴
Belgicko	Jednotná (2 roky)	Áno	Primeraný časový rámec	Nie	Nie
Bulharsko	Jednotná (2 roky)	Áno	Do jedného mesiaca	Nie	Nie
Chorvátsko	Jednotná (2 roky)	Nová lehota	Primeraný časový rámec	Nie	Nie
Cyprus	Jednotná (2 roky)	Áno	Primeraný časový rámec	Nie	Nie
Česká republika	Jednotná (2 roky)	Nie	30 dní	Nie	Nie
Dánsko	Jednotná (2 roky)	Nová lehota ²⁵	Primeraný časový rámec	Nie	Nie
Estónsko	Jednotná (2 roky)	Nová lehota	Primeraný časový rámec ²⁶	Nie	Nie
Fínsko	diferencované	Nie	Primeraný časový rámec	Nie	Nie
Francúzsko	Jednotná (2 roky)	Nie	1 mesiac	Áno	Áno
Nemecko	Jednotná (2 roky)	Nie	Primeraný časový rámec	Nie	Nie
Grécko	Jednotná (2 roky)	Nová lehota	Primeraný časový rámec	Áno	Nie
Maďarsko	Jednotná (2 roky)	Nová lehota ²⁷	15 dní	Nie	Nie
Írsko	Lehota premlčania (6 rokov)	Áno	Primeraný časový rámec	Nie	Nie

²⁴ V Rakúsku predávajúci informuje kupujúceho v prípade, ak je to dôležité, že neexistujú žiadne náhradné dielce (aby spotrebiteľ mohol tieto informácie využiť pri výbere výrobku, pri ktorom sú k dispozícii náhradné dielce).

²⁵ Dva roky pre výmenu tovaru, tri roky pre opravu

²⁶ V Estónsku je potrebné odpovedať na otázku alebo reklamáciu od spotrebiteľov do 15 dní, ale pre vlastné nápravné opatrenie nie je lehota stanovená.

²⁷ Pozastavenie zákonnej záruky z dôvodu opravy, nová záručná lehota na vymenený tovar

Členské štáty	Typ záruky a trvanie zákonnej záruky (v rokoch)	Pozastavenie zákonnej záruky počas opravy / výmeny	Presný časový rámec pre opravu alebo výmenu tovaru	Náhradné dielce -- povinnosť udržiavať náhradné diely	Náhradné dielce -povinnosť udržiavať
Taliansko	Jednotná (2 roky)	Áno	Primeraný časový rámec	Nie	čiastočne
Lotyšsko	Jednotná (2 roky)	Áno	Primeraný časový rámec ²⁸	Nie	Nie
Litva	Jednotná (2 roky)	Áno	Primeraný časový rámec	Nie	Nie
Luxembursko)	Áno	1 mesiac	Nie	Nie
Malta		Áno	Primeraný časový rámec	Áno	Nie
Poľsko		Nová lehota ²⁹	Primeraný časový rámec	Nie	Nie
Portugalsko		Nová lehota ³⁰	30 dní	Áno	Nie
Rumunsko		Áno	15 dní	Áno (výrobcovia)	Nie
Slovensko	Jednotná (2 roky)	Nová záruka ³¹	30 dní	Nie	Nie
Slovinsko	Jednotná (2 roky)	Nová lehota ³²	8 dní	Áno	Áno
Španielsko	Jednotná (2 roky)	Nová lehota ³³	Primeraný časový rámec	Áno	Nie
Švédsko	jednotná (3 roky)	Nie	Primeraný časový rámec	Áno (v určitých prípadoch) ³⁴	Nie

²⁸ Zatiaľ čo za primeraný časový rámec sa vo všeobecnosti považuje za 30 dní, neexistuje presný právny časový rámec

²⁹ Len pre výmenu, nie opravu

³⁰ Len pre výmenu, nie opravu

³¹ Len pre výmenu tovaru, nie pre opravu

³² Iba pri výmene výrobku, alebo hlavných súčastí výrobku.

³³ Pozastavenie zákonnej záruky pri oprave, nová záruka na vymenený výrobok.

³⁴ Ak nedostatok náhradných dielcov alebo spotrebného materiálu bráni používaniu tovaru a spotrebiteľ má v čase nákupu dôvod domnievať sa, že výrobok by bol použiteľný, výrobok sa bude považovať za chybný podľa ustanovení o vecných chybách tovaru uvedených v zákone o predaji spotrebného tovaru (1990: 932).

Členské štáty EÚ	Typ záruky a trvanie zákonnej záruky (v rokoch)	Pozastavenie zákonnej záruky počas opravy / výmeny	Presný časový rámec pre oprava alebo výmenu tovaru	Náhradné dielce -- povinnosť udržiavať náhradné dielce	Náhradné dielce -povinnosť informovať zákazníkov
Holandsko	d		časový rámec		
Veľká Británia	premlčacia lehota (6 rokov, 5 rokov v Škótsku)	Nie	Primeraný časový rámec	Nie	Nie

OBMEDZENIA:

Tento dokument bol pripravený pre Európsku komisiu, odráža však iba názory autorov a Komisia alebo autori nemôžu byť braní na zodpovednosť za akékoľvek využitie informácií, ktoré sú v ňom obsiahnuté.

Tento dokument nie je právne záväzný a nejde o formálny výklad právnych predpisov EÚ alebo právnych predpisov členských štátov EÚ ani o komplexné alebo úplné právne poradenstvo. Jeho účelom nie je nahrádzať profesionálne právne poradenstvo v konkrétnych otázkach. Čitatelia by si tiež mali byť vedomí toho, že legislatívne návrhy sa v súčasnosti prerokovávajú na úrovni EÚ a na úrovni členských štátov EÚ a pri každej papierovej verzii modulov je potrebné skontrolovať si možné aktualizácie na internetovej stránke www.consumerlawready.eu



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

