

A woman with blonde hair tied back, wearing glasses and a white shirt with a brown apron, is leaning over a wooden table in a bakery. She is smiling and looking at a laptop. The background shows shelves filled with bread and a window with heart-shaped decorations.

Modul 1

Požadavky na předsmuvní informace

ČERVEN 2022



Funded by
the European Union

Upozornění:

Informace a názory uvedené v této publikaci jsou informacemi autora (autorů) a nemusí nutně odrážet oficiální stanovisko Komise. Komise nezaručuje přesnost údajů obsažených v této publikaci. Komise ani žádná osoba jednající jejím jménem nenesou odpovědnost za použití informací v nich obsažených.

Tento dokument není právně závazný a nejedná se o formální výklad práva EU ani vnitrostátního práva, ani nemůže poskytovat komplexní nebo úplné právní poradenství. Nemá v úmyslu nahradit profesionální právní poradenství o konkrétních problémech.

Čtenáři by si také měli pamatovat, že legislativa EU a vnitrostátních předpisů se průběžně aktualizuje: jakákoli papírová verze modulů by měla být zkontrolována z hlediska možných aktualizací na webových stránkách www.consumerlawready.eu.

ČERVEN 2022

Obsah

Úvod.....	5
Mohu vyloučit nebo omezit platnost spotřebitelského práva?.....	8
Jsou všichni, kdo u mě nakupují, spotřebitelé?.....	8
Co se děje u transakcí s dvojím účelem?.....	9
Co je spotřebitelská smlouva?.....	10
Jaké jsou požadavky na předsmulvní informace?.....	11
Jsou některé spotřebitelské smlouvy vyjmuty z požadavků na předsmulvní informace stanovené směrnicí 2011/83/EU o právech spotřebitelů?.....	11
Které požadavky na předsmulvní informace se vztahují na spotřebitelské smlouvy uzavřené v mém obchodě?.....	12
Další předsmulvní požadavky na informace pro smlouvy uzavřené v provozovně jsou upraveny dle národního práva. 14	
Které požadavky na informace se vztahují na spotřebitelské smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory?.....	14
Co to znamená v praxi?.....	18
V jakém jazyce musí být předsmulvní informace předkládány?.....	19
U smluv uzavřených mimo obchodní prostory stačí, když sdělím spotřebiteli informace ústně?.....	19
Musím předkládat předsmulvní informace odlišným způsobem v závislosti na cílovém spotřebiteli?.....	19
Přeshraniční prodej: co se stane, když nabízím zboží a služby osobám mimo svůj domovský stát?.....	20
Kdy jste považováni za subjekty výslovně zaměřující obchodní činnost do jiného státu?.....	20
Co to pro vás v praxi znamená?.....	20
Když dojde ke sporu v souvislosti s přeshraniční smlouvou, pod který soud případ spadá?.....	21
Jaké jsou následky neposkytnutí předsmulvních informací?.....	21
<i>Příloha 1 - Aplikace regulačních rozhodnutí podle Směrnice o právech spotřebitelů jednotlivými členskými státy.....</i>	<i>35</i>

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

Obchodník

“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

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 Consumer Law 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 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, o jejich zákonných povinnostech a v oblasti práv spotřebitelů.

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

- Modul 1 se zabývá požadavky na předšmluvní informace,
- Modul 2 představuje pravidla upravující právo spotřebitelů na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku nebo mimo obchodní prostory,
- Modul 3 se zaměřuje na práva spotřebitelů při vadném plnění a tomu odpovídající povinnosti obchodníků,
- 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 1 příručky si klade za cíl seznámit vás s předšmluvními 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.

Modul představuje požadavky na předšmluvní 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 komise²](#), který je k dispozici ve všech úředních jazycích EU.

Kromě obecných požadavků mohou platit i další 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 zákonů³](#) a portál [Your Europe Business Portal⁴](#) vám pomohou získat potřebné informace.

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


MODUL 1

Co je evropské spotřebitelské právo?

Evropské spotřebitelské právo tvoří různá pravidla.

Pravidla řeší přiměřenost obchodních praktik, smluvních podmínek, požadavky na předmluvní 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.).

Pokud je pravidlo v rámci konkrétního odvětví v rozporu se Směrnicí o právech spotřebitelů (CRD), bude mít přednost pravidlo konkrétního odvětví a bude se vztahovat na toto konkrétní odvětví.

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 seznámíte s ostatními příslušnými obecnými požadavky na informace a/nebo požadavky specifickými pro dané odvětví.  Jak je uvedeno výše, [databáze spotřebitelských zákonů](#) ⁵ a portál [Your Europe Business Portal](#) ⁶ 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.

Jsou všichni, kdo 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.

Příklad: 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 tedy může být pouze fyzická osoba. Právnícké osoby, např. firmy nebo asociace, nejsou spotřebiteli. Avšak v některých členských státech mají tyto entity podobnou úroveň právní ochrany. V praxi to znamená, že práva na ochranu spotřebitele se vztahují i na právnícké osoby, tj. některé firmy a asociace. Členské státy nesmí zavést jinou právní definici „spotřebitele“ než tu, která je plně harmonizována na evropské úrovni. 🇪🇺

Pokud si někdo zakoupí libovolný produkt, který užívá za účelem generování zisku a následně jej prodá někomu, kdo jej bude používat za účelem zcela soukromým, práva na ochranu spotřebitele se zde neuplatní.

Příklad: osoba, která nakoupí vybavení pro restauraci, např. porcelán a příbory, není spotřebitelem; čili práva na ochranu spotřebitele se na ni nevztahují, výjimku tvoří ustanovení směrnice o obecné bezpečnosti výrobků 2001/95/EC. Stejně tak, pokud máte úklidovou společnost a jiné společnosti poskytnete službu umytí oken, nevztahují se na tuto službu práva na ochranu spotřebitele. V těchto případech však platí jiná sada evropských a/nebo vnitrostátních pravidel. 🇪🇺

V některých zemích je dobrým indikátorem toho, zda jste nebo nejste spotřebitelem, použití identifikačního čísla, případně daňového identifikačního čísla.

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



Příklad 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 je třeba ověřit hlavní účel smlouvy. Jinými slovy, úkolem je ověřit, zda bude právníčka počítač více používat pro psaní osobních 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, telefonicky nebo faxem. Smlouvy na dálku také zahrnují situace, kdy spotřebitel navštíví obchodní místo pouze pro účely sběru informací o zboží a službách, ale pak konkrétní smlouvu 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 v okamžiku uzavírání smlouvy na 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 prostory uzavřeny doma, na pracovišti u spotřebitele nebo během zájezdu organizovaného obchodníkem.



Zatímco u smluv uzavřených v obchodních prostorách mohou členské státy přidat k požadavkům stanoveným dle směrnice o právech spotřebitelů¹ další požadavky na předšlupní 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 o právech spotřebitele stanoví seznam informací, které obchodník musí poskytnout spotřebiteli předtím, než spotřebitel uzavře smlouvu v obchodních prostorách, na dálku nebo mimo obchodní prostory.

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 se mohl o transakci informovaně rozhodnout. Nedodržení tohoto požadavku může vést ke klamavému jednání nebo opomenutí.¹

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

Ano, požadavky na předsmulvní 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 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

¹ Viz Modul 4 o nekalých obchodních praktikách a nepřiměřených smluvních ujednáních.

obvyklých rozvážkách do domu nebo na pracoviště spotřebitele;

- k) o přepravě osob;
- l) uzavřené prostřednictvím prodejních automatů
- m) nebo automatizovaných obchodních prostor;
- n) 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.
- o) S platností od 28. května 2022, smlouvy na jakékoli zboží prodávané formou exekuce nebo jiným způsobem, kdy prodej je upraven jiným zákonem.

Povinnosti poskytnout předšmluvní informace jsou stanoveny i jinými evropskými nebo vnitrostátními zákony. To je případ smluv souvisejících se sjednáním úvěru pro spotřebitele².

Dále přijaly některé členské státy pravidla, která vyjímají obchodníky z požadavků na předšmluvní 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 zvláštnostech naleznete v příloze č. 1. 

Které požadavky na předšmluvní 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 sdělit 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.
Příkladem může být velikost a podobné vlastnosti (např. 64GB paměť USB disku) nebo material/složení produktu (kožená bunda vs. bunda z jiného materiálu).
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 obchodních prostorách.
3. **Celková cena** zboží nebo služby, kterou nabízíte. To znamená, že cena musí být kompletní, tj. musí zahrnovat případné daně, poplatky za dopravu, balné a poštovné. Když není možné ji vypočítat

² Předšmluvní požadavky na informace jsou stanoveny směrnicí o spotřebitelském úvěru (2008/48/EC).

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 poprodejního 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 uplatnění práva za vady 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 poprodejní servis, musíte o jeho existenci informovat spotřebitele a sdělit

mu, jak z toho může profitovat¹¹. 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.

Pravidla vycházející ze Směrnice o digitálním obsahu

Nová Směrnice o digitálním obsahu zavádí zákonnou záruku na poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (viz. Modul 3 – Práva spotřebitelů a záruky)

Z toho vyplývá, že prodejce musí spotřebitele informovat o tom, že i na digitální obsah nebo služby se vztahuje zákonná záruka, stejně jako na jakékoli hmotné zboží, a to před uzavřením smlouvy!

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: Uvedte, zda je možné určitý počítačový software, který prodáváte, používat v off-line a/nebo online módu; uvedte, 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.

Od 28. května 2022 platí:

Pravidla, která stanoví, že prodáváte-li zboží s digitálními prvky, digitálním obsahem nebo službami, musíte spotřebitele informovat o jeho funkčnosti, kompatibilitě a součinnosti s hardwarem a softwarem

Pamatujte, že vzhledem k tomu, že většina transakcí v obchodních prostorách 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

Další předmluvní požadavky na informace pro smlouvy uzavřené v provozně jsou upraveny dle národního práva.

Upozorňujeme, že některé členské státy přidaly do výše uvedeného seznamu další položky. Kromě toho některé členské státy osvobodily každodenní transakce od povinnosti poskytnout výše uvedený seznam informací³.

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 v případě těchto smluv nesmějí členské státy přidávat k seznamu stanoveného směrnicí další požadavky na předmluvní informace.

Tento seznam zahrnuje osm stejných klíčových požadavků na informace, které musíte poskytovat, když obchodujete v obchodních prostorách, a dále několik dalších položek, kdy jednotlivé jsou vázány na povahu dané transakce. Další povinná informace souvisí se skutečností, že u (většiny) smluv uzavřených mimo obchodní prostory mají spotřebitelé po celé EU lhůtu 14 dnů pro využití práva odstoupit od smlouvy. Dodržování těchto plně harmonizovaných požadavků na informace pomáhá spotřebitelům všech členských států EU. Zde je **seznam dalších osmi položek** vedle osmi předchozích požadavků⁴:

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 zasílání stížností, musíte uvést adresu, kam mohou

³ V souladu s Článkem 5(3) CRD.

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.

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

5. Když smlouva obsahuje ujednání 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. 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 sporů⁵.

7. A nakonec, když není možné odstoupit od smlouvy nebo je toto právo nějakým způsobem omezeno¹⁵, musíte o této skutečnosti informovat spotřebitele. 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 zákonem⁶;

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 zboží⁷;

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

⁵ Další informace k danému tématu, viz Modul 5.

⁶ Další informace k danému tématu, viz Modul 2.

⁷ Viz [DG JUST Guidance on the Consumer Rights Directive](#), kapitola 6.2.

měsíční sazby plus cenu za další využití extra služby.

Od 28. května 2022 platí:

Pravidla, podle kterých mají členské státy regulatorní možnost prodloužit dobu trvání lhůty na odstoupení od smlouvy ze 14 na 30 dní u dvou typů smluv uzavřených mimo obchodní prostory:

- Nevyžádané návštěvy obchodníka u spotřebitele doma.
- Exkurze organizované obchodníkem s cílem propagace nebo prodeje produktů potenciálním spotřebitelům.

Tato možnost má za cíl nabídnout spotřebitelům dodatečnou ochranu ohledně těchto konkrétních prodejních postupů a/nebo kanálů.

Jako obchodník musíte před uzavřením smlouvy informovat spotřebitele o délce lhůty, ve které mohou odstoupit od smlouvy. Pokud vás tedy tyto typy prodeje znepokojují, nezapomeňte zkontrolovat, zda členský stát (státy), ve kterém působíte, přijal/přijal tuto regulační volbu, abyste své spotřebitele správně informovali o délce jejich ochranné lhůty.

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 od smlouvy

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. jaká je celková cena;
3. jaké je trvání smlouvy nebo u smluv na dobu neurčitou podmínky ukončení;
4. pokud smlouva vyžaduje minimální dobu trvání, jak dlouhá je tato doba.

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

Speciální pravidla pro uzavírání smluv mimo obchodní prostory:

Veďte, prosím, na vědomí, že v případě smluv uzavřených mimo provozovnu poskytnete spotřebitelům kopii podepsané smlouvy. Před smluvní informace a kopii smlouvy musíte poskytnout na papíře nebo, pokud s tím spotřebitel souhlasí, na jiném trvanlivém médiu.

Existují také určitá **zjednodušení** týkající se určitého typu smluv uzavřených mimo obchodní prostory, kde:

- spotřebitel výslovně požaduje služby opravy nebo údržby a,
- obchodník a spotřebitel okamžitě plní své smluvní závazky (obvykle servis a platby) a,
- platba, která má být provedena, nepřekročí 200 eur.

V takových případech musíte informovat o následujících skutečnostech, a to na papíře nebo, pokud s tím spotřebitel souhlasí, na jiném trvanlivém médiu:

- totožnost, adresu (místo podnikání), telefonní číslo a e-mail;
- cena nebo způsob, jakým má být cena vypočítána, spolu s odhadem celkové ceny. Pokud s tím bude spotřebitel souhlasit, nemusíte tuto informaci poskytnout na papíře nebo na trvanlivém médiu;
- hlavní vlastnosti služby a právo na odsoupení od smlouvy, pokud to lze.

Následující členské státy tato zjednodušení týkající se okamžitě uzavřených smluv o opravách a údržbě mimo provozovnu neuplatňují: Irsko, Litva, Nizozemsko, Portugalsko, Slovinsko, Slovensko a Španělsko.

Od 28. května 2022 platí:

a) Specifické předšmluvní požadavky na informace pro smlouvy uzavřené na online tržištích⁸.

Než se spotřebitel zaváže prodejci smlouvou uzavřenou na dálku, musí poskytovatel online tržiště poskytnout spotřebiteli následující informace **jasným, vhodným a srozumitelným způsobem**:

(1) obecné informace v konkrétní sekci, která je přímo a snadno dostupná ze stránky, kde jsou nabídky prezentovány:

⁸ Upravená Směrnice o právech spotřebitelů definuje online tržiště následovně: "služba využívající software, včetně webové stránky, části webové stránky nebo aplikace, provozovaná obchodníkem nebo jeho jménem, která umožňuje spotřebitelům uzavírat smlouvy na dálku s jinými obchodníky nebo spotřebiteli".

- o hlavních parametrech určujících pořadí nabídek předkládaných spotřebiteli v důsledku vyhledávacího dotazu a,

- relativní důležitost těchto parametrů oproti jiným parametrům.

(2) zda je třetí strana nabízející zboží, služby nebo digitální obsah obchodníkem, či nikoli, na základě prohlášení této třetí strany poskytovateli online tržiště.

(3) pokud třetí strana není obchodníkem, že práva spotřebitele v EU se na smlouvu nevztahují.

(4) případně, jak jsou povinnosti související se smlouvou sdíleny mezi třetí stranou nabízející zboží, služby nebo digitální obsah a poskytovatelem online tržiště.

b) Další předšmluvní požadavky na informace pro smlouvy uzavřené na dálku a mimo obchodní prostory

- Mějte na paměti, že jste povinni informovat spotřebitele o vašem telefonním čísle a e-mailu. Můžete poskytnout další online způsoby písemné komunikace, které umožňují uchovávat obsah a datum/čas korespondence s vámi. Kromě toho můžete také použít jiné komunikační kanály k oslovení svých klientů, jako jsou chaty atd.

- V příslušných případech budete jako obchodník muset informovat spotřebitele o personalizaci cen na základě automatizovaného rozhodování. V praxi to znamená, že kdykoli je to důležité, musíte své spotřebitele předem informovat, že cena, kterou jste jim předložili, byla stanovena automatizovaným systémem rozhodování, který shromažďuje údaje spotřebitelů⁹.

Jak mám prezentovat předšmluvní informace?

⁹ Touto informační povinností není dotčeno nařízení (EU) 2016/679 „GDPR“, které stanoví zejména právo jednotlivce nepodléhat automatizovanému individuálnímu rozhodování, včetně profilování.

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 ponechejte 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.

Zakázáno	Povoleno
Naše sídlo se nachází v Řecku. ¹⁰	Naše adresa je Athens Road 21, 1000 Limassol, Kypr
V případě sporů se použije francouzské právo. ¹¹	Máte 14 dní od podpisu smlouvy právo na odstoupení od této smlouvy a bezplatné vrácení zakoupeného výrobku.
youmayaddressthecomplainttocomplaints@mail.es	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.
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	

¹⁰ Mělo by být jasné, že jde o zákonnou záruku

¹¹ Toto prohlášení je koncipováno tak, že není vždy správné, zejména při přeshraničním prodeji. V zásadě platí, že pokud cílíte na spotřebitele v jiném členském státě EU, než je ten váš, platí právo

místa bydliště spotřebitele. Smluvní strany si však mohly zvolit použití jiného práva. V tomto případě nemůže tato volba práva připravit vašeho zahraničního spotřebitele o ochranu poskytovanou kogentními ustanoveními země jeho bydliště.

V jakém jazyce musí být předšmluvní 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, je to považováno za to, že informace nebyly poskytnuty 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 prostory nestačí informovat spotřebitele ústně. Informace musí být poskytnuté v „uchovatelné“ 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 média 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 neposkytli informace vůbec¹⁹.

Musím předkládat předšmluvní 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 starších osob. Informace musí být naprosto jasné, srozumitelné a dostupné.

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

Nedodržení odpovídající úrovně odborné péče při jednání s takovými zákazníky může být považováno za nekalou obchodní praktiku²⁰

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

Zvláštní povinnosti při prodeji zahraničním spotřebitelům

Dle evropského práva 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.

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

¹² Více informací, viz soudní spory C 585/08 a C 144/09 Peter Pammer and Hotel Alpenhof GesmbH the Court

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 založena¹².

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, a

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

3. V praxi spotřebitelská legislativa jiného členského státu bude důležitá 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 předsmělní informace. Informace naleznete v příloze nebo na webu Evropské komise²³. Chcete-li se podívat na to, jak jednotlivé členské státy EU implementovaly směrnici o právech spotřebitelů, můžete také využít novou databázi

Evropské komise [Consumer Law Database](https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database)¹³. 

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 sporů¹⁴.

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 předsmělních 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 předsmělní informace. Např. když neinformujete

¹³ See Consumer Law Database: https://e-justice.europa.eu/591/EN/consumer_law_database


¹⁴ Viz Modul 5 této příručky.

spotřebitele o jeho právu na odstoupení od smlouvy, pak 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.

informace o obratu. Členské státy mohou svobodně ukládat pokuty včetně stanovení výše. 

Od 28. května 2022 platí: 

Účinnější sankce za porušení přeshraničních předpisů

Aktualizovaná Směrnice o právech spotřebitelů zlepšuje národní právní předpisy na ochranu spotřebitele tak, aby poskytovaly spotřebiteli vyšší ochranu a to ve všech členských státech. V současné době platí, poruší-li obchodník pravidla na ochranu spotřebitele, sankce v jednotlivých zemích se značně liší a často neposkytují potřebnou výši ochrany a to i v případech značného porušení práv spotřebitele. Nová pravidla poskytují národním orgánům pravomoc koordinovaně ukládat účinné, přiměřené a odrazující sankce při spolupráci na přeshraničních protiprávních jednáních, která postihují spotřebitele v několika členských státech EU

V takových případech mají národní orgány pravomoc uložit pokutu až do výše 4% obratu obchodníka, nebo až do výše 2 milionů EUR, pokud nejsou k dispozici

Přílohy

Příloha 1 - Aplikace regulačních rozhodnutí podle Směrnice o právech spotřebitelů jednotlivými členskými státy

Přestože je Směrnice plně harmonizovanou, mají členské státy k dispozici řadu regulačních možností jejího provádění podle zásad subsidiarity a umožňující určitou flexibilitu. Následující články Směrnice o právech spotřebitelů, které nabízí možnost regulace:

- Článek 3 (4) – neuplatňovat ustanovení na smlouvy uzavřené mimo provozovnu, pokud platba, kterou má spotřebitel zaplatit, nepřesáhne 50 euro;
- Článek 6 (7) – stanovit jazykové požadavky týkající se smluvních informací pro smlouvy uzavřené na dálku a mimo obchodní prostory;
- Článek 6 (8) – uložit další požadavky na informace v souladu se Směrnicí 2006/123/ES a Směrnicí 2000/31/ES, pokud jde o smlouvy uzavřené na dálku a mimo obchodní prostory;
- Článek 7 (4) – neuplatňovat zjednodušený informační režim pro smlouvy mimo provozovny na provádění oprav nebo údržby;
- Článek 8 (6) – zavést konkrétní formální požadavky na smlouvy uzavřené telefonicky; a
- Článek 9 (3) – zachovat v případě smluv uzavřených mimo provozovny stávající národní právní předpisy zakazující obchodníkovi vybírat platby od spotřebitele během daného období po uzavření smlouvy.

Následující tabulky stanoví možnosti regulace, které členské státy přijaly¹⁵

Od 28. května 2022 platí upravená Směrnice o právech spotřebitele představuje nové možnosti regulace pro členské státy.

- Článek 6(a) – Uložit další požadavky na informace pro poskytovatele online tržišť.
- Článek 9(1a) – Prodloužit dobu platnosti práva na odstoupení od smlouvy ze 14 na 30 dní u podomního prodeje a komerčních výletů.
- Článek 16(2) – Odchýlit se od několika výjimek z práva na odstoupení v rámci podomního prodeje a komerčních výletů.
- Článek 16(3) – Zajistit, aby v případě smluv o poskytování služeb, které ukládají spotřebiteli povinnost platit, pokud si spotřebitel výslovně vyžádal návštěvu obchodníka za účelem provedení oprav, ztratil spotřebitel právo na odstoupení poté, co byla služba plně provedena za předpokladu, že plnění začalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele.

¹⁵ Studie o aplikaci Směrnice o právech spotřebitele- 2011/83/EU – závěrečná zpráva, http://ec.europa.eu/newsroom/document.cfm?doc_id=44637

Země	Článek 3(4)	Článek 6(7)	Článek 6(8)	Článek 7(4)	Článek 8(6)	Článek 9(3)
Rakousko (AT)	Ano, limit 50 euro	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn	Ano, ale pouze u smluv na služby	Neuplatněn
Belgium (BE)	Ano, 50 euro, ale pouze u smluv s humanitárním účelem	Neuplatněn	Neuplatněn	Možnost zachována, ale dosud nevyužita ²⁵	Možnost zachována, ale dosud nevyužita ¹⁶	Ano, 7 dní, ale neplatí pro smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory na výstavách, veletržích a výstavách
Bulgaria (BG)	Neuplatněn	Ano	Neuplatněn	Neuplatněn	Ano	Neuplatněn
Croatia (HR)	Neuplatněn	Ano	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn
Cyprus (CY)	Ano, limit 20 euro	Ano	Ano	Neuplatněn	Ano	Neuplatněn
Czech Rep (CZ)	Neuplatněn	Ano	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn
Denmark (DK)	Ano, limit 350 DKK (46 EUR)	Ano, dánština, pokud je marketing prováděn v dánštině.	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn
Estonia (EE)	Ano, limit 20 euro	Ano	Neuplatněn	Neuplatněn	Ano. Článek se použije pouze tehdy, pokud spotřebitel komunikuje s odborníkem	Neuplatněn
Finland (FI)	Ano ¹⁷	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn Ano. Článek se použije pouze tehdy, pokud spotřebitel komunikuje s odborníkem ¹⁸	Neuplatněn
France (FR)	Neuplatněn	Ano	Neuplatněn	Neuplatněn		Ano -7 dnů

¹⁶ The unofficial translation notes that Belgium has made use of this option, but it is the King who has the possibility of introducing a lighter arrangement for providing information. Similarly, under Art 8, it is the King who has the possibility of designating sectors to which the requirement will apply. It is uncertain whether it has been used.

¹⁷ According to a consultation this is €30.

¹⁸ Section 5, Article L221-16 of the French consumer code stipulates that it is illegal to conclude contract through an unknown telephone number (blocked number) - Article L221-17.

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 euro	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn	Nepoužívá se, ale pro některá odvětví existoval předchozí legislativní požadavek tohoto druhu	Neuplatněn
Řecko (EL)	Ano, limit je 30 euro	Neuplatněn	Neuplatněn ¹⁹	Neuplatněn	Ano	Ano – během lhůty práva na odstoupení od smlouvy
Maďarsko (HU)	Neuplatněn	Neuplatněn	Ano ²⁰	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn
Irsko (IE)	Ano, limit je 50 euro	Neuplatněn	Neuplatněn	Ano	Neuplatněn	Neuplatněn
Itálie (IT)	Ano, limit je 50 euro	Ano, na žádost spotřebitele	Neuplatněn	Neuplatněn	Ano	Žádná směnka se splatností kratší než 15 dní po dodání zboží
Lotyšsko (LV)	Ano, limit je 35 euro Ano, pokud je částka nižší než	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn
Litva (LT)	100 LTL (cca 29 euro)	Ano	Neuplatněn	Ano	Ano	Neuplatněn
Lucembursko (LU)	Ano, limit je 50 euro	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn	Ano	Neuplatněn
Malta (MT)	Ano, limit je 30 euro	Ano, je vyžadován oficiální jazyk	Neuplatněn	Neuplatněn	Ano	Ano, vklad je možné vybrat maximálně 14 dnů po uzavření smlouvy
Nizozemí (NL)	Ano, limit je 50 euro	Neuplatněn	Neuplatněn	Ano	Ano (omezená aplikovatelnost) Ano. Článek se použije pouze tehdy, pokud spotřebitel komunikuje s odborníkem	Neuplatněn
Polsko (PL)	Ano, limit je 50 PLN. [cca 12 euro]	Ano	Neuplatněn	Neuplatněn		Neuplatněn
Portugalsko (PT)	Ano, ale pouze pro předplatné periodických položek v limitu 40 euro	Ano	Neuplatněn	Ano		Neuplatněn

¹⁹ Greece have transposed the text of Art 6(8) of the Directive (almost word-by-word) in the form of Article 3(7) of their Law 2251/1994 (as amended), but they have not introduced any concrete additional information requirements. Interviews have confirmed that no real action has been taken in this area.

²⁰ It has laid down additional requirements on the provision of information on warranties and guarantees, right to conciliation and information on electronic correspondence. The unofficial translation is available at: http://ec.europa.eu/justice/consumer-marketing/files/hu_reg_choices_art_29_en_version.pdf

Země	Článek 3(4)	Článek 6(7)	Článek 6(8)	Článek 7(4)	Článek 8(6)	Článek 9(3)
Rumunsko (RO)	Ano, limit je 10 euro	Ano	Neuplatněn	Neuplatněn	Ano	Neuplatněn
Slovensko (SK)	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn	Ano	Ano	Ano - do konce ochranné lhůty
Slovinsko (SI)	Ano, limit je 20 euro	Ano	Neuplatněn	Ano	Ano	Neuplatněn
Španělsko (ES)	Neuplatněn	Ano	Neuplatněn	Ano	Ano. Článek se použije pouze tehdy, pokud spotřebitel komunikuje s odborníkem	Neuplatněn
Švédsko (SE)	Ano, limit je 43 euro ²¹	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn	Neuplatněn

²¹ The amount is 400SEK.



Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022