

Modul 3

Práva spotřebitelů a záruky

ČERVEN 2022



Funded by
the European Union

Výhrada:

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

Tento dokument není právně závazný a není formálním výkladem práva EU nebo vnitrostátního práva ani nemůže poskytovat komplexní nebo úplné právní poradenství. Nemá v úmyslu nahradit odborné právní poradenství v konkrétních otázkách.

Čtenáři by si také měli uvědomit, že právní předpisy EU a vnitrostátní právní předpisy jsou průběžně aktualizovány: jakákoli papírová verze modulů by měla být kontrolována na základě možných aktualizací na internetových stránkách www.consumerlawready.eu.

ČERVEN 2022

Obsah

Úvod.....	6
Liší se pravidla týkající se práv spotřebitelů a záruk mezi jednotlivými členskými státy EU?	9
Mohu vyloučit uplatňování pravidel týkajících se práv spotřebitelů a záruk?	9
Jaká je oblast působnosti pravidel pro záruky?	9
Jsou zahrnuty i služby?.....	9
Jaké jsou záruky za zboží prodávané spotřebiteli?	10
Jaké jsou hlavní charakteristiky právní záruky?	10
Kdy je spotřební zboží považováno za nevyhovující?.....	10
Jaké jsou hlavní charakteristiky obchodní záruky?	12
Mohu právní záruku vydávat za obchodní záruku?	12
Existuje právní záruka i na použité zboží?	12
Jaká jsou práva spotřebitelů v případě nesouladu se smlouvou?	13
Existuje omezení spotřebitelovy svobodné volby nápravných opatření v rámci hierarchie?	13
Mohu požádat spotřebitele o jakoukoli náhradu škody?	14
Jak provést opravu nebo výměnu?	14
Můžete jako prodávající požadovat po ukončení smlouvy náhradu za užívání zboží?.....	15
V jakých případech nebude prodávající odpovědný za nesoulad se smlouvou?	15
Kdo má prokazovat nesoulad?	15
Mohu stížnost spotřebitele přeměřovat na dovozce, distributora nebo výrobce?.....	17
Mohu v rámci dodavatelského řetězce být odškodněn další osobou, která je odpovědná za nesoulad se smlouvou? ..	17
Co se stane v případě, že zboží je nejen nevyhovující, ale i nebezpečné?	18
Co se stane, když dojde k porušení práv spotřebitele?	18
Co se stane s přeshraničním prodejem?	18

Specifické body v případě, že své obchodní aktivity zaměřujete na spotřebitele žijící v jiných členských státech.....	18
Za jakých podmínek můžete být považováni za cílené na spotřebitele v jiném členském státě	19
Co to pro vás v praxi znamená?	19
Směrnice o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb – první náhled	20

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

Spotřebitel

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

Obchodník

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

Obchodník

Úvod

Vážená podnikatelko a vážený podnikateli,

Tato příručka je součástí projektu Consumer Law Ready, který je specificky adresován malý, středním a mikro společností, které přichází do styku se spotřebiteli.

Projekt Consumer Law Ready je celoevropský projekt řízený společností EUROCHAMBRES (sdružení Evropských obchodních a průmyslových komor) v konsorciu s BEUC (Evropská spotřebitelská organizace) a SMEUnited (Hlas mt. a středního obchodu v Evropě). Projekt je financován Evropskou unií s podporou Evropské komise.

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

Evropské spotřebitelské právo se skládá z různých právních předpisů přijatých Evropskou unií za posledních 25 let a transponovaných každým členským státem EU v jejich příslušných vnitrostátních právních předpisech. V roce 2017 evropská komise dokončila hodnocení s cílem zkontrolovat, zda jsou pravidla stále vhodná pro daný účel. Výsledek byl celkově pozitivní. Hlavním zjištěním bylo, že stávající pravidla musí být lépe vymáhána ze strany příslušných orgánů a lépe známa podnikům a spotřebitelům. Cílem projektu Consumer Law Ready je posílit znalosti obchodníků, zejména malých a středních, o právech spotřebitelů a jejich odpovídajících právních povinnostech.

Příručka se skládá z pěti modulů. Každý z nich se zabývá jedním konkrétním tématem spotřebitelského práva EU:

- 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 jen jedním z výukových materiálů vytvořených v rámci projektu Consumer Law Ready. Webová stránka **consumerlawready.eu** obsahuje další výukové nástroje, jako jsou videa, kvízy a "e-test", pomocí kterých lze získat certifikát. Prostřednictvím fóra se můžete také spojit s odborníky a dalšími malými a středními podniky.

Modul 3 příručky se zabývá právy a zárukami spotřebitelů, pokud zboží není v souladu se smlouvou. Popisuje, jaké informace, jak a kdy potřebujete poskytnout, a poskytuje tipy, které vám usnadní dodržování zákona.

Modul je založen na ustanoveních směrnice o prodeji zboží a souvisejících zárukách, jak jsou transponovány ve vnitrostátních právních předpisech členských států EU.

Od 1. ledna 2022 státy EU uplatňují pravidla:

- směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES (dale jen “směrnice o prodeji zboží”),
- směrnice (EU) 2019/770 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb (dale jen “směrnice o digitálním obsahu”).

Od 28. května 2022 státy EU uplatňují pravidla:

- směrnice 2019/2161 ze dne 27. listopadu 2019, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 98/6/ES, 2005/29/ES a 2011/83/EU, pokud jde o lepší vymáhání a modernizaci právních předpisů Unie na ochranu spotřebitele (dale jen “směrnice na ochranu spotřebitele”).

Tyto změny jsou v tomto modulu prezentovány v samostatných kolonkách s názvem "Nová pravidla od 1. ledna 2022", resp. “28. května 2022.

Kromě obecných požadavků mohou platit i speciální požadavky, především požadavky specifické pro jednotlivá odvětví, a to samostatně nebo v kombinaci s požadavky obecnými dle směrnice o právech spotřebitelů v závislosti na druhu smlouvy (např. spotřebitelský úvěr, souborné služby pro cesty). Tyto další požadavky nejsou předmětem této příručky, ale doporučujeme vám se s nimi seznámit a zohlednit je při vašem podnikání. [Dokument s pokyny Evropské komise¹](#) a portál [Your Europe Business Portal²](#) vám pomohou získat potřebné informace.

Doufáme, že informace, které naleznete v této příručce pro vás budou užitečné.

¹ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

² <http://europa.eu/youreurope/business>


Modul 3

Liší se pravidla týkající se práv spotřebitelů a záruk mezi jednotlivými členskými státy EU?

Odpověď na tuto otázku zní: ano, do určité míry se odlišují. Cílem směrnice EU o prodeji zboží je dosáhnout minimální společné úrovně ochrany spotřebitele v celé EU, ale také umožnit jednotlivým členským státům EU stanovit vyšší standardy (tzv. "minimální harmonizace")³. Informace o stavu v jednotlivých členských státech, pokud jde o dobu právní záruky, důkazního břemene, hierarchii nápravných prostředků a další pojmy, kterými se tento modul zabývá, naleznete v příloze 1.

Mohu vyloučit uplatňování pravidel týkajících se práv spotřebitelů a záruk?

Ne, nelze vyloučit použití pravidel týkajících se práv spotřebitelů a záruk.

Pravidla týkající se práv spotřebitelů a záruk v případě výrobků, které nejsou v souladu se smlouvou, jsou závazná a smluvní strany nemohou jejich uplatňování nikdy vyloučit. To platí zejména pro právní záruku, kterou nelze nikdy vyloučit nebo omezit. Pouze v případě použitého zboží a pouze v případě, že to dovolují vnitrostátní právní předpisy příslušného členského státu (tj. Belgie, Kyperská republika, Česká republika, Německo, Maďarsko, Itálie, Lucembursko, Polsko, Portugalsko, Slovensko, Slovinsko a Španělsko), se prodávající a spotřebitel mohou dohodnout na kratší lhůtě pro zákonnou záruční dobu, nejméně však na 1 rok. 

Doložka ve spotřebitelské smlouvě, jejímž cílem by bylo omezit nebo zcela vyloučit právní záruku, není legální.

Jaká je oblast působnosti pravidel pro záruky?

Pravidla pro záruky se týkají všech hmotných movitých věcí prodávaných spotřebitelům, s výjimkou:

- zboží prodávané exekucí nebo jinak ze zákona
- vody a plynu, pokud nejsou v prodeji v omezeném objemu nebo stanoveném množství
- elektřiny.

Kromě toho mohou právní předpisy jednotlivých členských států vyloučit použití pravidel pro záruky na opotřebené zboží prodávané ve veřejné dražbě, které se spotřebitel může účastnit osobně: Finsko, Francie, Německo a Maďarsko tuto možnost využily. Španělsko zavedlo částečné vyloučení, které se odvolává pouze na "správní aukce". Dánsko, Itálie a Švédsko tuto možnost nevyužily, místo toho omezují odpovědnost prodávajícího za zboží prodávané ve veřejných aukcích.



Jsou zahrnuty i služby?

Ne, nejsou zahrnuty. Služby, např. instalatérské nebo zahradnické, jsou mimo oblast působnosti této směrnice.

Upozorňujeme však, že jakýkoli nesoulad se smlouvou vyplývající z nesprávné instalace výrobku bude považován za rovnocenný nesouladu se smlouvou o zboží, pokud je instalace součástí kupní smlouvy a zboží bylo instalováno prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. Toto pravidlo platí také v případě, že zboží určené k instalaci spotřebitelem je instalováno spotřebitelem a nesprávná instalace je způsobena nepřesnými instalačními pokyny. Kromě těchto případů, na které se vztahuje směrnice o prodeji zboží EU, definují právní systémy jednotlivých členských států práva spotřebitele, pokud služba není v souladu se

smlouvou. Poskytujete-li služby spotřebiteli, doporučujeme, abyste se s příslušnými pravidly seznámili. 🚩

Pravidla platná od 1. ledna 2022 🚩

Od 1. ledna 2022 jsou do pravidel týkajících se práv a záruk spotřebitelů zahrnuty i digitální služby (např. internetové obchody s hudbou) a digitální obsah (např. mobilní aplikace) a to v rozsahu minimální záruční doby či harmonizace opravných prostředků.

Jaké jsou záruky za zboží prodávané spotřebiteli?

Pokud jde o prodej spotřebního zboží, jednou z nejdůležitějších otázek je právní záruka shody se smlouvou, tj. odpovědnost prodávajícího za vady prodaného zboží. Podle práva EU existuje jasný rozdíl mezi právní (nebo zákonnou) zárukou a obchodní zárukou.

Právní záruka je povinnou zárukou, která trvá minimálně dva roky pro nové zboží a chrání spotřebitele před vadami, které existovaly již v době dodání zboží a které se projeví později. Právní záruku nelze smluvně vyloučit a platí ve všech zemích EU

Obchodní záruka je dodatečnou zárukou právní záruky poskytnuté prodávajícím nebo výrobcem, a to buď bezplatně, nebo za poplatek. Může pokrývat i jiné vady než ty, které existují v době dodání zboží, a to po delší dobu, než je právní záruka.

Jaké jsou hlavní charakteristiky právní záruky?

Právní záruka je povinná. Poskytuje spotřebiteli řadu nápravných prostředků v případě, že výrobek

neodpovídá tomu, co mu prodávající slíbil a to po dobu dvou let (nebo v závislosti na členském státě EU během delšího období jako v Irsku, Finsku, Nizozemsku, Švédsku, jak je popsáno v příloze 1).

Příkladem je např. fén, který přestane fungovat během několika měsíců od zakoupení. Prodávající jej musí opravit, vyměnit nebo poskytnout spotřebiteli odpovídající slevu z ceny. Nebo může být kupní smlouva ukončena.

Kdy je spotřební zboží považováno za nevyhovující?

Směrnice o prodeji zboží EU vysvětluje, jaké zboží je považováno za zboží v souladu se smlouvou o prodeji spotřebitelů.

Předpokládá se, že spotřební zboží je v souladu s kupní smlouvou, pokud:

- je v souladu s popisem prodávajícího a má vlastnosti zboží, které prodávající spotřebiteli poskytl jako vzorek nebo vzor; **Příklad:** boty popisované a předkládané spotřebiteli jako vodotěsné by měly být skutečně vodotěsné.



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

- se nehodí k účelu, který spotřebitel požadoval a o němž prodávajícího informoval v době uzavření

smlouvy a s nímž prodávající souhlasil;

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



- nehodí se k účelům, ke kterým se zboží tohoto druhu obvykle používá;
Příklad: mobilní telefon, se kterým není možné volat;
- nevykazuje jakost a vlastnosti, které jsou obvyklé u zboží tohoto druhu a které může spotřebitel rozumně očekávat s ohledem na charakter spotřebního zboží, a rovněž zejména na základě veřejných vyjádření v reklamě nebo na etiketách prodávajícího, výrobce nebo jeho zástupce o konkrétních vlastnostech zboží;
Příklad: štítek uvádějící úroveň spotřeby energie chladničky neodpovídá skutečné spotřebě energie.



Pravidla platná od 1. ledna 2022. 🇪🇺

Od 1. ledna 2022 se požadavky souladu se smlouvou a možností domáhat se nápravných opatření týkají i digitálního obsahu a digitálních služeb, a to za stejných podmínek jako platí pro movité věci.

a) subjektivní kritéria.

Aby bylo zboží, digitální obsah nebo služba v souladu se smlouvou, musí zejména:

- (1) **odpovídat popisu**, množství a kvalitě, vykazovat funkčnost, kompatibilitu a další prvky, které jsou uvedené ve smlouvě
- (2) **být vhodné pro jakýkoli konkrétní účel, pro který to spotřebitel požaduje** a o kterém se spotřebitel dověděl nejpozději v době uzavření smlouvy a pro který tuto smlouvu přijal;
- (3) **být dodáváno** s veškerým příslušenstvím, pokyny, včetně instalace, a asistencí zákazníkovi dle regulí stanovených smlouvou; a
- (4) **aktualizovány, jak bylo dohodnuto ve smlouvě.**

b) Objektivní kritéria

Digitální obsah, digitální služba nebo zboží navíc musí splňovat následující seznam "objektivních" kritérií, která je třeba považovat za vyhovující:

- 1) **být vhodné pro účely**, pro které by se digitální obsah, digitální služby nebo zboží stejného typu běžně používalo;
- 2) **být v množství a mající kvalitativní a funkční vlastnosti**, a to i ve vztahu k funkčnosti, kompatibilitě, přístupnosti, kontinuitě a bezpečnosti, pro tyto služby a zboží obvyklé. Pro posouzení těchto vlastností bude zvažována povaha digitálního obsahu/slужby a veřejných prohlášení (např. reklama, označování) z vaší strany

nebo ze strany vašeho dodavatele/výrobce. Pokud poskytnete zboží spotřebitelům, musí být kvalitní a odpovídat popisu a/nebo vzorku, který jste spotřebiteli poskytli před uzavřením smlouvy s ním.

3) digitální obsah, služby nebo zboží **musí být dodáno** s takovým příslušenstvím a návodem, které může spotřebitel oprávněně očekávat

4) digitální obsah, služby nebo zboží, které si spotřebitel zakoupí, **musí korespondovat** s vystaveným vzorkem či zkušební verzí, se kterými se spotřebitel seznámil před uzavřením smlouvy

Budete muset zajistit, aby spotřebitelé byli informováni a aby jim byly poskytovány aktualizace (včetně aktualizací zabezpečení), které jsou nezbytné k udržení digitálního obsahu nebo služby v souladu s uzavřenou smlouvou.

Jaké jsou hlavní charakteristiky obchodní záruky?

Obchodní záruka je dodatečnou zárukou, která přesahuje a nemá vliv na právní záruku prodávajícího. Může ji poskytnout prodávající nebo výrobce. Může pokrývat delší dobu než (2letá) právní záruka, pokrývat jiné vady než ty, které existují v době dodání zboží, a/nebo poskytovat jiné výhody. Je k dispozici zdarma nebo za poplatek.

Výrobci mohou nabídnout obchodní záruky, které spotřebiteli umožní opravu zboží v řadě licencovaných obchodů po celém světě, a to nejen v prodejně prodávajícího. Přenosný počítač by například mohl mít prospěch z takové obchodní záruky, která by spotřebiteli umožnila jeho bezplatnou opravu v řadě obchodů.


Mohu právní záruku vydávat za obchodní záruku?

Ne, právní záruku a obchodní záruku nelze zaměňovat. Pokud spotřebiteli chcete nabídnout obchodní záruku, musí tato záruka obsahovat něco navíc oproti tomu, co je ze zákona vymezeno zárukou právní.

Proto je v případě, že obchodní záruku nabízíte potřeba spotřebitele informovat o tom, že existuje i záruka právní. Mějte prosím, na paměti, že tato povinnost je ukotvena přímo ve směrnici o prodeji zboží.

Pokud právní záruku nabízíte jako něco, co odlišuje Vaši nabídku od konkurence nebo za ni spotřebitel musí zaplatit, vystavujete se riziku, že bude obviněn z nekalých obchodních praktik a následně sankcionován.

Existuje právní záruka i na použité zboží?

Ano, existuje. Pravidla právní záruky se vztahují i na prodej použitého zboží. Členské státy jsou však oprávněny přijmout pravidla pro prodej použitého zboží tak, že prodávajícímu a spotřebiteli umožní dohodnout se na kratší lhůtě, než je lhůta dvou let odpovědnosti prodávajícího. Tato lhůta však nemůže být kratší než jeden rok. Výše uvedené platí v následujících členských státech: Belgie, Česká republika, Itálie, Kypr, Lucembursko, Maďarsko, Německo, Polsko, Portugalsko, Rakousko, Slovensko, Slovinsko a Španělsko. 

Pouze pokud vnitrostátní právní předpisy takovou možnost stanoví, můžete se se spotřebiteli dohodnout na kratší lhůtě pro právní záruku za použité zboží, například u ojetého auta.

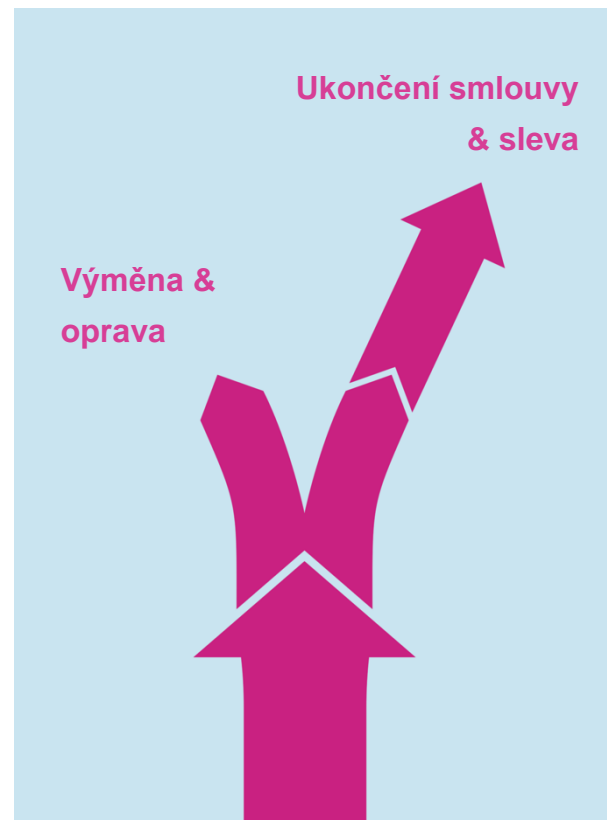
Jaká jsou práva spotřebitelů v případě nesouladu se smlouvou?

V případě nesouladu se smlouvou směrnice o prodeji zboží určuje následující nápravná opatření v pevně stanoveném pořadí ('žebříček' opravných opatření):

1. **Oprava nebo výměna** jako nápravné opatření v 1. úrovni
2. **Ukončení smlouvy nebo sleva** jako nápravné opatření v 2. úrovni

Spotřebitel může požadovat opravu nebo výměnu nevyhovujícího zboží. Spotřebitelé si mohou vybrat mezi těmito dvěma možnostmi, pokud oprava nebo výměna není nemožná nebo nepřiměřená ve vztahu k produktu a vadě. Spotřebitel může například požádat o opravu nebo výměnu rozbité kamery za jinou. Obchodník by však měl poskytnout opravu pouze v případě, že výměna není neúměrná opravě, např. pokud se jedná pouze o výměnu/opravu malé součásti kamery bez významných obtíží pro spotřebitele.

Pokud obchodník neprovedl opravu nebo výměnu nebo spotřebitel nemá právo požadovat ani opravu ani výměnu (byl by pro prodávajícího neúměrné), nebo pokud obchodník nezjednal nápravu ve lhůtě přiměřené, nebo pokud obchodník nezjednal nápravu bez významných obtíží pro spotřebitele, může spotřebitel požadovat ukončení smlouvy nebo slevu z ceny



Když například prodejce sdělí, že oprava nefunkčního auta bude trvat několik měsíců, může si spotřebitel zvolit vrácení vozidla a plnou refundaci kupní ceny (tedy odstoupení od smlouvy). Nebo je-li možné auto dále používat, ale doba opravy by byla nepřiměřeně dlouhá (např. skvrny na potahu), může si zvolit, že dostane finanční částku (část kupní ceny vozu) jako slevu a auto si ponechá.

Existuje omezení spotřebitelovy svobodné volby nápravných opatření v rámci hierarchie?

Právo spotřebitele vybrat si mezi opravou a výměnou v prvním stupni resp. ukončením smlouvy či slevou ve druhém je omezeno.

Spotřebitel si může vybrat mezi opravou a výměnou a mezi slevou z ceny a ukončením smlouvy, jen do té míry, pokud jeho volba není ve srovnání s druhým prostředkem nápravy nepřiměřená, a to vzhledem k:

- 1) hodnotě zboží; například je-li hodnota zboží nižší než náklady na opravu;
- 2) významu závady;
- 3) zda je možné závadu odstranit alternativním právním opatřením bez významných komplikací pro spotřebitele.

Jako příklad lze uvést případ, kdy cena opravy výrazně převyšuje cenu zboží s tedy i výměnu zboží, pak oprava nebude vhodnou volbou. Důkazní břemeno nepřiměřené finanční zátěže však musí vždy prokázat prodávající, a proto je nutné posouzení případ od případu.

Spotřebitel má právo požadovat výměnu vadného produktu nebo snížení ceny v případě, že oprava nebo výměna zboží není proveditelná jednak v rozumném časovém intervalu a jednak pokud spotřebiteli způsobí těžkosti.

Pokud se jedná o malou vadu daného zboží, nemá spotřebitel právo si svobodně vybrat mezi snížením ceny nebo ukončením kupní smlouvy. V takovém případě spotřebitel může požadovat pouze snížení ceny. Posouzení rozsahu vady tzn. zda se jedná o malou vadu je potřeba posoudit případ od případu.

Příklad: defektní světlomet u auta. Tato vada je posuzována jako drobná v kontextu celkové hodnoty automobilu. Vzhledem k rozsahu vady není ukončení smlouvy vhodným právním opatřením.

Pravidla platná od 1. ledna 2022.

Nové směrnice zavádí přísnou a plně kompatibilní hierarchii nápravných opatření pro spotřebitele v případě nesouladu zboží, digitálního obsahu nebo služeb.

Členské státy, které nemají hierarchii nápravných opatření, proto přizpůsobují své vnitrostátní právní předpisy.

Pro vás to znamená, že pravidla pro nápravu jsou stejná ve všech zemích Evropské unie.

Mohu požádat spotřebitele o náhradu nákladů?

Oprava a výměna v případě nesouladu se smlouvou musí být pro spotřebitele vždy provedena bezplatně. To znamená, že od spotřebitele nelze požadovat žádnou náhradu za nápravu nesouladu zboží se smlouvou. Proávající není oprávněn žádat o platbu za výměnu nebo opravu, např.:

- poštovné za vrácení zboží;
- cenu práce;
- cenu materiálu použitého k opravě.


Jak provést opravu nebo výměnu?

Oprava nebo výměna zboží, které nevyhovuje, musí být vždy provedena v přiměřené lhůtě, bezplatně a bez významných obtíží pro spotřebitele.

V praxi se může stát, že obchodník trvá na opravě zboží jako jediné možnosti nápravy z důvodu, že nahrazení není možné, protože toto zboží není možno již získat. V těchto případech je důkazní břemeno této skutečnosti na straně prodávajícího a v takovém případě mohou být spotřebiteli nabídnuty jiné opravné prostředky (snížení ceny nebo ukončení smlouvy)

Můžete jako prodávající požadovat po ukončení smlouvy náhradu za užívání zboží?

V případě náhrady zboží nelze ze strany obchodníka požadovat náhradu za opotřebení tohoto vadného zboží, výměna musí být provedena bezplatně. V případě, že dojde k ukončení smlouvy je však možné, že částka vrácená spotřebiteli bude nižší, stanoví-li tak právní systém příslušné země.

Prosím, mějte na paměti, že pokud nesete odpovědnost za škodu způsobenou spotřebiteli a tato škoda vznikla jednáním nebo opomenutím předchozím prodejcem nebo výrobcem, máte právo požadovat nápravu na dané osobě, která tuto škodu způsobila. Podrobnosti určují jednotlivé právní systémy. 

V jakých případech nebude prodávající odpovědný za nesoulad se smlouvou?

V některých případech je nárok spotřebitele neoprávněný.

Za prvé, pokud si spotřebitel je vědom, že kupuje vadné zboží, a nebo pokud není možné, aby si takové vady nebyl vědom. Například, pokud si koupí tričko, které má díru na zádech, není následně možné tvrdit, že s touto skutečností nebyl seznámen.

Stejně tak pokud si spotřebitel zakoupí knihu, která pochází z regálu označeného “poničené zboží – sleva”, je naprosto jasné, že tato kniha není ve zcela neporušeném stavu. Ukáže-li se pak, že v knize chybí stránky, nenese prodávající za tuto skutečnost odpovědnost.

Kromě toho prodávající nenese odpovědnost ani za zboží, které se stalo nevyhovujícím v důsledku materiálu poskytnutého prodávajícím spotřebitelem. Tak by tomu

bylo například v případě krejčího, který šije oblek z materiálu poskytnutého spotřebitelem. Pokud je oblek po několika dnech roztržen bez jiného důvodu, než je špatná kvalita materiálu, krejčí za to nenese odpovědnost.

V takových případech nemá zákazník právo uplatnit nárok vztahující se k nevyhovujícímu zboží.

Pokud ovšem prodávající tvrdí, že jeho výrobky jsou zcela v pořádku, pak odpovídá za nesoulad se smlouvou bez ohledu na to, zda si spotřebitel mohl závady všimnout. Prodává-li obchodník nové auto, které není plně funkční a odpovědnost odmítá z důvodu, že auto ještě nikdo neřídil, pak odpovědnost za to, že tato vada není odstraněna, padá na prodávajícího.

Na druhé straně prodávající nenese odpovědnost za nesoulad se smlouvou ve srovnání s prohlášeními jiných obchodníků o vlastnostech zboží, pokud o těchto prohlášeních nevěděl nebo nemohl vědět. Pokud například spotřebitel vstoupí do obchodu, kde mu prodávající sdílí, že určitý typ obuvi je vodotěsný, a pak tento spotřebitel jde do jiného obchodu a koupí stejné boty, i když prodejce tohoto obchodu nikdy netvrdil, že jsou vodotěsné; spotřebitel nemůže tvrdit, že došlo k nesouladu se smlouvou.

Totéž platí, pokud obchodník může prokázat, že tato “prohlášení” před uzavřením smlouvy opravil. Například pro použití předchozího příkladu by prodávající mohl spotřebitele informovat, že navzdory tomu, že je výrobcem obuv inzerována jako vodotěsná, tento typ obuvi není ve skutečnosti vodotěsný, čímž zajišťuje, že spotřebitel si je toho vědom. Prodávající je poté od této odpovědnosti osvobozen, ale stále musí prokázat, že došlo k opravě prohlášení.

Kdo má prokazovat nesoulad?

Odpovědnost prodávajícího za nesoulad nového zboží se smlouvou trvá nejméně dva roky, počínaje

okamžikem dodání zboží spotřebiteli. Prodávající odpovídá pouze za vady, které existovaly již v době dodání a které se projevily později. Proto je v praxi velmi důležitá otázka, kdy k závadě došlo. Během prvních **dvanácti** měsíců (dříve šesti měsíců) od dodání zboží spotřebiteli je předpoklad, že nesoulad se smlouvou existoval již v době dodání. Čili pokud například trouba přestane fungovat během prvních 12 měsíců po dodání do domu spotřebitele, předpokládá se, že závada existovala v době dodání. 🚩

Avšak po uplynutí této lhůty přechází důkazní břemeno na spotřebitele. Což znamená, že spotřebitel musí dokázat, že vada existovala již v okamžiku nákupu. 🚩
I když se jedná o právní situaci, obchodníci se mohou rozhodnout, že se o prohlídku zboží postarají i po šestiměsíční lhůtě, aby pomohli spotřebitelům identifikovat příčinu vady.



Právní záruka nepokrývá defekty, které nastaly později nebo byly způsobeny spotřebitelem. Například prodejce není odpovědný za nefunkční telefon, který spadl do vody. Odpovědnost nese za nefunkčnost způsobenou výrobní vadou.

Za účelem řešení tohoto druhu případů je vždycky dobré mít strategii a mechanismy k ověření, kdo je skutečně odpovědný za nesoulad. Příklad: prodáváte-li mobilní telefony, může být dobrým modelem dobrá spolupráce s výrobcem, který bude schopen ověřit, proč mobilní telefon, který přinesl spotřebitel, nefunguje, např. zda je nefunkčnost způsobena výrobní vadou nebo pádem telefonu do vody (vinou spotřebitele).

Pravidla platná od 1. ledna 2022. 🚩

Nová směrnice o smlouvách o prodeji zboží **prodlužuje lhůtu pro dokazování ve prospěch spotřebitele** (obrácení důkazního břemene) ze šesti měsíců na jeden rok. **Od 1. ledna 2022 platí**, že přestane-li pračka fungovat 7 měsíců po dodání do domu spotřebitele, předpokládá se existence vady již v době dodání/převzetí.

Všechny členské státy povinně zavádí pravidlo o tom, kdo nese důkazní břemeno - první rok obchodník, druhý rok spotřebitel. Členské státy mohou ponechat důkazní břemeno na obchodníkovi po celou dobu trvání zákonné záruky (dobu dvou let).

Kromě toho platí nová pravidla týkající se důkazního břemene pro prodej digitálního obsahu a digitálních služeb, a to na základě "směrnice o digitálním obsahu a službách". Pravidla se mohou lišit v závislosti na typu digitálního obsahu nebo digitální služby:

- Pokud smlouva se spotřebitelem zahrnuje jednu dodávku nebo sérii jednotlivých dodávek digitálního obsahu nebo digitální služby, pak důkazní břemeno o souladu se smlouvou leží na obchodníkovi po dobu jednoho roku od dodání služby nebo obsahu.

- Pokud je smluvně stanoveno, že digitální obsah nebo digitální služby budou dodávány po určitou dobu (např. 4 roky), pak důkazní břemeno o souladu mezi dodávaným zbožím a smlouvou bude ležet na obchodníkovi po celou dobu dodávek uvedenou ve smlouvě.

Nicméně **důkazní břemeno může ležet na spotřebiteli** v případě, že:

- Pokud obchodník může dokázat, že spotřebitel nedisponuje technickým vybavením potřebným ke správnému fungování digitálního obsahu nebo digitální služby a prokazatelně o tomto nesouladu byl obchodníkem informován, a to před uzavřením smlouvy, pak se důkazní břemeno přesouvá na spotřebitele.
- A obdobně pokud spotřebitel nespolupracuje při zjišťování nesouladu digitálního obsahu nebo služby se smlouvou a pokud jste ho o takovém požadavku jasně a srozumitelně informovali před uzavřením smlouvy, bude to spotřebitel, kdo musí prokázat, že problém existoval v době dodání.

Mohu stížnost spotřebitele přesměrovat na dovozce, distributora nebo výrobce?

Ne, nemůžete. Pokud prodáte spotřebiteli zboží, které není v souladu s kupní smlouvou, pak je na vás jakožto prodejci, abyste se vypořádal s následky takového jednání a to v souladu s platnými vnitrostátními pravidly pro prodej spotřebitelům.

Prodávající odpovídá za nesoulad se smlouvou bez ohledu na zavinění nebo nedbalost. Odpovědnost prodávajícího za zboží, které nevyhovuje, nemůže být ani smluvně přenesena na výrobce nebo dovozce.

Mohu v rámci dodavatelského řetězce být odškodněn další osobou, která je odpovědná za nesoulad se smlouvou?

Ano, můžete. Jakmile jako prodávající napravíte nesoulad se smlouvou vůči spotřebiteli, máte právo, v rámci dodavatelského řetězce, požádat o náhradu škody od osoby, která je odpovědná za nesoulad se smlouvou. Směrnice EU opravňuje prodávajícího požadovat náhradu škody od výrobce, zprostředkovatele nebo předchozího dodavatele.

Například, pokud Vámi prodávané běžecké boty jsou vadné z důvodu nekvalitního materiálu použitého výrobcem a spotřebitel po Vás požaduje náhradu škody, máte následně právo požadovat náhradu škody na výrobcu.

Stejně tak pokud dojde k poškození zboží při přepravě má prodejce právo nárokovat náhradu škody na přepravci.

Podmínky vynutitelnosti těchto práv prodejce jsou upraveny v legislativě jednotlivých členských států a ve smlouvě uzavřené s dodavatelem.


Naše rada

Abyste uchránili sebe a své podnikání, doporučujeme Vám vyjasnit si s dodavatelem podmínky vracení nevyhovujícího zboží a smluvně je upravit. Vzácně lze tyto podmínky dojednat ve Vaš prospěch, proto Vám nezbývá než přijmout podmínky nastavené dodavatelem.

Co se stane v případě, že zboží je nejen nevyhovující, ale i nebezpečné?

Tento Modul se zabývá pouze případy, kdy je zboží nevyhovující nebo jsou nedodrženy záruční doby např. bunda, která vykazuje znaky opotřebení pouhý týden po zakoupení. Nicméně mějte na paměti, že existují specifická pravidla pro zacházení se zbožím, které je nebezpečné, např. žehlička, která bez zjevného důvodu vzplane při žehlení.

Pro případy, kdy dojde k poškození lidského zdraví nebo jiných předmětů než je vadné zboží jsou nastavena jiná pravidla, která se zabývají bezpečností výrobků. Na evropské úrovni se jedná o Směrnici 85/374/EEC o odpovědnosti za vadné výrobky a soubor obecných a odvětvových pravidel pro bezpečnost výrobků.

Podle některých vnitrostátních právních předpisů existují případy, kdy je za nebezpečné výrobky odpovědný jak výrobce, tak i dovozce. Věnujte proto, prosím, tomuto souboru pravidel pozornost 

Co se stane, když dojde k porušení práv spotřebitele?

Sankce prodejci hrozí v případě, že nedodrží spotřebitelská a záruční práva stanovená směrnicí o pordeji zboží (která nahradila směrnicí 1999/44/EC) a jejími národními transpozicemi.

Směrnice nerozlišuje, zda k porušení došlo záměrně nebo nevědomostí.

V případě, že se spotřebitel rozhodne uplatnit nárok na náhradu škody, musí prodejce tuto skutečnost respektovat a to v souladu s platnými právními předpisy a vyhovět mu. V žádném případě prodejce nesmí jednat takovým způsobem, který by uplatnění práv spotřebitele ztěžoval či znemožňoval.

Příklad: Prodejce nesmí spotřebitele požádat, aby s nefungujícím notebookem přišel až příští týden, protože se mu zrovna nehodí to řešit.

Co se stane s přeshraničním prodejem?

Protože se ochrana spotřebitele může v jednotlivých členských státech mírně lišit, na úrovni EU existují zvláštní pravidla, která určují rozhodné právo v případě přeshraničního prodeje.

V praxi to vypadá tak, že cílíte-li na spotřebitele jiné země, měli byste si vždy nastudovat její právní řád (např. pravidla pro reklamu, jazykovou mutaci webových stránek apod.).

Například doba právní záruky, během níž je prodávající odpovědný za vady prodávajícího nového zboží, může být delší než dva roky stanovené směrnicí EU o prodeji. Většina států Evropské unie se shodla na dodržování dvouleté záruční lhůty, nicméně některé státy (např. Irsko, Finsko, Nizozemsko či Švédsko viz Příloha č. 1) mají tuto lhůtu delší.

Specifické body v případě, že své obchodní aktivity zaměřujete na spotřebitele žijící v jiných členských státech

Pokud se vaše obchodní aktivity zaměřují na spotřebitele v zemích EU, kde se právní praxe liší od praxe vaší země, pak se na smlouvu uzavřenou mezi vámi a spotřebitelem vztahuje právní úprava země, kde žije spotřebitel. Jako rozhodné právo si můžete zvolit právo jiné, ale nikdy touto volbou nemůžete vyloučit ochranu poskytovanou právním řádem země zahraničního spotřebitele.

Pokud je tedy vaše webová stránka zaměřena na spotřebitele v jiném členském státě a obecněji, kdykoli inzerujete nebo nabízíte své zboží nebo služby v jiných

členských státech, musíte dodržovat standard ochrany práva spotřebitele v zemích, na které se zaměřujete.

Za jakých podmínek můžete být považováni za cílené na spotřebitele v jiném členském státě

Soudní dvůr Evropské unie stanovil výčet kritérií pro určení, zda se vaše obchodní činnosti zaměřují na určitý členský stát. Tato kritéria zahrnují například používání jazyka nebo měny odlišné od jazyka a měny obvyklé v členském státě, kde se nachází sídlo vaší společnosti, uvádění telefonních čísel s mezinárodní předvolbou, používání názvu nejvyšší domény odlišného od domény členského státu, kde je společnost založena. Pokud svoji činnost nesměřujete do jiných členských států, ale naopak jste osloveni spotřebitelem, pak se v případě sporu uplatní právní řád vaší domovské země.

Co to pro vás v praxi znamená?

Jaké právo se bude vztahovat na přeshraniční smlouvy?

Na první pohled se může zdát složité, aby malý obchodník dodržoval spotřebitelské zákony v různých zemích. Některým obchodníkům by to zabránilo v tom, aby nabízeli své zboží nebo služby přes hranice. V praxi to však funguje jinak:

1. Právní předpisy EU harmonizují důležitou část právních předpisů na ochranu spotřebitele. To znamená, že v zásadě platí stejná pravidla v celé EU.
2. I když v některých prvcích mezi členskými státy existují rozdíly, neznamená to, že nesmíte mít smlouvy se spotřebiteli navržené podle vašich vlastních právních předpisů: jak je vysvětleno výše,

můžete se spotřebitelem dohodnout, že by mělo být použitelné jiné právo, v takovém případě musíte dodržovat pouze závazné spotřebitelské právo členského státu, ve kterém spotřebitel žije.

3. V praxi budou závazné právní předpisy na ochranu spotřebitele jiného členského státu relevantní pouze tehdy, jsou-li tato pravidla výhodnější než pravidla vašeho právního řádu nebo práva, na nichž jste se se spotřebitelem dohodli. Tak tomu může být například v případě, kdy je například doba právní záruky podle zákona spotřebitele delší než doba podle vašeho vlastního práva.
4. Díky připraveným školicím modulům spotřebitelského práva budete v obraze, jaké další požadavky se vztahují na jiné členské státy, uvažujete-li o nasměrování obchodních aktivit.
5. Otázka rozhodného práva je relevantní pouze v případě neshody se spotřebitelem. Většinu nedorozumění lze vyřešit smírně nebo pomocí reklamační služby.

Který soud bude místně příslušný, pokud k takovému sporu dojde?

V případě, že nabízíte své zboží v jiném členském státě a stane se, že dojde k neshodě mezi spotřebitelem a prodejcem, mějte, prosím, na paměti, že místně příslušný soud, který bude tuto neshodu řešit bude vždy ten, který je v zemi spotřebitele. Nemůžete tedy spotřebitele žalovat u soudu jiné země, pokud takovou podmínku stanovíte, riskujete vysokou pokutu. Naopak spotřebitel má právo žalovat vás u soudu vaší domovské země. Pro případy přeshraničních sporů proto EU pro zjednodušení řešení sporů vytvořila platformu řešení sporů online, která umožňuje úzkou spolupráci mezi subjekty alternativního řešení sporů.

Příklad: pokud jste francouzským obchodníkem se sídlem v Lille a prodáváte své výrobky spotřebitelům v Belgii, nemůžete ve svých podmínkách stanovit, že v případě sporu jsou jedinými příslušnými soudy, které spor řeší, soudy v severní Francii

Směrnice o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb – krátký náhled

Pravidla od 1. ledna 2022

1) Rozsah:

Digitální obsah a služby zahrnují širokou škálu produktů, např. videa, hudební soubory, software, streamy, chatovací aplikace, sociální média atd.

Nová pravidla chrání spotřebitele v případě, že digitální obsah a služby jsou vadné nebo jinak neodpovídají tomu, co bylo dohodnuto ve smlouvě, např.:

- stažená hudba, mobilní aplikace pro streamovací platformu nefunguje na spotřebitelově mobilním telefonu
- software náhle přestane fungovat apod.

V takových případech má spotřebitel právo na následující nápravná opatření:

- požádat Vás, abyste vzniklý problém vyřešili,
- v případě přetrvávání problému bude moci žádat o snížení ceny nebo ukončení smlouvy a poskytnutí náhrady škody

Až dosud tato ochrana na úrovni EU existovala pouze pro hmotné věci a to prostřednictvím směrnice 1999/44/ES o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a souvisejících zárukách.

V současné době spotřebitelé v mnoha případech za přístup k některému digitálnímu obsahu či službám neplatí, ale místo toho poskytují své osobní údaje (např. vytvoření účtu na sociálních médiích). Podle nových pravidel mají spotřebitelé **právo na nápravu vadného digitálního obsahu nebo služby, a to i v případě, že za něj nezaplatili, ale poskytli své osobní údaje.**

2) Jednotná pravidla v rámci EU:

Směrnice plně sjednocuje následující body:

- kritéria souladu digitálního obsahu nebo služby se smlouvou,
- nápravné prostředky v případě nesouladu se smlouvou,
- pravidla týkající se odpovědnosti obchodníků,
- pravidla týkající se důkazního břemene a příslušných povinností stran v případě nesouladu a,
- úprava digitálního obsahu nebo digitální služby.

Další prvky jsou regulovány na vnitrostátní úrovni.

Další informace naleznete v příslušných vnitrostátních právních předpisech, které směrnice převádí. Najdete je i na internetových stránkách Evropské komise.

Přílohy

PŘÍLOHA 1: Vnitrostátní provedení spotřebitelského prodeje a Směrnice o zárukách

Zelené zbarvení označuje ty státy, které přesahují minimum stanovené Směrnicí EU č. 1999/44

Klíčová ustanovení směrnice				
Členské státy	Doba trvání první záruky (roky)	Oznamovací povinnost pro spotřebitele	Lhůta obráceného důkazního břemene	Hieraarchie nápravných prostředků
Rakousko	2	Ne	6 měsíců	Ano
Belgie	2	Ano ³	6 měsíců	Ano
Bulharsko	2	Ano ⁴	6 měsíců	Ano
Chorvatsko	2	Ano	6 měsíců	Volnost volby
Kypr	2	Ano	6 měsíců	Ano
Česká republika	2	Ano ⁵	6 měsíců	Ano
Dánsko	2	Ano	6 měsíců	Ano ⁶
Estonsko	2	Ano	6 měsíců	Ano ⁷
Francie	2	Ne	2 years	Ano
Německo	2	Ne	6 měsíců	Ano
Řecko	2	Ne	6 měsíců	Volnost volby
Maďarsko	2	Ano	6 měsíců	Ano
Irsko	6*	Ne	6 měsíců	Yes + short term right to reject ⁸
Itálie	2	Ano	6 měsíců	Ano
Lotyšsko	2	Ano	6 měsíců	Ano ⁹
Litva	2	Ano ¹⁰	6 měsíců	Volnost volby
Lucembursko	2	Ano ¹¹	6 měsíců	Ano ¹²
Malta	2	Ano	6 měsíců	Ano

³ Obchodník a spotřebitel se mohou dohodnout, že spotřebitel musí o nesouladu se smlouvou vědět do dvou měsíců od doby, kdy se o něm dozvěděl. 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), viz: http://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/loi_a.pl?language=nl&caller=list&cn=2004090138&la=n&fromtab=wet&sql=dt=%27wet%27&tri=dd+as+rank&rech=1&numero=1

⁴ Viz článek 126 zákona o ochraně spotřebitele. Existence tohoto pravidla však nebyla Formálně oznámena Evropské komisi.

⁵ The Viz článek 126 zákona o ochraně spotřebitele. Existence tohoto pravidla však nebyla Formálně oznámena Evropské komisi Coll., the New Civil Code ("Nový občanský zákoník", and NCC).

⁶ V Dánsku může spotřebitel požadovat vrácení peněz, pokud je vada významná, ale ne pokud prodávající nabízí opravu nebo výměnu výrobku – viz článek 78 zákona o prodeji zboží (Købelov)

⁷ Estonská pravidla jsou založena na myšlence svobodné volby nápravy, která však dává prodávajícímu možnost vypořádat se s poruchou pomocí opravy nebo výměny.

⁸ S.I. č. 11/2003 - Evropská společenství (některé aspekty prodeje spotřebního zboží a souvisejících záruk) Nařízení z roku 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

⁹ Od změny legislativy, která proběhla v roce 2015.

¹⁰ Spotřebitel to musí oznámit v přiměřené lhůtě podle článku 6.327 občanského zákoníku č. VIII-1864 ze dne 18. července 2000

¹¹ Spotřebitel musí informovat prodávajícího o jakékoli neshodě výrobku v "přiměřené lhůtě", ale vzhledem k tomu, že tato lhůta není definována, znamená to v podstatě dva roky po dodání. Podle čl. zákona. 212-6, pododstavec 2, existuje druhá dvouletá lhůta pro podání žaloby na vymáhání záruky; běží od místa, kdy spotřebitel obchodníkovi oznámil nesoulad zboží.

¹² Nápravná opatření by měl prodávající provést do jednoho měsíce. Pokud tomu tak není, může spotřebitel požádat o výměnu a obdržet plnou náhradu ceny produktu nebo si produkt ponechat a získat částečnou náhradu. Spotřebitel však může získat další snížení ceny škody, pokud může poskytnout důkaz, že neshoda vadného zboží vytvořila dodatečné náklady nebo byla nebezpečná pro zdraví.

Klíčová ustanovení směrnice				
Členské státy	Doba trvání první záruky (roky)	Oznamovací povinnost pro spotřebitele	Lhůta obráceného důkazního břemene	Hieraarchie nápravných prostředků
Polsko	2	Ne	1 rok	Ano ¹³
Portugalsko	2	Ano	2 roky	Volnost volby
Rumunsko	2	Ano	6 měsíců	Ano
Slovensko	2	Ano	6 měsíců	Ano
Slovinsko	2	Ano	6 měsíců	Volnost volby
Španělsko	2	Ano	6 měsíců	Ano
Švédsko	3	Ano	6 měsíců	Ano
Nizozemí	Žádná pevná lhůta	Ano	6 měsíců	Ano

* Odpovědnost prodávajícího v těchto členských státech je omezena pouze lhůtou.

Upozornění: Tabulka vychází z doby před transpozicí nové směrnice o prodeji zboží.

¹³ Polská pravidla platná od prosince 2014 jsou založena na myšlence svobodné volby nápravy, která však prodávajícímu dává možnost řešit závadu opravou nebo výměnou.

PŘÍLOHA 2 - Prvky národních právních předpisů, které přesahují rámec Směrnice o prodeji a zárukách pro spotřebitele 1999/44/EC (viz zelené stínování).

Členské státy	Druh záruky a doba trvání právní záruky (roky)	Pozastavení právní záruky během opravy/výměny	Lhůta, ve které dojde k opravě nebo výměně zboží	Povinnost poskytování náhradních dílů	Náhradní díly – povinnost informovat spotřebitele
Rakousko	Jednotná (2 roky)	Nové období	Přiměřená lhůta	Ne	Ne (opačně) ¹⁴
Belgie	Jednotná (2 roky)	Ano	Přiměřená lhůta	Ne	Ne
Bulharsko	Jednotná (2 roky)	Ano	Do 1 měsíce	Ne	Ne
Chorvatsko	Jednotná (2 roky)	Nové období	Přiměřená lhůta	Ne	Ne
Kypr	Jednotná (2 roky)	Ano	Přiměřená lhůta	Ne	Ne
Česká republika	Jednotná (2 roky)	Ne	30 dnů	Ne	Ne
Dánsko	Jednotná (2 roky)	Nové období	Přiměřená lhůta	Ne	Ne
Estonsko	Jednotná (2 roky)	Nové období	Přiměřená lhůta ¹⁵	Ne	Ne
Finsko	Rozdílný	Ne	Přiměřená lhůta	Ne	Ne
Francie	Jednotná (2 roky)	Ne	1 měsíc	Ano	Ano
Německo	Jednotná (2 roky)	Ne	Přiměřená lhůta	Ne	Ne
Řecko	Jednotná (2 roky)	Nové období	Přiměřená lhůta	Ano	Ne
Maďarsko	Jednotná (2 roky)	Nové období	15 dnů	Ne	Ne
Irsko	Promlčecí lhůta (6 let)	Ano	Přiměřená lhůta	Ne	Ne

¹⁴ V Rakousku prodávající informuje kupujícího o neexistenci náhradních dílů, pokud je to nezbytné (pokud by spotřebitel mohl tyto informace využít k výběru výrobku, který má k dispozici náhradní díly).

¹⁵ V Estonsku musí spotřebitel odpovědět na otázku nebo stížnost do 15 dnů, ale neexistuje žádná lhůta pro samotné nápravné opatření.

Členské státy	Druh záruky a doba trvání právní záruky (roky)	Pozastavení právní záruky během opravy/výměny	Lhůta, ve které dojde k opravě nebo výměně zboží	Povinnost poskytování náhradních dílů maintain spare parts	Náhradní díly – povinnost informovat spotřebitele
Itálie	Jednotná (2 roky)	Ano	Přiměřená lhůta	Ne	Částečně
Lotyšsko	Jednotná (2 roky)	Ano	Přiměřená lhůta ¹⁶	Ne	Ne
Litva	Jednotná (2 roky)	Ano	Přiměřená lhůta	Ne	Ne
Lucembursko	Jednotná (2 roky)	Ano	1 měsíc	Ne	Ne
Malta	Jednotná (2 roky)	Ano	Přiměřená lhůta	Ano	Ne
Polsko	Jednotná (2 roky)	Nové období	Přiměřená lhůta	Ne	Ne
Portugalsko	Jednotná (2 roky)	Nové období	30 dnů	Ano	Ne
Rumunsko	Jednotná (2 roky)	Ano	15 dnů	Ano ()	Ne
Slovensko	Jednotná (2 roky)	Nové období	30 dnů	Ne	Ne
Slovinsko	Jednotná (2 roky)	Nové období	8 dnů	Ano manufacturers	Ano
Španělsko	Jednotná (2 roky)	Nové období	Přiměřená lhůta	Ano	Ne
Švédsko	Jednotná (3 roky)	Ne	Přiměřená lhůta	Ano (některé případy) ¹⁷	Ne
Nizozemí	Odlišné	Ano	Přiměřená lhůta	Ne	Ne

Upozornění: Tabulka vychází z doby před transpozicí nové směrnice o prodeji zboží.

¹⁶ Obecně je jako přiměřená lhůta označováno 30 dnů, nicméně není to právně pevně ukotveno.

¹⁷ If the lack of spare parts or consumables hamper the use of the goods and the consumer, at the time of purchase, had good reason to believe that the product would be usable, the product will be considered defect under the rules on factual defects of the goods found in the Consumer Sales Act (1990:932).

Consumer Law → READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022