

Modul 3

Práva a záruky
spotřebitelův



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI:

Informácie a názory uvedené v tejto publikácii sú názormi autora (autorov) a nemusia nevyhnutne odzrkadľovať oficiálny názor Európskej komisie. Komisia nezaručuje správnosť údajov uvedených v tejto publikácii. Komisia ani žiadna osoba konajúca v mene Komisie nemôže byť zodpovedná za použitie informácií obsiahnutých v tejto publikácii.

Tento dokument nie je právne záväzný a nie je formálnym výkladom práva EÚ ani vnútroštátneho práva, ani nemôže poskytovať komplexné alebo úplné právne poradenstvo. Jeho cieľom nie je nahradiť odborné právne poradenstvo v konkrétnych otázkach.

Čitatelia by mali mať na pamäti, že právne predpisy EÚ a vnútroštátne právne predpisy sa neustále aktualizujú: akákoľvek papierová verzia modulov by sa mala porovnať s prípadnými aktualizáciami na webovej stránke www.consumerlawready.eu.

Júl 2025

Obsah

Úvod.....	6
Lišia sa pravidlá týkajúce sa práv a záruk spotrebiteľov v jednotlivých členských štátoch EÚ?	8
Môžem vylúčiť uplatňovanie pravidiel týkajúcich sa práv a záruk spotrebiteľov?	8
Aký je rozsah uplatňovania pravidiel týkajúcich sa záruk?	8
Vzťahujú sa tieto pravidlá aj na služby pre spotrebiteľov?	9
Aké sú rôzne záruky na tovary, digitálny obsah alebo služby predávané spotrebiteľom?	9
Aké sú hlavné charakteristiky zákonnej záruky?	9
Kedy sa spotrebný tovar, digitálne služby alebo obsah považujú za nesúladné?.....	10
Aké sú hlavné charakteristiky obchodnej záruky?	11
Môžem zákonnú záruku prezentovať ako obchodnú záruku?	12
Existuje zákonná záruka aj na použitý tovar?	13
Aké sú práva spotrebiteľov v prípade nesúladu?	13
Existuje nejaké obmedzenie voľného výberu nápravných opatrení spotrebiteľom v rámci hierarchie?	14
Môžem od spotrebiteľa žiadať nejakú náhradu?	15
Ako vykonať opravu alebo výmenu?	16
Môžete ako predajca po ukončení zmluvy požadovať od spotrebiteľa náhradu za používanie tovaru?	16
V ktorých prípadoch predávajúci nezodpovedá za nesúlad?	16
Kto by mal preukázať nesúlad?	17
Môžem reklamáciu spotrebiteľa presmerovať na dovozcu, distribútora alebo výrobcu?	18
Môžem získať náhradu od inej osoby v dodávateľskom reťazci, ktorá zodpovedá za nesúlad?	18
Čo sa stane v prípade, že výrobok nielenže nie je v súlade, ale je aj nebezpečný?	19
Aké sú dôsledky porušenia pravidiel týkajúcich sa práv spotrebiteľov a záruk?	19
Ako je to s cezhraničným predajom?	20

Špecifické zaobchádzanie s predajom, ktorý smerujete na spotrebiteľov s bydliskom v iných členských štátoch.	20
Za akých podmienok môžete byť považovaní za obchodníkov oslovujúcich spotrebiteľov v iných členských štátoch? .	20
Čo to pre vás v praxi znamená?	20
Smernica o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb v skratke	22
Príloha 1 – Vnútroštátne transpozície smernice o predaji spotrebiteľom a zárukách	24
Príloha 2 – Prvky vnútroštátnych právnych predpisov, ktoré presahujú rámec smernice o predaji spotrebiteľom a zárukách.....	26

„Záruka minimálne 2 roky na výrobky, ktoré kupujem, zvyšuje moju dôveru pri nákupe nových výrobkov.“

Spotrebiteľ

„Zákonná záruka zaväzuje výrobcov dosiahnuť určitú úroveň kvality, a tým vytvára spravodlivejšiu hospodársku súťaž.“

Obchodník

„Páči sa im to a často si kvôli tomu vyberajú moje produkty.“

Obchodník

Úvod

Vážený podnikateľ,

táto príručka je súčasťou projektu Consumer Law Ready, ktorý je určený špeciálne pre mikropodniky, malé a stredné podniky, ktoré prichádzajú do styku so spotrebiteľmi.

Projekt Consumer Law Ready je celoeurópsky projekt, ktorý riadi EUROCHAMBRES (Asociácia európskych obchodných a priemyselných komôr) v konzorciu s BEUC (Európska spotrebiteľská organizácia) a SMEUnited (Hlas malých a stredných podnikov v Európe). Je financovaný Európskou úniou s podporou Európskej komisie.

Cieľom projektu je pomôcť vám splniť požiadavky spotrebiteľského práva EÚ.

Spotrebiteľské právo EÚ pozostáva z rôznych právnych predpisov prijatých Európskou úniou za posledných 25 rokov a transponovaných každým členským štátom EÚ do svojich vnútroštátnych právnych predpisov. V roku 2024 Komisia uzavrela posúdenie vhodnosti digitálnej spravodlivosti (začaté v roku 2022)¹, ktorého cieľom bolo vyhodnotiť, či sú súčasné pravidlá ochrany spotrebiteľa vhodné na zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľa v digitálnom prostredí. Hodnotenie vhodnosti ukázalo, že tieto pravidlá sú naďalej relevantné a potrebné na zabezpečenie vysokej úrovne ochrany spotrebiteľov a efektívneho fungovania jednotného digitálneho trhu. Zároveň identifikovalo niekoľko škodlivých, vyvíjajúcich sa praktík, s ktorými sa spotrebiteľia stretávajú online, a poukázalo na oblasti, ktoré je potrebné v budúcnosti zlepšiť. Projekt Consumer Law Ready má za cieľ zlepšiť znalosti obchodníkov, najmä malých a stredných podnikov, o právach spotrebiteľov a ich zodpovedajúcich právnych povinnostiach.

Príručka sa skladá zo siedmich modulov. Každý z nich sa zaoberá jednou konkrétnou témou spotrebiteľského práva EÚ:

- Modul 1 sa zaoberá pravidlami týkajúcimi sa požiadaviek na predzmluvné informácie.
- Modul 2 predstavuje pravidlá týkajúce sa práva spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov.
- Modul 3 sa zameriava na nápravné opatrenia, ktoré musia obchodníci poskytnúť, ak tovar alebo služba nie sú v súlade so zmluvou.
- Modul 4 sa zameriava na nekalé obchodné praktiky a neprijateľné zmluvné podmienky.
- Modul 5 predstavuje alternatívne mechanizmy riešenia sporov (ADR).
- Modul 6 predstavuje práva a povinnosti na digitálnych trhoch.
- Modul 7 predstavuje bezpečnosť výrobkov (2026).

¹ Viac informácií o hodnotení, jeho zisteniach a následných opatreniach nájdete na webovej stránke Európskej komisie: https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/review-eu-consumer-law_en#:~:text=On%203%20October%202024%2C%20the%20Commission%20published%20a,level%20of%20consumer%20protection%20in%20the%20digital%20environment.

Táto príručka je len jedným z učebných materiálov vytvorených v rámci projektu Consumer Law Ready. Webová stránka consumerlawready.eu obsahuje ďalšie učebné pomôcky, ako sú videá, kvízy a „e-test“, prostredníctvom ktorého môžete získať certifikát. Prostredníctvom fóra sa môžete spojiť aj s odborníkmi a inými malými a strednými podnikmi.

Modul 3 príručky sa zaoberá právami a zárukami spotrebiteľov v prípade, že tovar alebo digitálny obsah a služby nie sú v súlade so zmluvou. Opisuje, aké informácie, ako a kedy je potrebné poskytnúť, a poskytuje tipy, ktoré vám uľahčia dodržiavanie zákonov.

Modul je založený na pravidlách stanovených [smernicou \(EÚ\) 2019/771](#)² o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru („nová smernica o predaji tovaru“) a [smernicou \(EÚ\) 2019/770](#)³ o niektorých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb, ktorá teraz zahŕňa záručné práva na digitálny obsah a digitálne služby („smernica o digitálnom obsahu“), ako boli transponované do vnútroštátnych právnych predpisov členských štátov EÚ. Tieto dve smernice od januára 2022 nahradili smernicu EÚ 99/44/ES o predaji spotrebného tovaru a súvisiacich zárukách. Informácie o požiadavkách na predzmluvné informácie o zákonnej záruke nájdete v module 1.

Modul tiež predstavuje zmeny a doplnenia, ktoré prináša [smernica \(EÚ\) 2024/825](#) z 28. februára 2024, pokiaľ ide o posilnenie postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie prostredníctvom lepšej ochrany pred nekalými praktikami a prostredníctvom lepších informácií („smernica ECGT“)⁴ a [smernica \(EÚ\) 2024/1799](#) o spoločných pravidlách na podporu opravy tovaru („smernica o práve na opravu“)⁵. S cieľom informovať aj o legislatívnym novinkách tento modul už zahŕňa hlavné zmeny, ktoré môžu ovplyvniť aj vás. Tieto nové zmeny sú v tomto module uvedené v samostatných rámčekom s názvom „Nové pravidlá od roku 2026“.

Spotrebiteľia majú teraz možnosť presadzovať svoje práva v kolektívnych konaniach na základe [smernice \(EÚ\) 2020/1828](#)⁶ o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov („RAD“)⁷.

[Databáza spotrebiteľského práva](#)⁸ a [portál Your Europe Business](#)⁹ vám pomôžu nájsť relevantné informácie alebo sa môžete obrátiť na svoju obchodnú organizáciu.

Veríme, že informácie uvedené v tejto príručke vám budú užitočné.

² Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, ktorou sa mení a dopĺňa nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES a ktorou sa zrušuje smernica 1999/44/ES (https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2019.136.01.0028.01.ENG&toc=OJ:L:2019:136:TOC).

³ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch zmlúv týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

⁴ Členské štáty musia prijať transpozičné opatrenia do 27. marca 2026 a uplatňovať ich od 27. septembra 2026.

⁵ Členské štáty musia prijať transpozičné opatrenia do 31. júla 2026 a uplatňovať ich takisto od 31. júla 2026.

⁶ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2020/1828 z 25. novembra 2020 o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov a o zrušení smernice 2009/22/ES (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32020L1828>).

⁷ Pozri modul 5.

⁸ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁹ <http://europa.eu/youreurope/business>

Líšia sa pravidlá týkajúce sa práv a záruk spotrebiteľov v jednotlivých členských štátoch EÚ?

Odpoveď na túto otázku je: áno, aspoň do určitej miery. Cieľom novej smernice o predaji tovaru a smernice o digitálnom obsahu je dosiahnuť spoločnú úroveň ochrany spotrebiteľa v celej EÚ, ale zároveň umožniť jednotlivým členským štátom EÚ stanoviť vyššie štandardy pre konkrétne ustanovenia. Prehľad situácie v jednotlivých členských štátoch, pokiaľ ide o zákonnú záručnú lehotu, prenesenie dôkazného bremena a ďalšie pojmy, ktorými sa zaoberá tento modul, nájdete v PRÍLOHE 1.

Môžem vylúčiť uplatňovanie pravidiel týkajúcich sa práv spotrebiteľov a záruk?

Nie, nemôžete vylúčiť uplatňovanie pravidiel týkajúcich sa práv spotrebiteľov a záruk.

Pravidlá týkajúce sa práv spotrebiteľov a záruk v prípade výrobkov, digitálneho obsahu alebo služieb, ktoré nie sú v súlade so zmluvou, sú záväzné a zmluvné strany nemôžu nikdy vylúčiť ich uplatňovanie. To platí najmä pre zákonnú záruku, ktorú nemožno nikdy vylúčiť ani obmedziť. Iba v prípade použitého tovaru a iba ak to umožňuje vnútroštátne právo príslušného členského štátu (t. j. Rakúska, Belgicka, Cyperskej republiky, Českej republiky, Nemecka, Maďarska, Talianska, Luxemburska, Poľska, Portugalska, Slovenska, Slovinska a Španielska) sa predávajúci a spotrebiteľ môžu dohodnúť na kratšej lehote zákonnej záruky, ktorá však nesmie byť kratšia ako 1 rok. 

Ustanovenie v spotrebiteľskej zmluve, ktorého cieľom je obmedziť alebo úplne vylúčiť zákonnú záruku, je nezákonné.

Aký je rozsah pôsobnosti pravidiel týkajúcich sa záruk?

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

- tovar predávaný prostredníctvom exekúcie alebo inak na základe zákonnej moci
- vody a plynu, ak nie sú ponúkané na predaj v obmedzenom objeme alebo v stanovenom množstve
- elektrickej energie, ak nie je ponúkaná na predaj v stanovenom množstve

Okrem toho vnútroštátne právo členského štátu môže vylúčiť uplatňovanie pravidiel týkajúcich sa záruk na predaj živých zvierat a použité tovary predávané na verejnej dražbe, ktorej sa spotrebiteľ môže osobne zúčastniť: túto možnosť využili Fínsko, Francúzsko, Nemecko a Maďarsko. Španielsko zaviedlo obmedzenejšie vylúčenie, ktoré sa týka iba „správnych dražieb“. Dánsko, Taliansko a Švédsko túto možnosť nevyužili, namiesto toho obmedzili zodpovednosť predajcu za takéto tovary predávané na verejných dražbách. 

Nezabudnite, že od nadobudnutia účinnosti smernice (EÚ) 2019/770 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o poskytovaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb v januári 2022 **sa uplatňujú podobné práva a pravidlá pre digitálny obsah a digitálne služby.**

Vzťahuje sa to aj na služby pre spotrebiteľov?

Nie, nevzťahuje. Spotrebiteľské služby, napr. inštalatérske alebo záhradnícke služby, nespádajú do pôsobnosti tejto smernice.

Upozorňujeme však, že akákoľvek nezhoda vyplývajúca z nesprávnej inštalácie výrobku sa bude považovať za rovnocennú nesúladu tovaru, ak je inštalácia súčasťou kúpnej zmluvy a tovar bol inštalovaný predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť. Toto pravidlo sa bude uplatňovať aj v prípade, ak tovar, ktorý má inštalovať spotrebiteľ, inštaluje spotrebiteľ a nesprávna inštalácia je spôsobená nedostatkom v inštalračných pokynoch. Okrem týchto prípadov vnútroštátne právne predpisy členských štátov vymedzujú práva v prípade služieb, ktoré nie sú v súlade so zmluvou. Ak teda poskytujete služby, odporúčame vám oboznámiť sa s príslušnými vnútroštátnymi predpismi. 

Od januára 2022 sa pravidlá týkajúce sa práv spotrebiteľov a záruk (napr. minimálna zákonná záručná doba, harmonizácia nápravných prostriedkov) vzťahujú aj na digitálne služby (napr. internetové obchody s hudbou) a digitálny obsah (napr. mobilné aplikácie).

Aké sú rôzne záruky na tovar, digitálny obsah alebo služby predávané spotrebiteľom?

Pokiaľ ide o predaj spotrebného tovaru, digitálneho obsahu a digitálnych služieb, jednou z najdôležitejších otázok je zákonná záruka súladu, t. j. zodpovednosť predajcu za vady predaného tovaru, digitálneho obsahu

alebo služieb. Podľa práva EÚ existuje jasné rozlíšenie medzi zákonnou (alebo povinnou) zárukou a obchodnou zárukou.

Zákonná záruka je povinná záruka, ktorá sa vzťahuje na nové tovary, digitálne služby a obsah na obdobie minimálne dvoch rokov¹⁰ a chráni spotrebiteľov pred vadami, ktoré už existovali v čase dodania tovaru a prejavili sa neskôr. Zákonnú záruku nemožno zmluvne vylúčiť a platí vo všetkých krajinách EÚ.

Obchodná záruka je dodatočná záruka k zákonnej záruke, ktorú poskytuje predajca alebo výrobca bezplatne alebo za poplatok. Môže sa vzťahovať aj na iné vady ako tie, ktoré existovali v čase dodania tovaru, a môže mať dlhšiu platnosť ako zákonná záruka.

Aké sú hlavné charakteristiky zákonnej záruky?

Zákonná záruka je povinná záruka. Poskytuje spotrebiteľovi rad prostriedkov nápravy v prípade, že výrobok nezodpovedá tomu, čo sľúbil predajca, a to počas dvoch rokov (alebo v závislosti od členského štátu EÚ počas dlhšieho obdobia, ako je tomu v Írsku, Fínsku, Holandsku a Švédsku, pozri prílohu 1). Poskytuje spotrebiteľovi nápravné prostriedky v prípade, že dôjde k nehode.

Napríklad, ak fén prestane fungovať už po niekoľkých mesiacoch a je to spôsobené nezhodou existujúcou v čase dodania, predajca ho musí opraviť, vymeniť alebo poskytnúť spotrebiteľovi primeranú zľavu z ceny, alebo môže dôjsť k odstúpeniu od kúpnej zmluvy.

¹⁰ Viac informácií o krajinách, ktoré uplatňujú dlhšiu lehotu zákonnej záruky, nájdete v prílohách 1 a 2.

Kedy sa spotrebný tovar, digitálne služby alebo obsah považujú za nesúladné?

„Nová smernica o predaji tovaru“ vysvetľuje, aký tovar sa považuje za zodpovedajúci spotrebiteľskej kúpnej zmluve. Spotrebný tovar sa považuje za zodpovedajúci kúpnej zmluve, ak:

- odpovedá popisu poskytnutému predávajúcim a má vlastnosti tovaru, ktoré predávajúci prezentoval spotrebiteľovi ako vzorku alebo model;
Príklad: topánky, ktoré boli spotrebiteľovi opísané a predvedené ako nepremokavé, by mali byť skutočne nepremokavé.



- ako predajca musíte dbať na to, aby popis tovaru, ktorý predávate, bol vždy správny. V opačnom prípade vás môže spotrebiteľ považovať za zodpovedného za vady.
- je vhodný na akýkoľvek konkrétny účel, na ktorý ich spotrebiteľ potrebuje a ktorý oznámil predávajúcemu v čase uzavretia zmluvy a ktorý predávajúci akceptoval;
Príklad: bicykel, o ktorom sa v čase predaja uvádzalo, že je vhodný na jazdu v horách, musí byť

skutočne vhodný na tento účel.



- je vhodný na účely, na ktoré sa tovar rovnakého druhu bežne používa;
Príklad: mobilný telefón, ktorý sa dá používať na telefonovanie.
- musí vykazovať kvalitu a výkonnosť, ktoré sú bežné u tovaru rovnakého druhu a ktoré môže spotrebiteľ rozumne očakávať vzhľadom na povahu tovaru a s prihliadnutím na akékoľvek verejné vyhlásenia o špecifických vlastnostiach tovaru, ktoré o ňom urobil predajca, výrobca alebo jeho zástupca, najmä v reklame alebo na označení.
Príklad: označenie uvádzajúce úroveň spotreby energie chladničky musí zodpovedať jej skutočnej úrovni spotreby energie.



Od januára 2022 sa na základe dvoch nových smerníc musia **subjektívne** a **objektívne** požiadavky na posudzovanie súladu tovarov, digitálneho obsahu a služieb posudzovať rovnako.

a) Subjektívne požiadavky.

Aby bol digitálny obsah, digitálna služba alebo tovar v súlade so zmluvou, musí najmä:

- (1) **odpovedať popisu**, množstvu a kvalite a mať funkčnosť, kompatibilitu, interoperabilitu a ďalšie vlastnosti, ako to vyžaduje zmluva.
- (2) **byť vhodný na akýkoľvek konkrétny účel, na ktorý ho spotrebiteľ požaduje** a ktorý vám spotrebiteľ oznámil najneskôr v čase uzavretia zmluvy a ktorý ste prijali.
- (3) byť dodaný so všetkým príslušenstvom, pokynmi, vrátane pokynov na inštaláciu, a zákazníckou podporou, **ako to vyžaduje zmluva**; a
- (4) **byť aktualizovaný podľa dohody v zmluve**.

b) Objektívne požiadavky

Okrem toho musí digitálny obsah, digitálna služba alebo tovar spĺňať nasledujúci zoznam „*objektívnych*“ požiadaviek, aby bol považovaný za vyhovujúci:

- (1) **byť vhodný na účely**, na ktoré sa digitálny obsah, digitálne služby alebo tovary rovnakého typu bežne používajú;
- (2) musí mať množstvo a vlastnosti a iné charakteristiky, vrátane trvácnosti, funkčnosti, kompatibility, dostupnosti, kontinuity a bezpečnosti, ktoré sú bežné pre tovary, digitálny obsah alebo digitálne služby rovnakého typu, ktoré môže spotrebiteľ rozumne očakávať. Na posúdenie týchto

vlastností sa zohľadnia verejné vyhlásenia (napr. reklama, označovanie) vás alebo vášho dodávateľa/výrobcu;

- (3) digitálny obsah, služby a tovar sa dodávajú s príslušenstvom a pokynmi, ktoré môže spotrebiteľ **rozumne očakávať**;
- (4) digitálny obsah, služby alebo tovar predávané spotrebiteľom **musia byť v súlade so vzorkou, skúšobnou verziou alebo náhľadom digitálneho obsahu alebo digitálnej služby**, ktoré ste spotrebiteľovi poskytli pred uzavretím zmluvy.

Budete musieť zabezpečiť, aby spotrebiteľia boli informovaní o aktualizáciách (vrátane bezpečnostných aktualizácií), ktoré sú potrebné na zachovanie súladu tovaru s digitálnymi prvkami (napr. smartfón), digitálneho obsahu alebo služby, a aby im boli tieto aktualizácie poskytnuté.

Aké sú hlavné charakteristiky obchodnej záruky?

Obchodná záruka je dodatočná záruka, ktorá presahuje rámec zákonnej záruky predávajúceho a nemá na ňu vplyv. Môže ju poskytnúť predávajúci alebo výrobca. Môže sa vzťahovať na dlhšie obdobie ako zákonná záruka (2 roky), pokryť iné vady ako tie, ktoré existovali v čase dodania tovaru, a/alebo poskytovať ďalšie výhody. Môže byť poskytovaná bezplatne alebo za poplatok.

Výrobcovia môžu ponúkať obchodné záruky, ktoré spotrebiteľovi umožňujú nechať tovar opraviť v mnohých autorizovaných servisoch po celom svete, a nielen v predajni predajcu. Napríklad prenosný počítač by mohol mať takúto obchodnú záruku, ktorá by spotrebiteľovi

umožňovala nechať ho bezplatne opraviť v mnohých servisoch.

Výrobcovia môžu tiež ponúkať obchodnú záruku životnosti svojich výrobkov, čo je osobitný druh obchodnej záruky. Ak tak urobia, spotrebiteľia môžu priamo požiadať o bezplatnú opravu alebo výmenu vadného výrobku v primeranej lehote a bez výrazného obmedzenia.

Môžem prezentovať zákonnú záruku ako obchodnú záruku?

Nie, zákonnú záruku nemôžete prezentovať ako obchodnú záruku. Zákonná záruka je poskytovaná zákonom všetkým spotrebiteľom, ktorí kupujú tovar od predajcu. Obchodná záruka je niečo, čo môžete spotrebiteľom ponúknuť navyše ako svoje dobrovoľné obchodné gesto.

Preto, keď ponúkate spotrebiteľovi obchodnú záruku, je veľmi dôležité, aby ste spotrebiteľa informovali aj o existencii zákonnej záruky. Majte na pamäti, že informovanie spotrebiteľa o existencii zákonnej záruky je vyžadované zákonom (smernica o právach spotrebiteľov 2011/83/EÚ).

Ak prezentujete zákonnú záruku ako charakteristickú črtu vašej konkrétnej ponuky alebo ak za ňu spotrebiteľ musí zaplatiť, môžete byť uznaný za zodpovedného za nekalé obchodné praktiky a môžete byť sankcionovaný.

Nové pravidlá od septembra 2026

Harmonizované oznámenie a harmonizované označenie:

¹¹ Podľa nového odseku 14a článku 2 smernice o právach spotrebiteľov (doplnenej smernicou (EÚ) 2024/825) sa „obchodnou zárukou životnosti“ rozumie obchodná záruka výrobcu týkajúca sa životnosti uvedená v článku 17 smernice (EÚ) 2019/771, v rámci ktorej výrobca počas celého obdobia platnosti obchodnej záruky životnosti

Smernica (EÚ) 2024/825 o posilnení postavenia spotrebiteľov v rámci zelenej transformácie („smernica ECGT“) zavádza nové požiadavky na predzmluvné informácie pre obchodníkov, najmä pokiaľ ide o zákonnú záruku súladu a obchodnú záruku výrobcu na životnosť¹¹.

Konkrétne, v predzmluvnej fáze, a to ako v prípade zmlúv uzatvorených na diaľku, mimo prevádzkových priestorov, tak aj v predajniach, budete musieť spotrebiteľom poskytnúť:

- pripomenutie existencie zákonnej záruky súladu a jej hlavných prvkov prostredníctvom harmonizovaného oznámenia EÚ a

- v prípade potreby informáciu o existencii obchodnej záruky výrobcu na životnosť prostredníctvom harmonizovaného označenia EÚ (pozri osobitný rámček nižšie).

Harmonizované oznámenie EÚ bude povinným oznámením, ktoré sa bude musieť viditeľne vyvesiť v každom obchode predávajúcom spotrebný tovar, aby sa spotrebiteľom pripomenula existencia a hlavné prvky zákonnej záruky, vrátane jej minimálnej dĺžky trvania dva roky, ako sa stanovuje v smernici (EÚ) 2019/771 (pozri ostatné časti modulu 3), ako aj všeobecný odkaz na možnosť, že trvanie zákonnej záruky súladu môže byť podľa vnútroštátnych právnych predpisov dlhšie.

Harmonizované označenie EÚ bude nová etiketa na „úrovni výrobku“, ktorá bude umiestnená na viditeľnom mieste na tovare (napr. na obale tovaru) alebo vedľa tovaru (napr. na regáloch alebo vedľa obrázku tovaru na predaj v prípade online predaja), aby spotrebiteľia mohli ľahko identifikovať, ktorý konkrétny tovar má obchodnú záruku životnosti ponúkanú výrobcom bez dodatočných nákladov, ktorá sa vzťahuje na celý tovar a má trvanie

poskytuje priamo spotrebiteľovi opravu alebo výmenu tovaru v súlade s článkom 14 smernice (EÚ) 2019/771 vždy, keď si tovar nezachováva svoju životnosť.

viac ako dva roky. Okrem toho bude harmonizované označenie obsahovať aj pripomienku o existencii zákonnej záruky súladu (na dva roky), aby sa zabránilo zmäteniu spotrebiteľov. Hoci je ponuka takýchto obchodných záruk pre výrobcov dobrovoľná, v prípade, že tieto záruky ponúkajú, je zobrazenie etikety povinné.

Harmonizované označenie aj harmonizované oznámenie sa vypracovávali v rámci Európskej komisie pre spotrebiteľské záležitosti a mali by byť pripravené k septembru 2025. Hlavným cieľom harmonizovanej etikety je pomôcť spotrebiteľom prijímať informovanejšie rozhodnutia a stimulovať dopyt po spotrebnom tovare s dlhšou životnosťou a jeho ponuku. Hlavným cieľom harmonizovaného oznámenia je pripomenúť spotrebiteľom ich zákonné záručné práva a informovať ich o nich.

Existuje zákonná záruka aj na použitý tovar?

Áno, existuje. Pravidlá týkajúce sa zákonnej záruky sa vzťahujú aj na predaj použitého tovaru. Členské štáty však môžu prijať pravidlá pre použitý tovar, ktoré umožňujú predávajúcemu a spotrebiteľovi dohodnúť sa na kratšej lehote ako dva roky pre zodpovednosť predávajúceho. Táto lehota však nesmie byť kratšia ako jeden rok. Tu je zoznam členských štátov, v ktorých majú spotrebiteľia a predajcovia možnosť dohodnúť sa na kratšej záručnej lehote pre použité tovary: Rakúsko, Belgicko, Cyperská republika, Česká republika, Nemecko, Maďarsko, Taliansko, Luxembursko, Poľsko, Portugalsko, Slovensko, Slovinsko a Španielsko. 

Iba v prípade, ak to umožňuje vnútroštátny zákon, môžete sa so spotrebiteľmi dohodnúť na kratšej lehote zákonnej záruky na použitý tovar, napríklad na ojazdené auto.

Aké sú práva spotrebiteľov v prípade nesúladu?

V prípade nesúladu tovaru nová smernica o predaji tovaru stanovuje nasledujúce nápravné prostriedky v stanovenom poradí („hierarchia“ prostriedkov nápravy):

1. **oprava alebo výmena** ako nápravné prostriedky 1. stupňa
2. **ukončenie zmluvy alebo zľava** ako nápravné prostriedky 2. stupňa.

Prvý stupeň:

Spotrebiteľ môže požadovať opravu alebo výmenu tovaru, ktorý nie je v súlade so zmluvou. Spotrebiteľia si môžu vybrať medzi týmito dvoma možnosťami, pokiaľ oprava alebo výmena nie je nemožná alebo neprimeraná v porovnaní s druhou nápravou. Spotrebiteľ môže napríklad požiadať o opravu svojho poškodeného fotoaparátu alebo o jeho výmenu za iný. Predávajúci však môže tovar opraviť, ak by výmena bola neprimerane nákladná, napr. ak oprava spočíva len vo výmene malej súčiastky fotoaparátu bez výrazného obmedzenia spotrebiteľa.

Druhý stupeň:

- ak spotrebiteľ nemá nárok ani na opravu, ani na výmenu, alebo
- ak predajca nevykonal nápravu v primeranej lehote, alebo
- ak predávajúci nevykonal nápravu bez významných nepríjemností pre spotrebiteľa.

V takom prípade môže spotrebiteľ požadovať zrušenie zmluvy alebo zľavu z ceny zaplatenej za zakúpený výrobok.



Napríklad, ak spotrebiteľ musí čakať niekoľko mesiacov, kým predajca opraví pokazené auto, môže od zmluvy odstúpiť, získať späť peniaze a vrátiť pokazené auto. Alebo, ak auto je stále použiteľné, spotrebiteľ sa môže rozhodnúť požadovať sumu peňazí (časť ceny auta) ako zníženie ceny a auto si ponechať.

Upozorňujeme, že od roku 2022 a nadobudnutia účinnosti nových smerníc existuje **prísna a plne harmonizovaná hierarchia nápravných opatrení** pre spotrebiteľov v prípade nesúladu tovaru, digitálneho obsahu alebo služieb.

V dôsledku toho členské štáty, ktoré nemali hierarchiu nápravných opatrení (Portugalsko atď.), museli prispôbiť svoje vnútroštátne právne predpisy.

Pre vás to znamená, že pravidlá týkajúce sa nápravných opatrení budú vo všetkých krajinách Európskej únie rovnaké.

Írsko ponúka krátkodobé právo odmietnuť tovar a považovať zmluvu za ukončenú.

Existuje nejaké obmedzenie voľného výberu nápravných opatrení spotrebiteľom v rámci hierarchie?

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

Po prvé, spotrebiteľ si môže bezplatne vybrať medzi opravou a výmenou, pokiaľ nie je jeho voľba nemožná alebo neprimeraná v porovnaní s alternatívnym opravným prostriedkom. Takýto prípad nastane, ak voľba spotrebiteľa spôsobuje predávajúcemu neprimerané náklady, pričom sa zohľadňuje:

- 1) hodnota tovaru, ak by bol v súlade so zmluvou. Napríklad ak je hodnota tohto tovaru nižšia ako náklady na opravu;
- 2) význam nesúladu v každom konkrétnom prípade;
- 3) či sa nesúlad môže odstrániť alternatívnym nápravným prostriedkom bez významných nepríjemností pre spotrebiteľa.

Napríklad ak cena opravy tovaru presahuje náklady na jeho výmenu, oprava pravdepodobne nebude správnym opravným prostriedkom. Existenciu neprimeranej záťaže však musí vždy preukázať predávajúci, preto je potrebné posúdiť každý prípad individuálne.

Ak *potom* nie je možné opravu alebo výmenu vykonať bez väčších ťažkostí pre spotrebiteľa alebo ak nie je možné vadu odstrániť v primeranej lehote, vaši

spotrebiteľia môžu požadovať vrátenie peňazí za vadný výrobok alebo zníženie ceny.

Spotrebiteľ si nemôže slobodne vybrať medzi ukončením zmluvy a znížením ceny, ak je vada zakúpeného tovaru len malá. V takom prípade môže spotrebiteľ požadovať len zníženie ceny. O tom, či sa vada považuje za malú, sa musí rozhodovať individuálne.

Príklad: auto, ktoré má nesprávne fungujúce svetlo. Takáto vada je v porovnaní s hodnotou celého auta menej závažná. V tomto prípade nebude možné odstúpiť od zmluvy vzhľadom na menej závažný charakter vady výrobku.

Nové pravidlá od júla 2026.

S novou [smernicou \(EÚ\) 2024/1799](#) o spoločných pravidlách na podporu opravy tovaru („smernica o práve na opravu“) budú mať spotrebiteľia v prípade, že sa v **rámci zákonnej záruky** vyskytne vada tovaru, nárok na predĺženú zákonnú záruku o jeden rok, ak sa rozhodnú pre opravu svojich výrobkov. Podľa tejto smernice budete ako obchodník povinný informovať spotrebiteľov o možnosti výberu medzi opravou a predĺžením zákonnej záručnej lehoty, ak sa spotrebiteľia rozhodnú pre opravu. Cieľom je podporiť opravy výrobkov v Európskej únii.

V prípade vád, na ktoré sa nevzťahuje zákonná záruka (pretože neboli spôsobené nesúladom tovaru s kúpnu zmluvou alebo sa objavili až po uplynutí zákonnej záručnej lehoty), smernica o práve na opravu zaviedla novú povinnosť opravy. V dôsledku toho budú môcť spotrebiteľia od výrobcov požadovať jednoduchšiu a lacnejšiu opravu vád výrobkov, ktoré musia byť technicky opraviteľné (napríklad tablety, smartfóny, ale aj práčky, umývačky riadu atď.). Výrobcovia budú tiež povinní zverejňovať informácie o svojich

opravárenských službách, vrátane orientačných cien najbežnejších opráv.

Nové pravidlá tiež stanovujú zriadenie **európskej online platformy pre opravy**, ktorá spotrebiteľom umožní ľahšie nájsť vhodného opravára. Táto platforma bude k dispozícii opravárom, z ktorých mnohí sú malé a stredné podniky, na propagáciu svojich služieb.

Opravári môžu spotrebiteľom pri ponúkaní opravárenských služieb poskytnúť **európsky formulár pre informácie o oprave** (vzor ktorého nájdete v prílohe k smernici o práve na opravu). Ak sa tento formulár použije, bude musieť byť spotrebiteľom poskytnutý predtým, ako spotrebiteľ uzavrie zmluvu o poskytovaní opravárenských služieb. Cieľom tohto formulára je poskytnúť rámec pre cenové ponuky opráv z hľadiska ceny a podmienok opravy. V prípade poskytnutia formulára podmienky opravy platia po dobu 30 dní, aby spotrebiteľia mohli porovnať ponuky od rôznych opravárov.

Môžem od spotrebiteľa žiadať nejakú náhradu?

Oprava a výmena v prípade nesúladu sa pre spotrebiteľa vždy vykonávajú bezplatne. To znamená, že od spotrebiteľa nemožno požadovať žiadnu náhradu za odstránenie vád tovaru. Predávajúci nesmie požadovať žiadnu platbu za výmenu alebo opravu, napríklad za:

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

Ako vykonať opravu alebo výmenu?

Oprava alebo výmena tovaru, ktorý nie je v súlade, sa musí vždy vykonať v primeranej lehote, bezplatne a bez výrazného obmedzenia spotrebiteľa.

V praxi sa môže stať, že obchodník trvá na oprave tovaru ako na jedinom dostupnom riešení a tvrdí, že výmena nie je možná, pretože mu tento tovar došiel alebo ho už nemôže získať. V takýchto prípadoch je na predávajúcom, aby preukázal, že výmena nie je možná, pričom v takom prípade môže spotrebiteľovi ponúknuť iné riešenia (zníženie ceny alebo ukončenie zmluvy).

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

Predávajúci nemôže požadovať náhradu za používanie vadného tovaru, ktorý bol nahradený novým (pretože to musí byť vykonané bezplatne). V prípade ukončenia zmluvy môže byť kúpna cena vrátená spotrebiteľovi znížená v závislosti od pravidiel platných vnútroštátnych právnych predpisov.

Majte na pamäti, že ak ste zodpovední voči spotrebiteľovi z dôvodu nesúladu, ktorý vznikol v dôsledku konania alebo opomenutia predchádzajúceho predajcu v reťazci alebo výrobcu, máte právo domáhať sa nápravy voči osobe (osobám) zodpovednej v zmluvnom reťazci (právo na nápravu). Špecifiká sú stanovené vnútroštátnymi právnymi predpismi. 

V ktorých prípadoch predajca nezodpovedá za nesúlad?

V určitých prípadoch nemôže byť reklamácia spotrebiteľa oprávnená.

Po prvé, ak si spotrebiteľ bol vedomý alebo ak nie je možné, aby si nebol vedomý nesúladu výrobku. Napríklad spotrebiteľ, ktorý vie, že kupuje tričko s niektorými vadami, napríklad s malou dierou na chrbte, nemôže neskôr tvrdiť, že tovar bol vadný.

Podobne, ak spotrebiteľ kúpi knihu v obchode v sekcii, ktorá je jasne označená ako „poškodené knihy – polovičná cena“, je zjavné, že kniha môže mať niektoré vady. Ak sa ukáže, že v knihe chýbajú niektoré stránky, predajca nemôže byť považovaný za zodpovedného.

Predávajúci tiež nenesie zodpovednosť za tovar, ktorý sa stal nevyhovujúcim v dôsledku materiálu, ktorý mu poskytol spotrebiteľ. Tak by to bolo napríklad v prípade krajčír, ktorý ušil oblek z materiálu poskytnutého spotrebiteľom. Ak sa oblek po niekoľkých dňoch roztrhne z dôvodu zlej kvality materiálu, krajčír za to nenesie zodpovednosť.

V takýchto prípadoch spotrebiteľ nemôže uplatňovať práva súvisiace s tovarom, ktorý nie je v súlade s dohodou.

Ak však predajca tvrdí, že jeho výrobky sú v súlade, bude zodpovedný za nesúlad bez ohľadu na to, či spotrebiteľ mohol vadu ľahko zistiť. Napríklad obchodník predá nové auto, ktoré nefunguje správne, ale tvrdí, že je to preto, lebo ho ešte nikto nešoféroval. Ak po určitom čase jazdenia kupujúci zistí, že auto stále nefunguje správne, zodpovednosť nesie obchodník.

Na druhej strane, predávajúci nebude zodpovedný za nezhodu v porovnaní s vyhláseniami iných obchodníkov o vlastnostiach tovaru, ak o takýchto vyhláseniach nevedel alebo nemohol vedieť. Napríklad, ak spotrebiteľ vstúpi do obchodu, kde mu predajca povie, že určitý typ topánok je nepremokavý, a potom tento spotrebiteľ ide do iného obchodu a kúpi si tie isté topánky, hoci predajca v tomto obchode nikdy netvrdil, že sú nepremokavé, spotrebiteľ nemôže tvrdiť, že ide o nesúlad.

To isté platí, ak obchodník môže preukázať, že takéto vyhlásenia opravil pred uzavretím zmluvy. Napríklad v predchádzajúcom príklade by predajca mohol informovať spotrebiteľa, že hoci výrobca uvádza, že tento typ topánok je nepremokavý, v skutočnosti nepremokavý nie je, a tak zabezpečiť, aby si to spotrebiteľ uvedomil. Predajca je potom oslobodený od tejto zodpovednosti, ale stále musí preukázať, že vyhlásenie bolo opravené.

Kto by mal preukázať nesúlad?

Zodpovednosť predávajúceho za nesúlad nového tovaru so zmluvou trvá najmenej dva roky od momentu dodania tovaru spotrebiteľovi. Predávajúci zodpovedá len za vady, ktoré existovali už v čase dodania a prejavili sa neskôr. Preto je v praxi veľmi dôležitá otázka, kedy sa vada vyskytla. Počas prvého roka sa predpokladá, že nesúlad so zmluvou existoval už v čase dodania. Ak napríklad rúra prestane fungovať šesť týždňov po dodaní do domácnosti spotrebiteľa, predpokladá sa, že vada existovala už v čase dodania. 🚩

Po uplynutí prvého roka sa však dôkazné bremeno presúva na spotrebiteľa. To znamená, že spotrebiteľ musí preukázať, že vada zakúpeného výrobku existovala už v čase dodania 🚩. Hoci je to právna situácia, obchodníci sa môžu rozhodnúť, že sa o preskúmanie tovaru postarajú aj po uplynutí prvého roka, aby pomohli spotrebiteľom zistiť príčinu vady.



Zákonná záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré neexistovali v čase dodania, ale vznikli neskôr. Predávajúci napríklad nezodpovedá za mobilný telefón, ktorý nefunguje, pretože spadol do vody, a nie kvôli výrobnnej chybe. Od 31. júla 2026 však budú mať spotrebiteľia v takýchto prípadoch právo požiadať výrobcu o opravu takýchto výrobkov za úhradu, ak sú uvedené v prílohe II smernice o práve na opravu.

Na riešenie takýchto prípadov by bolo vhodné mať vždy stratégiu a mechanizmy na overenie, kto je skutočne zodpovedný za nesúlad. Napríklad, ak váš obchod predáva mobilné telefóny, dobrým modelom by bola spolupráca s výrobcom, ktorý by mohol overiť, prečo mobilný telefón, ktorý spotrebiteľ vrátil, nefunguje, t. j. či to súvisí s nejakým výrobným problémom alebo s tým, že spotrebiteľ ho pustil na zem alebo do vody.

Od januára 2022 sa na základe novej smernice o predaji tovaru predĺžila vyššie opísaná lehota

dôkazného bremena v prospech spotrebiteľa (obrátenie dôkazného bremena) na **1 rok**.

To znamená, že všetky členské štáty museli zaviesť obrátenie dôkazného bremena na obdobie 1 roka. Členské štáty však mali možnosť ísť ďalej a zvoliť si obdobie 2 rokov.

Okrem toho existujú **nové pravidlá týkajúce sa dôkazného bremena pre digitálny obsah a digitálne služby**, ktoré zaviedla „smernica o digitálnom obsahu“. Pravidlá sa môžu líšiť v závislosti od typu digitálneho obsahu alebo služby, ktorú poskytujete spotrebiteľom:

- Ak **sa** vaša zmluva so spotrebiteľom **týka jednorazového dodania alebo série jednotlivých dodaní**, dôkazné bremeno týkajúce sa toho, či dodaný digitálny obsah alebo digitálna služba boli v čase dodania v súlade, nesiete vy v prípade nezhody, ktorá sa prejaví v lehote jedného roka od času dodania digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.
- Ak zmluva stanovuje nepretržité dodávanie počas určitého obdobia (napr. 4 roky), dôkazné bremeno týkajúce sa toho, či bol digitálny obsah alebo digitálna služba v súlade, nesiete vy **pčas obdobia, počas ktorého sa má digitálny obsah alebo digitálna služba dodávať podľa zmluvy**.

Za určitých podmienok sa však dôkazné bremeno môže preniesť na spotrebiteľa:

- Ak môžete preukázať, že digitálne prostredie spotrebiteľa nie je kompatibilné s technickými požiadavkami digitálneho obsahu/služby, ktoré poskytujete, a spotrebiteľov ste o týchto požiadavkách jasne informovali pred uzavretím zmluvy, dôkazné bremeno sa prenáša na spotrebiteľa.

- Nakoniec, spotrebiteľia sú povinní spolupracovať v čo najväčšej miere a poskytnúť technické informácie, ktoré pomôžu zistiť príčinu a čas nesúlady. Ak spotrebiteľ nespolupracuje a ak ste ho o tejto požiadavke jasne a zrozumiteľne informovali pred uzavretím zmluvy, je to spotrebiteľ, kto musí preukázať, že problém existoval v čase dodania.

Môžem reklamáciu spotrebiteľa presmerovať na dovozcu, distribútora alebo výrobcu?

Nie, nemôžete. Ak ste spotrebiteľovi predali tovar, ktorý sa ukázal ako nesúladiť s kúpnu zmluvou, ako predajca musíte túto záležitosť riešiť v súlade s platnými vnútroštátnymi predpismi o predaji spotrebiteľom.

Predávajúci zodpovedá za nesúlad bez ohľadu na zavinenie alebo nedbanlivosť. Zodpovednosť predávajúceho za tovar, ktorý nie je v súlade, nemožno vylúčiť na základe toho, že za nesúlad zodpovedá niekto iný, napríklad výrobca alebo dovozca.

Môžem získať náhradu od inej osoby v dodávateľskom reťazci, ktorá je zodpovedná za nesúlad?

Áno, môžete. Akonáhle ste ako predajca odstránili nesúlad, máte právo požiadať o náhradu škody osobu v dodávateľskom reťazci, ktorá je zodpovedná za nesúlad. Nová smernica o predaji tovaru oprávňuje predajcu požiadať o náhradu škody výrobcu, sprostredkovateľa alebo predchádzajúceho predajcu.

Napríklad, ak ste zodpovední voči spotrebiteľovi, pretože bežecké topánky, ktoré predávate vo svojom obchode, sú vadné v dôsledku nekvalitného materiálu,

ktorý výrobca použil, máte právo požiadať o náhradu škody od výrobcu.

Podobne v prípade tovaru, ktorý sa stal vadným počas dovozu, môže dovozca niesť zodpovednosť voči predajcovi za náhradu škody.

Podmienky a spôsob uplatňovania týchto práv predajcu sú stanovené vnútroštátnymi právnymi predpismi členských štátov a zmluvou uzavretou s dodávateľom.

Naše odporúčanie

Aby ste boli na bezpečnej strane, odporúčame vám objasniť si so svojimi dodávateľmi, aká je ich politika vrátenia nevyhovujúcich výrobkov, a dohodnúť sa na tom v zmluve, ktorú uzatvárate so svojím dodávateľom. Tieto zmluvy sa však zriedka vyjednávajú a v praxi často nebudete mať inú možnosť, ako akceptovať podmienky dodávateľov.

Čo sa stane v prípade, že výrobok nielenže nie je v súlade, ale je aj nebezpečný?

Tento modul sa zaoberá iba pravidlami týkajúcimi sa práv spotrebiteľov a záruk v prípade nevyhovujúcich výrobkov, napr. bundy, ktorá sa opotrebuje len týždeň po zakúpení. Uvedomte si však, že existujú osobitné pravidlá, ktoré sa týkajú výrobkov, ktoré sa ukážu ako nebezpečné, napríklad žehlička, ktorá sa bez akéhokoľvek vonkajšieho dôvodu vznieti pri žehlení košeľa.

V takýchto prípadoch sa na priznanie náhrady škody za zranenia osôb alebo poškodenie iných predmetov ako výrobok, ktorý nie je v súlade s normami, uplatňuje iný

súbor pravidiel, ktoré sa týkajú zodpovednosti za výrobok a bezpečnosti výrobkov. Na európskej úrovni sú najdôležitejšími právnymi predpismi smernica (EÚ) 2024/2853 o zodpovednosti za chybné výrobky¹² a súbor všeobecných a odvetvových pravidiel týkajúcich sa bezpečnosti výrobkov.

V určitých prípadoch môže podľa niektorých vnútroštátnych právnych predpisov členských štátov EÚ za nebezpečné výrobky niesť spoločnú zodpovednosť spolu s výrobcom alebo dovozcom aj predajca, preto venujte pozornosť tomuto súboru pravidiel. 

Aké sú dôsledky porušenia pravidiel týkajúcich sa práv a záruk spotrebiteľov?

Ak predajca nedodrží pravidlá týkajúce sa práv spotrebiteľov a záruk stanovené v nových smerniciach o predaji tovaru a digitálnom obsahu a v ich vnútroštátnych transpozičných právnych predpisoch, môže mu hroziť sankcia.

Smernice nerozlišujú, či porušenie ich ustanovení bolo úmyselné alebo nie.

Ak sa spotrebiteľ rozhodne uplatniť nápravné prostriedky v prípade nesúladu, predajca musí rešpektovať voľbu spotrebiteľa v súlade s právnymi požiadavkami a pomôcť mu nesúlad odstrániť. Predávajúci nesmie vytvárať žiadne prekážky, ktoré by spotrebiteľovi zbytočne sťažovali uplatňovanie jeho práv na opravu alebo výmenu tovaru.

Predávajúci napríklad nemôže požiadať spotrebiteľa, aby sa o týždeň neskôr vrátil do obchodu, aby mu

¹² Upozorňujeme, že smernica o zodpovednosti za chybné výrobky bola nedávno revidovaná a že nová smernica o zodpovednosti za chybné výrobky (smernica (EÚ) 2024/2853) sa bude vzťahovať na výrobky uvedené na trh od 9. decembra 2026. Predchádzajúca

smernica o zodpovednosti za chybné výrobky (smernica 85/374/EHS) sa bude naďalej uplatňovať na výrobky uvedené na trh alebo uvedené do prevádzky pred týmto dátumom.

vymenili notebook, pretože nie je ochotný vybaviť reklamáciu v ten deň.

Ako to funguje v prípade cezhraničného predaja ?

Keďže úroveň ochrany spotrebiteľa sa môže v jednotlivých členských štátoch líšiť, existujú osobitné pravidlá EÚ, ktoré určujú uplatniteľné právo v prípade cezhraničného predaja.

V praxi by ste mali vždy skontrolovať právnu situáciu v príslušnej krajine, ak sa zameriavate na spotrebiteľov v inej krajine (napr. prostredníctvom reklamy adresovanej týmto spotrebiteľom alebo webových stránok prispôbených jazyku).

Napríklad zákonná záručná lehota, počas ktorej predajca zodpovedá za vady nového predaného tovaru, môže byť dlhšia ako dva roky stanovené v novej smernici o predaji tovaru. Hoci sa väčšina členských štátov EÚ rozhodla zachovať dvojročnú lehotu, niektoré z nich (Írsko, Fínsko, Holandsko, Švédsko, ako je uvedené v prílohe 1) majú dlhšie lehoty.

Osobitné zaobchádzanie s predajom, ktorý smerujete na spotrebiteľov s bydliskom v iných členských štátoch EÚ .

Ak smerujete svoje obchodné aktivity na spotrebiteľov v krajinách EÚ, ktoré nie sú vašou vlastnou krajinou, na vašu zmluvu so zahraničným spotrebiteľom sa zvyčajne vzťahuje právo krajiny, v ktorej spotrebiteľ žije ¹³ . Môžete si zvoliť iné právo ako uplatniteľné právo, ale táto voľba nemôže zbaviť vášho zahraničného spotrebiteľa ochrany, ktorú mu poskytujú záväzné ustanovenia jeho krajiny bydliska.

Ak je vaša webová stránka zameraná na spotrebiteľov v inom členskom štáte a všeobecnejšie, ak propagujete alebo ponúkate svoje tovary alebo služby v iných členských štátoch, musíte dodržiavať normy ochrany spotrebiteľov platné v krajinách, na ktoré sa zameriavate.

Za akých podmienok môžete byť považovaní za obchodníkov zameraných na spotrebiteľov v iných členských štátoch?

Súdny dvor Európskej únie stanovil rad nevyčerpávajúcich kritérií na určenie, či sú vaše obchodné alebo profesijné činnosti „zamierené“ na konkrétny členský štát. Medzi takéto kritériá patrí napríklad používanie iných jazykov alebo mien, ako sú jazyky alebo meny bežne používané v členskom štáte, v ktorom má vaša spoločnosť sídlo, uvádzanie telefónnych čísel s medzinárodným kódom, používanie doménového mena najvyššej úrovne, ktoré nie je doménovým menom členského štátu, v ktorom má vaša spoločnosť sídlo¹⁴ .

Ak však svoje činnosti nezameriavate na iné krajiny EÚ a spotrebiteľ z iného členského štátu EÚ vás osloví z vlastnej iniciatívy, uplatňuje sa vaše vnútroštátne právo.

Čo to pre vás v praxi znamená?

Aké právo sa bude vzťahovať na vaše cezhraničné zmluvy?

Na prvý pohľad sa môže zdať, že pre malého obchodníka je zložité dodržiavať právne predpisy spotrebiteľov v rôznych krajinách. Niektorých obchodníkov to môže odradiť od ponúkania svojich

¹³ Najmä takzvané nariadenie „Rím I“ č. 593/2008.

¹⁴ Ďalšie informácie nájdete v spojených veciach C 585/08 a C 144/09 Peter Pammer a Hotel Alpenhof GesmbH Súd

tovarov alebo služieb za hranicami. V praxi však platí, že:

1. legislatíva EÚ harmonizuje dôležitú časť právnych predpisov v oblasti ochrany spotrebiteľa. To znamená, že v zásade platia v celej EÚ rovnaké pravidlá.
2. Aj keď v niektorých bodoch existujú medzi členskými štátmi rozdiely, neznamená to, že nemôžete uzatvárať zmluvy so spotrebiteľmi podľa svojich vlastných právnych predpisov: ako bolo vysvetlené vyššie, môžete sa so spotrebiteľom dohodnúť, že sa bude uplatňovať iný zákon, pričom v takom prípade musíte dodržiavať iba povinné spotrebiteľské právo členského štátu, v ktorom spotrebiteľ žije.
3. V praxi bude povinná spotrebiteľská legislatíva iného členského štátu relevantná len vtedy, ak sú jej pravidlá prísnejšie ako pravidlá vášho právneho systému alebo práva, na ktorom ste sa dohodli so spotrebiteľom. Tak tomu môže byť napríklad v prípade, ak je zákonná záručná doba podľa spotrebiteľského práva dlhšia ako podľa vášho práva.
4. S pomocou vzdelávacích modulov Consumer Law Ready budete môcť vopred zistiť, aké dodatočné požiadavky môžu platiť v iných členských štátoch,

do ktorých zvažujete smerovať svoje obchodné aktivity.

5. Otázka uplatniteľného práva bude často relevantná len v prípade, ak dôjde k nezhode so spotrebiteľom. Mnohé nedorozumenia je možné vyriešiť zmierlivou cestou alebo prostredníctvom vášho interného oddelenia pre sťažnosti.

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

Ak ponúkate svoje výrobky alebo služby spotrebiteľom v inej krajine EÚ a dôjde k sporu so spotrebiteľom v tejto krajine EÚ, majte na pamäti, že príslušným súdom na rozhodnutie o takomto spore bude vždy súd krajiny, v ktorej spotrebiteľ žije. Nemôžete žalovať spotrebiteľa pred súdom inej krajiny a ak takúto možnosť stanovíte vo svojich obchodných podmienkach, riskujete vysokú pokutu. Spotrebiteľ má naopak možnosť žalovať vás aj pred vašim domácim súdom.

Príklad: ak ste francúzsky obchodník so sídlom v Lille, ktorý predáva svoje produkty spotrebiteľom v Belgicku, nemôžete vo svojich obchodných podmienkach stanoviť, že v prípade sporu sú jedinými príslušnými súdmi na riešenie sporu súdy v Lille v severnom Francúzsku.

Smernica o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb v skratke

Smernica (EÚ) 2019/770 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb nadobudla účinnosť v januári 2022. Nižšie nájdete jej hlavné body:

1) Rozsah pôsobnosti

Digitálny obsah a digitálne služby zahŕňajú širokú škálu produktov, ako sú videá, hudobné súbory, softvér, živé podujatia, chatové aplikácie, sociálne médiá atď.

Nové pravidlá budú chrániť spotrebiteľov v prípade, že **digitálny obsah a digitálne služby** sú chybné alebo inak nezodpovedajú tomu, čo bolo dohodnuté v zmluve, napr.

- stiahnutá hudba, mobilná aplikácia pre streamovaciu platformu, ktorá nefunguje na mobilnom telefóne spotrebiteľa,
- softvér, ktorý náhle prestane fungovať atď.

V takýchto prípadoch bude mať spotrebiteľ právo na nasledujúce nápravné prostriedky:

- požiadať vás o opravu problému,
- ak problém pretrváva:
 - o získať od vás zľavu z ceny alebo
 - o ukončiť zmluvu a získať vrátenie peňazí.

Do januára 2022 táto ochrana existovala na úrovni EÚ len pre hmotný tovar prostredníctvom smernice 1999/44/ES o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a súvisiacich zárukách, ktorá je teraz zrušená.

Navyše, v mnohých prípadoch spotrebiteľia za prístup k mnohým digitálnym obsahom alebo službám neplatili, ale namiesto toho poskytli svoje osobné údaje (napr. vytvorenie účtu na sociálnych médiách). Vďaka novým pravidlám smernice o digitálnom obsahu majú spotrebiteľia teraz právo na nápravu v prípade chybného digitálneho obsahu alebo služby, aj keď za ne nezaplatili, ale poskytli svoje osobné údaje.

2) Rovnaké pravidlá v celej EÚ

Smernica úplne harmonizovala:

- požiadavky súladu,
- nápravné prostriedky v prípade nesúladu,
- pravidlá týkajúce sa zodpovednosti obchodníkov,
- pravidlá týkajúce sa dôkazného bremena a príslušných povinností strán v prípade nesúladu a
- úpravu digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.

Ostatné prvky sú upravené na vnútroštátnej úrovni. Ďalšie informácie nájdete v príslušných vnútroštátnych právnych predpisoch, ktorými sa transponujú smernice. Nájdete ich na webovej stránke Európskej komisie.

Prílohy

PRÍLOHA 1: Vnútroštátne transpozície smernice o predaji spotrebiteľom a zárukách

Zelené sfarbenie označuje členské štáty, ktoré prekračujú minimálne normy smernice 2019/771

Kľúčové ustanovenia smernice o predaji a zárukách spotrebiteľom				
Členské štáty	Trvanie zákonnej záruky (roky)	Povinnosť informovať spotrebiteľov ¹⁵	Obdobie prenesenia dôkazného bremena	Hierarchia nápravných prostriedkov
Rakúsko	2	Nie	1 rok	Áno
Belgicko	2	Áno ¹⁶	1 rok	Áno
Bulharsko	2	Áno ¹⁷	1 rok	Áno
Chorvátsko	2	Áno	1 rok	Voľný výber
Cyprus	2	Áno	1 rok	Áno
Česká republika	2	Áno ¹⁸	1 rok	Áno
Dánsko	2	Áno	1 rok	Áno ¹⁹
Estónsko	2	Áno	1 rok	Áno ²⁰
Francúzsko	2	Nie	2 roky	Áno
Nemecko	2	Nie	1 rok	Áno
Grécko	2	Nie	1 rok	Voľný výber
Maďarsko	2	Áno	1 rok	Á
Írsko	6*	Nie	1 rok	Áno + krátkodobé právo na odmietnutie ²¹
Taliansko	2	Á	1 rok	Áno
Lotyšsko	2	Áno	1 rok	Áno ²²
Litva	2	Áno ²³	1 rok	Voľný výber
Luxembursko	2	Áno ²⁴	1 rok	Áno ²⁵
Malta	2	Áno	1 rok	Áno

¹⁵ Z dôvodu zjednodušenia je do tejto kategórie zahrnutá aj absencia oznamovacej povinnosti, hoci smernica prísne vzaté nestanovuje oznamovaciu povinnosť, ale skôr umožňuje členským štátom zahrnúť oznamovaciu povinnosť.

¹⁶ Obchodník a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť, že spotrebiteľ je povinný oznámiť nezhodu do dvoch mesiacov odo dňa, keď ju zistil. 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), pozri: 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

¹⁷ Pozri článok 126 zákona o ochrane spotrebiteľa. Existencia tohto pravidla však nebola formálne oznámená Európskej komisii.

¹⁸ Český zákon stanovuje, že „spotrebiteľ je povinný bez zbytočného odkladu kontaktovať predajcu po zistení vady“. Zákon č. 89/2012 Z. z., Nový občiansky zákonník (ďalej len „NOZ“).

¹⁹ V Dánsku môže spotrebiteľ požadovať vrátenie peňazí, ak je vada závažná, ale nie v prípade, ak predajca ponúkne opravu alebo výmenu výrobku – pozri článok 78 zákona o predaji tovaru (Købelov).

²⁰ Estónske pravidlá vychádzajú z myšlienky voľného výberu nápravy, pričom však predávajúcemu poskytujú možnosť riešiť vadu opravou alebo výmenou.

²¹ S.I. č. 11/2003 – Nariadenia Európskych spoločenstiev (určité aspekty predaja spotrebného tovaru a súvisiacich záruk) z roku 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²² Od legislatívnej zmeny v roku 2015.

²³ Spotrebiteľ musí oznámiť vadu v primeranej lehote podľa článku 6.327 občianskeho zákonníka č. VIII-1864 z 18. júla 2000.

²⁴ Spotrebiteľ musí informovať predajcu o akejkoľvek nezhode výrobku v „primeranej lehote“, ale keďže táto lehota nie je definovaná, v praxi to znamená dva roky od dodania. Podľa čl. L. 212-6 ods. 2 existuje druhá dvojročná lehota na podanie žaloby na vymáhanie záruky; táto lehota plyní od momentu, keď spotrebiteľ nahlásil obchodníkovi nezhodu tovaru.

²⁵ Predávajúci by mal nápravné opatrenia vykonať do jedného mesiaca. Ak tak neurobí, spotrebiteľ môže požiadať o výmenu a vrátenie celej ceny výrobku alebo si výrobok ponechať a získať čiastočné vrátenie ceny. Spotrebiteľ však môže získať ďalšie zníženie ceny za škody, ak dokáže preukázať, že nezhoda chybného tovaru spôsobila dodatočné náklady alebo bola nebezpečná pre zdravie.

Kľúčové ustanovenia smernice o predaji a zárukách spotrebiteľom				
Členské štáty	Trvanie zákonnej záruky (roky)	Povinnosť informovať spotrebiteľov ¹⁵	Obdobie prenesenia dôkazného bremena	Hierarchia nápravných prostriedkov
Poľsko	2	Nie	1 rok	Áno ²⁶
Portugalsko	2	Áno	2 roky	Voľný výber
Rumunsko	2	Áno	1 rok	Áno
Slovensko	2	Áno	2 roky	Áno
Slovinsko	2	Áno	1 rok	Voľný výber
Španielsko	2	Áno	1 rok	Áno
Švédsko	3	Áno	1 rok	Áno
Holandsko	Bez pevného časového obmedzenia	Áno	1 rok	Áno

*Zodpovednosť predávajúceho v týchto členských štátoch je obmedzená iba premiäcou lehotou.

²⁶ Poľské pravidlá platné od decembra 2014 vychádzajú z myšlienky voľného výberu nápravného opatrenia, pričom predávajúcemu sa však poskytuje možnosť riešiť vadu opravou alebo výmenou.

PRÍLOHA 2 – Prvky vnútroštátnych právnych predpisov, ktoré presahujú rámec smernice 2019/771 o predaji spotrebného tovaru a zárukách (pozri opäť zelené zvýraznenie).

Členské štáty	Typ a trvanie záruky a zákonnej záruky (roky)	Pozastavenie zákonnej záruky počas opravy/výmeny	Presný časový rámec na opravu alebo výmenu tovaru	Náhradné diely -povinnosť udržiavať náhradné diely	Náhradné diely -povinnosť informovať spotrebiteľov
Rakúsko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie	Rozumný časový rámec	Nie	Nie (zrušené) ²⁷
Belgicko	Jednotná (2 roky)	Áno	Rozumný časový rámec	Nie	Nie
Bulharsko	Jednotná (2 roky)	Áno	Do jedného mesiaca	Nie	Nie
Chorvátsko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie	Rozumný časový rámec	Nie	Nie
Cyprus	Jednotná (2 roky)	Áno	Rozumný časový rámec	Nie	Nie
Česká republika	Jednotná (2 roky)	Nie	30 dní	Nie	Nie
Dánsko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie ²⁸	Rozumný časový rámec	Nie	Nie
Estónsko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie	Rozumný časový rámec ²⁹	Nie	Nie
Fínsko	Diferencované	Nie	Rozumný časový rámec	Nie	Nie
Francúzsko	Jednotná (2 roky)	Nie	1 mesiac	Áno	Áno
Nemecko	Jednotná (2 roky)	Nie	Rozumný časový rámec	Nie	Nie
Grécko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie	Rozumný časový rámec	Áno	Nie
Maďarsko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie ³⁰	15 dní	Nie	Nie
Írsko	Obmedzenie obdobia (6 rokov)	Áno	Rozumný časový rámec	Nie	Nie

²⁷ V Rakúsku je predávajúci povinný informovať kupujúceho, že náhradné diely nie sú k dispozícii, ak je to dôležité (ak by spotrebiteľ mohol túto informáciu využiť na výber výrobku, pre ktorý sú náhradné diely k dispozícii).

²⁸ Dva roky na výmenu, tri roky na opravu.

²⁹ V Estónsku je potrebné odpovedať na otázku alebo sťažnosť spotrebiteľa do 15 dní, ale neexistuje žiadna lehota na samotné nápravné opatrenie.

³⁰ Pozastavenie zákonnej záruky na opravu, nová lehota na výmenu.

Členské štáty	Typ a trvanie záruky (roky)	Pozastavenie zákonnej záruky počas opravy/výmeny	Presný časový rámec, v ktorom je potrebné opravy alebo výmenu tovaru vykonať	Náhradné diely -povinnosť udržiavať náhradné diely	Náhradné diely -povinnosť informovať spotrebiteľov
Taliansko	Jednotná (2 roky)	Áno	Rozumný časový rámec	Nie	Čiastočne
Lotyšsko	Jednotná (2 roky)	Áno	Rozumný časový rámec ³¹	Nie	Nie
Litva	Jednotná (2 roky)	Áno	Rozumný časový rámec	Nie	Nie
Luxembursko	Jednotná (2 roky)	Áno	1 mesiac	Nie	Nie
Malta	Jednotná (2 roky)	Áno	Rozumný časový rámec	Áno	Nie
Poľsko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie ³²	Rozumný časový rámec	Nie	Nie
Portugalsko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie ³³	30 dní	Áno	Nie
Rumunsko	Jednotná (2 roky)	Áno	15 dní	Áno (výrobcovia)	Nie
Slovensko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie ³⁴	30 dní	Nie	Nie
Slovinsko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie ³⁵	8 dní	Áno	Áno
Španielsko	Jednotná (2 roky))	Nové obdobie ³⁶	Rozumný časový rámec	Áno	Nie
Švédsko	Jednotná (3 roky)	Nie	Rozumný časový rámec	Áno (určité prípady) ³⁷	Nie
Holandsko	Diferencované	Áno	Rozumný časový rámec	Nie	Nie

³¹ Hoci sa za primeraný časový rámec všeobecne považuje 30 dní, neexistuje presný zákonný časový rámec.

³² Iba pre výmenu, nie pre opravu.

³³ Iba pre výmenu, nie pre opravu.

³⁴ Iba pre výmenu, nie pre opravu.

³⁵ Iba pre výmenu alebo hlavné komponenty výrobku.

³⁶ Pozastavenie zákonnej záruky na opravu, nová lehota na výmenu.

³⁷ Ak nedostatok náhradných dielov alebo spotrebného materiálu bráni používaniu tovaru a spotrebiteľ mal v čase nákupu dôvod domnievať sa, že výrobok bude použiteľný, výrobok sa bude považovať za vadný podľa pravidiel o skutočných vadách tovaru uvedených v zákone o predaji spotrebiteľom (1990:932).



Consumer Law Training for European SMEs



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu