

Modul 3

Práva spotrebiteľov na záruky

NOVEMBRA 2022



Funded by
the European Union

consumerlawready.eu

VYLÚČENIE ZODPOVEDNOSTI:

Informácie a názory uvedené v tejto publikácii sú informáciami autora (autorov) a nemusia nevyhnutne odrážať oficiálne stanovisko Komisie. Komisia nezaručuje presnosť údajov uvedených v tejto publikácii. Komisia ani žiadna osoba konajúca v jej mene nezodpovedá za použitie informácií, ktoré sú v nej obsiahnuté.

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

Čitatelia by tiež mali pamätať na to, že legislatíva EÚ a členských štátov sa neustále aktualizuje: akúkoľvek papierovú verziu modulov je potrebné porovnať s prípadnými aktualizáciami na webovej stránke www.consumerlawready.eu.

NOVEMBRA 2022

Obsah

Úvod	6
Sú pravidlá týkajúce sa práv spotrebiteľov a záruk v jednotlivých členských štátoch EÚ rôzne?.....	8
Môžem vylúčiť uplatnenie pravidiel o právach a zárukách spotrebiteľov?.....	8
Aký je rozsah uplatňovania pravidiel o zárukách?.....	9
Sú do tejto smernice zahrnuté aj služby pre spotrebiteľov?.....	9
Aké sú možné záruky na spotrebný tovar predávaný spotrebiteľovi?	10
Aké sú hlavné charakteristiky zákonnej záruky?.....	9
Kedy je spotrebný tovar považovaný za tovar, ktorý nie je v súlade so zmluvou?.....	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
Existujú nejaké obmedzenia u spotrebiteľa pri slobodnom výbere prostriedkov nápravy v rámci hierarchie?.....	13
Môžem žiadať od spotrebiteľa nejakú kompenzáciu?	15
Ako vykonať opravu alebo výmenu?	15
Môžete ako predávajúci po ukončení zmluvy požadovať náhradu za používanie tovaru?	15
V ktorých prípadoch nebude predávajúci zodpovedný za nesúlad ?	16
Kto by mal preukázať nesúlad?	16
Môžem presmerovať sťažnosť spotrebiteľa na dovozcu, distribútora alebo výrobcu?.....	18
Môže ma odškodniť iná osoba v dodávateľskom reťazci, ktorá je zodpovedná za nesúlad?	18
Čo sa stane v prípade, keď výrobok nielenže nevyhovuje ale je aj nebezpečný?	18
Aké sú dôsledky porušenia pravidiel o právach a zárukách spotrebiteľov?	19
Čo sa stane s cezhraničným predajom?.....	19

Špecifické zaobchádzanie s obchodmi, ktoré smerujete k spotrebiteľom s bydliskom v iných členských štátoch.	20
Za akých podmienok vás možno považovať za zacieleného na spotrebiteľov v inom členskom štáte?	20
Čo to pre vás znamená v praxi?	20
Smernica o poskytovaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb v skratke	22

“Záruka najmenej 2 roky na výrobky, ktoré kupujem, zvyšuje moju dôveru v nákup nových tovarov.”

Spotrebiteľ

" Zákonná záruka zaväzuje výrobcov dosiahnuť určitý stupeň kvality, a preto vytvára spravodlivejšiu hospodársku súťaž."

Obchodník

" Páči sa im to a často si kvôli tomu vyberajú moje výrobky."

Obchodník

Úvod

Vážený podnikateľ !

Táto príručka je súčasťou projektu "Consumer Law Ready" určeného špecificky pre mikropodniky, malé a stredné podniky, ktoré prichádzajú do kontaktu so spotrebiteľmi.

Projekt Consumer Law Ready je celoeurópsky projekt manažovaný organizáciou EUROCHAMBRES (Asociácia európskych obchodných a priemyselných komôr) v konzorciu s BEUC (Európska spotrebiteľská organizácia) a SMEunited (Asociácia remesiel a malých a stredných podnikov v Európe). Projekt je financovaný Európskou úniou s podporou Európskej komisie.

Cieľom projektu je pomôcť vám pri dodržiavaní požiadaviek spotrebiteľského práva EÚ.

Spotrebiteľské právo EÚ pozostáva z rôznych právnych predpisov, ktoré Európska únia prijala za posledných 25 rokov a ktoré každý členský štát EÚ transponoval do svojho vnútroštátneho práva. V roku 2017 Európska komisia uzavrela hodnotenie zamerané na overenie, či prijaté pravidlá sú stále vhodné na svoj účel. Výsledok bol celkovo pozitívny¹. Hlavným zistením bolo, že je potrebné zabezpečiť, aby existujúce pravidlá boli lepšie presadzované zo strany orgánov a viac známe podnikom a spotrebiteľom. Cieľom projektu "Consumer Law Ready" je rozšíriť znalosti obchodníkov, najmä MSP, o právach spotrebiteľov a ich zodpovedajúcich zákonných povinnostiach.

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

- Modul 1 sa zaoberá pravidlami týkajúcimi sa požiadaviek na informácie pred uzatvorením zmluvy
- Modul 2 predstavuje pravidlá týkajúce sa práva spotrebiteľa odstúpiť od zmlúv uzavretých na diaľku a mimo prevádzkových priestorov
- Modul 3 sa sústreďuje na nápravné opatrenia, ktoré musia obchodníci poskytnúť, ak plnenie nie je v súlade so zmluvou
- Modul 4 sa zameriava na nekalé obchodné praktiky a nekalé zmluvné podmienky
- Modul 5 zavádza alternatívne riešenie sporov a platformu na riešenie sporov on-line (Online Dispute Resolution - ODR), ktorá je oficiálnou webovou stránkou spravovanou Európskou komisiou, zameriavajúcou sa na pomoc spotrebiteľom a obchodníkom pri mimosúdnom riešení ich sporov.

Táto príručka je len jedným z učebných materiálov vytvorených v rámci projektu Consumer Law Ready. Webová stránka consumerlawready.eu obsahuje ďalšie vzdelávacie nástroje, ako napríklad videá, kvízy či „elektronický test“, prostredníctvom ktorého môžete získať certifikát. Prostredníctvom fóra sa taktiež môžete spojiť aj s odborníkmi a inými MSP.

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

Modul 3 príručky sa zaoberá právami a zárukami spotrebiteľov v prípade, že tovar nie je v súlade so zmluvou. Popisuje, aké informácie, ako a kedy je potrebné poskytnúť, a poskytuje tipy, ktoré vám uľahčia dodržiavanie zákona.

Modul je založený na ustanoveniach Smernice 99/44/ES² o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a záruk na spotrebný tovar, ktoré sú transponované do vnútroštátnych právnych predpisov členských štátov EÚ. Informácie o zákonnej záruke nájdete v Module 1.

Od 1. januára 2022 bude Smernica o predaji a zárukách spotrebiteľov zrušená a nahradená tzv. [Smernica \(EÚ\) 2019/771](#)³ o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovarov. Okrem toho, [Smernica \(EÚ\) 2019/770](#)⁴ o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb, bude vzťahovať záručné práva na digitálny obsah a digitálne služby. Spotrebiteľia budú mať tiež možnosť nechať si tieto práva uplatniť v kolektívnych konaniach po nadobudnutí účinnosti [Smernice \(EÚ\) 2020/1828](#)⁵ o žalobách v zastúpení na ochranu kolektívnych záujmov spotrebiteľov ('RAD')⁶. Tieto nové zmeny sú v tomto module predstavené v samostatných boxoch s názvom „Nové pravidlá od 1. januára 2022“.

Databáza spotrebiteľského práva [Consumer Law Database](#)⁷ a portál pre podnikanie v Európe [Your Europe Business Portal](#)⁸ vám môžu pomôcť získať relevantné informácie alebo sa nakontaktovať na miestnu obchodnú organizáciu.

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

² Consumer Sales and Guarantees Directive - CSGD

³ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, ktorou sa mení nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernice 2009/22/ES a 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).

⁴ Smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/770 z 20. mája 2019 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32019L0770>).

⁵ 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>).

⁶ Vid' Modul 5.

⁷ https://e-justice.europa.eu/content_consumer_law_database-591-en.do

⁸ <http://europa.eu/youreurope/business>

MODUL 3

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


Odpoveď na túto otázku znie: áno, sú, aspoň do určitej miery. Cieľom smernice EÚ o predaji a zárukách je dosiahnuť minimálnu spoločnú úroveň ochrany spotrebiteľa v celej EÚ, avšak zároveň umožniť jednotlivým členským štátom EÚ stanoviť vyššie štandardy (tzv. „minimálna harmonizácia“) ⁹ . Preštudujte si PRÍLOHU 1, aby ste získali prehľad o situácii v každom členskom štáte, pokiaľ ide o dĺžku zákonnej záručnej doby, prenos dôkazného bremena, hierarchiu nápravných opatrení a iné pojmy, ktorými sa zaoberá tento modul.

Môžem vylúčiť uplatnenie pravidiel o právach a zárukách spotrebiteľov?

Nie, nemôžete vylúčiť uplatnenie pravidiel o právach a zárukách spotrebiteľov.

Pravidlá o právach a zárukách spotrebiteľa v prípade tovarov, ktoré nie sú v súlade so zmluvou, sú záväzné a ich uplatnenie nemôžu zmluvné strany nikdy vylúčiť. Platí to najmä pre zákonnú záruku, ktorú nemožno nikdy vylúčiť ani obmedziť. Len v prípade použitého tovaru a len vtedy, ak to umožňuje vnútroštátne právo príslušného členského štátu (t.j. Rakúsko, Belgicko, Cyperská republika, Česká republika, Nemecko, Maďarsko, Taliansko, Luxembursko, Poľsko, Portugalsko, Slovensko, Slovinsko a Španielsko) sa predávajúci a spotrebiteľ môžu dohodnúť na kratšej

⁹ http://ec.europa.eu/consumers/consumer_rights/rights-contracts/sales-guarantee/index_en.htm


lehote zákonnej záručnej doby, nie však kratšej ako 1 rok. 

Doložka v spotrebiteľskej zmluve, ktorá by smerovala k obmedzeniu alebo úplnému vylúčeniu zákonnej záruky, je nezákonná.

Aký je rozsah uplatňovania pravidiel o zárukách?

Pravidlá o zárukách sa vzťahujú na všetky hmotné hnuťelné veci ¹⁰ predávané spotrebiteľom, s výnimkou:


- tovaru predávaného prostredníctvom exekúcie alebo iným spôsobom na základe zákona
- vody a plynu, ak nie sú ponúkané na predaj v obmedzenom objeme alebo stanovenom množstve
- elektrickej energie.

Okrem toho, vnútroštátne právo členského štátu EÚ môže navyše vylúčiť uplatnenie pravidiel o zárukách na použitý tovar predávaný na verejnej dražbe, ktorej sa spotrebiteľ môže zúčastniť osobne: Fínsko, Francúzsko, Nemecko a Maďarsko túto možnosť využili. Španielsko zaviedlo obmedzenejšie vylúčenie, ktoré odkazuje len na „administratívne aukcie“. Dánsko, Taliansko a Švédsko túto možnosť nevyužili, namiesto toho obmedzujú zodpovednosť predajcu za takýto tovar predávaný na verejných aukciách. 

¹⁰ Od 1. januára 2022, nadobudnutím účinnosti smernice (EÚ) 2019/771 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 a smernice (EÚ) 2019/770 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o dodávaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb sa budú uplatňovať podobné práva a pravidlá pre digitálny obsah a služby.

Sú do tejto smernice zahrnuté aj služby pre spotrebiteľov?

Nie nie sú. Spotrebiteľské služby, napr. inštalatérske alebo záhradnícke služby nepatria do rozsahu pôsobnosti tejto smernice.

Upozorňujeme však, že akýkoľvek nesúlad vyplývajúci z nesprávnej inštalácie produktu sa bude považovať za rovnocenný nesúladu tovaru, ak je inštalácia súčasťou kúpnej zmluvy a tovar bol inštalovaný predávajúcim alebo na jeho zodpovednosť. Toto pravidlo sa uplatní aj v prípade, ak tovar určený pre spotrebiteľa inštaluje samotný spotrebiteľ a nesprávna inštalácia je spôsobená nedostatkom v návode na inštaláciu. Okrem týchto prípadov, ktoré podliehajú Smernici 99/44/ES, práva v prípade služieb, ktoré nie sú v súlade so zmluvou definujú vnútroštátne zákony členských štátov EÚ. Ak teda poskytujete akékoľvek služby, odporúčame vám oboznámiť sa vnútroštátnymi predpismi príslušného členského štátu EÚ. 

Nové pravidlá od 1.1.2022

Od 1. januára 2022 sa na digitálne služby (napr. online predajne hudby) a digitálny obsah (napr. mobilná aplikácia) budú vzťahovať aj pravidlá o právach a zárukách spotrebiteľov (napr. minimálna zákonná záručná lehota, harmonizácia opravných prostriedkov).

Aké sú možné záruky na spotrebný tovar predávaný spotrebiteľovi?

Pokiaľ ide o predaj spotrebného tovaru je jednou z najdôležitejších otázok zákonná záruka zhody, teda zodpovednosť predávajúceho za vady predávaného tovaru. V práve EÚ existuje jasný rozdiel medzi

právnu (alebo zákonnou) zárukou a obchodnou zárukou.

Zákonná záruka je povinná záruka, ktorá sa vzťahuje na obdobie minimálne dvoch rokov na nový tovar a chráni spotrebiteľov pred chybami, ktoré existovali už v čase dodania tovaru a prejavia sa neskôr. Zákonnú záruku nie je možné zmluvne vylúčiť a je platná vo všetkých krajinách EÚ.

Obchodná záruka je doplnkovou zárukou k zákonnej záruke poskytovanej predávajúcim alebo výrobcom, a to bezplatne alebo za poplatok. Môže sa vzťahovať aj na iné vady ako tie, ktoré existovali v čase dodania tovaru a po dobu dlhšiu ako zákonná záruka.

Aké sú hlavné charakteristiky zákonnej záruky?

Zákonná záruka je povinná. Poskytuje spotrebiteľovi niekoľko nápravných opatrení v prípade, že výrobok nezodpovedá tomu, čo predávajúci sľúbil a to počas dvoch rokov (alebo, v závislosti od členského štátu EÚ, počas dlhšieho obdobia ako napr. v Írsku, Fínsku, Holandsku, Švédsku, ako je to popísané v prílohe 1).

Zabezpečuje, aby spotrebiteľ mal k dispozícii účinné nápravné prostriedky, ktoré môže využiť v prípade, ak dôjde k nesúladu so zmluvou .

Napríklad, ak sušič vlasov prestane fungovať len po niekoľkých mesiacoch a je to spôsobené nezhodou existujúcou v čase dodania, predávajúci ho musí opraviť, vymeniť alebo poskytnúť spotrebiteľovi primeranú zľavu z ceny alebo kúpnu zmluvu je možné ukončiť.

Kedy je spotrebný tovar považovaný za tovar, ktorý nie je v súlade so zmluvou ?

Smernica 99/44/ES vysvetľuje, aký tovar sa považuje za tovar v súlade so spotrebiteľskou zmluvou. Spotrebný tovar je v súlade s kúpnu zmluvou, ak:

- zodpovedá popisu, ktorý poskytol predávajúci a má tie vlastnosti ako vzorka alebo model tovaru, ktoré predávajúci poskytol spotrebiteľovi;
Príklad: topánky opísané a preukázané spotrebiteľovi ako vodotesné by skutočne mali byť vodotesné.



- ako predávajúci musíte dbať na to, aby bol popis tovaru, ktorý predávate, vždy správny. V opačnom prípade vás môže spotrebiteľ brať na zodpovednosť.
- je vhodný na akýkoľvek konkrétny účel, požadovaný spotrebiteľom, s ktorým bol v čase uzavretia zmluvy predávajúci oboznámený a akceptoval ho;
Príklad: bicykel, o ktorom sa v čase predaja hovorí, že je vhodný na cyklistiku v horách, musí

byť na tento účel skutočne vhodný.



- je vhodný na účely, pre ktoré sa tovar rovnakého druhu bežne používa;
Príklad: mobilný telefón, ktorý možno použiť na telefonovanie.
- má kvalitu a prevedenie, ktoré je bežné pri tovare rovnakého druhu a ktoré môže spotrebiteľ racionálne očakávať pri danom type tovaru a zohľadnení akékoľvek verejného vyhlásenia o konkrétnych vlastnostiach tovaru, ktoré o ňom urobil predávajúci, výrobcu alebo jeho zástupca, najmä pri propagácii alebo na označení.
Príklad: štítok označujúci úroveň spotreby energie chladničky musí zodpovedať jej skutočnej úrovni spotreby energie.



Nové pravidlá od 1. januára 2022.

V zmysle nových smerníc sa od 1. januára 2022 budú musieť subjektívne a objektívne kritériá posudzovania zhody tovarov, digitálneho obsahu a služieb posudzovať na rovnakej úrovni.

a) Subjektívne kritériá.

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

- (1) **mať popis**, množstvo a kvalitu, funkčnosť, kompatibilitu, interoperabilitu a ďalšie funkcie, ako to vyžaduje zmluva.
- (2) **byť vhodný na akýkoľvek konkrétny účel**, požadovaný spotrebiteľom, o ktorom vás spotrebiteľ informoval najneskôr v čase uzatvárania zmluvy a ktorý ste akceptovali;
- (3) byť dodaný so všetkým príslušenstvom, pokynmi vrátane inštalácie a zákaznickej pomoci, **ako to vyžaduje zmluva**; a
- (4) **byť aktualizovaný tak, ako je dohodnuté v zmluve**.

b) Objektívne kritériá

Okrem toho digitálny obsah, digitálna služba alebo tovar musia spĺňať nasledujúci zoznam „objektívnych“ kritérií, aby sa mohli považovať za „v súlade so zmluvou“:

- 1) **byť vhodné na účely**, na ktoré by sa digitálny obsah, digitálne služby alebo tovar rovnakého druhu bežne používali;
- 2) **mať kvantitatívne a kvalitatívne vlastnosti a charakter výkonu, a to aj vo vzťahu k funkčnosti, kompatibilite, dostupnosti, kontinuite a bezpečnosti**, ktoré sú bežné pre digitálny obsah alebo digitálne služby toho istého druhu. Na posúdenie týchto vlastností sa bude brať do úvahy povaha digitálneho

obsahu/služby a verejných vyhlásení (napr. reklama, označovanie) od vás alebo vášho dodávateľa/výrobca. Ak poskytujete tovar spotrebiteľom, musí byť kvalitný a zodpovedať popisu a/alebo vzorke, ktorú ste spotrebiteľovi poskytli pred uzavretím zmluvy.;

3) digitálny produkt, služby a tovar sa dodávajú s akýmkoľvek príslušenstvom a návodom, ktoré môže spotrebiteľ **odôvodnene očakávať**;

4) digitálny obsah, služba alebo tovar predávaný spotrebiteľom musia byť **v súlade s akoukoľvek vzorkou, skúšobnou verziou alebo ukážkou digitálneho obsahu alebo digitálnej služby**, ktoré ste spotrebiteľovi sprístupnili pred uzavretím zmluvy.

Budete musieť **zabezpečiť, aby boli spotrebiteľia informovaní a aby im boli poskytnuté aktualizácie (vrátane bezpečnostných aktualizácií)**, ktoré sú potrebné na udržanie digitálneho obsahu alebo služby v súlade so zmluvou.

Aké sú hlavné charakteristiky obchodnej záruky?

Obchodná záruka je dodatočnou zárukou, ktorá presahuje zákonnú záruku predávajúceho a nemá na ňu vplyv. Môže ho poskytnúť predajca alebo výrobca. Môže pokrývať dlhšie obdobie ako je (2-ročná) zákonná záruka, pokrývať iné vady ako tie, ktoré existovali v čase dodania tovaru a/alebo poskytovať iné výhody. Môže sa poskytnúť bezodplatne alebo za poplatok.

Výrobcovia často ponúkajú obchodné záruky, ktoré spotrebiteľom garantujú opravu tovaru v mnohých licencovaných opravovniach po celom svete a teda nielen v opravovni predajcu. Tento druh záruky môže mať napríklad prenosný počítač; spotrebiteľovi umožňuje zabezpečiť si jeho bezplatnú opravu vo viacerých opravovniach.


Môžem zákonnú záruku prezentovať ako obchodnú záruku?

Nie, zákonnú záruku nemôžete predložiť ako obchodnú záruku. Ak chcete ponúknuť obchodnú záruku, musí ponúknuť viac, než na čo sa už vzťahuje zákonná záruka.

Preto, keď spotrebiteľovi ponúkate obchodnú záruku, je veľmi dôležité, aby ste spotrebiteľa informovali aj o existencii zákonnej záruky. Majte na pamäti, že povinnosť informovať spotrebiteľa o existencii zákonnej záruky vyplýva z platnej legislatívy (CRD - Smernica o právach spotrebiteľov 2011/83/EÚ).

Ak budete záruku plynúcu zo zákona prezentovať ako charakteristickú črtu vašej konkrétnej ponuky, alebo ak za ňu necháte spotrebiteľa zaplatiť, môžete byť zodpovední a sankcionovaní za používanie nekalých obchodných praktík.

Existuje zákonná záruka aj na použitý tovar?

Áno, existuje. Pravidlá o zákonnej záruke platia aj pre predaj použitého tovaru. Členské štáty sú však oprávnené prijať pravidlá pre použitý tovar, ktoré umožňujú predávajúcemu a spotrebiteľovi dohodnúť sa na kratšom časovom období ako je obdobie dvoch rokov pre zodpovednosť predávajúceho. Toto obdobie však nemôže byť kratšie ako jeden rok. Tu je zoznam členských štátov, v ktorých majú spotrebiteľia a predávajúci možnosť dohodnúť si kratšiu záručnú dobu na použitý tovar: Rakúsko, Belgicko, Cyperská republika, Česká republika, Nemecko, Maďarsko, Taliansko, Luxembursko, Poľsko, Portugalsko, Slovensko, Slovinsko a Španielsko. 

Len v prípade, že vnútroštátne právne predpisy umožňujú takúto možnosť, môžete sa so spotrebiteľmi

dohodnúť na kratšom období zákonnej záruky na použitý tovar, napríklad ojazdený automobil.

Aké sú práva spotrebiteľov v prípade nesúladu?

V prípade nesúladu sa v smernici 1999/44/ES ustanovujú tieto nápravné opatrenia v určenom poradí („hierarchia“ nápravných opatrení):

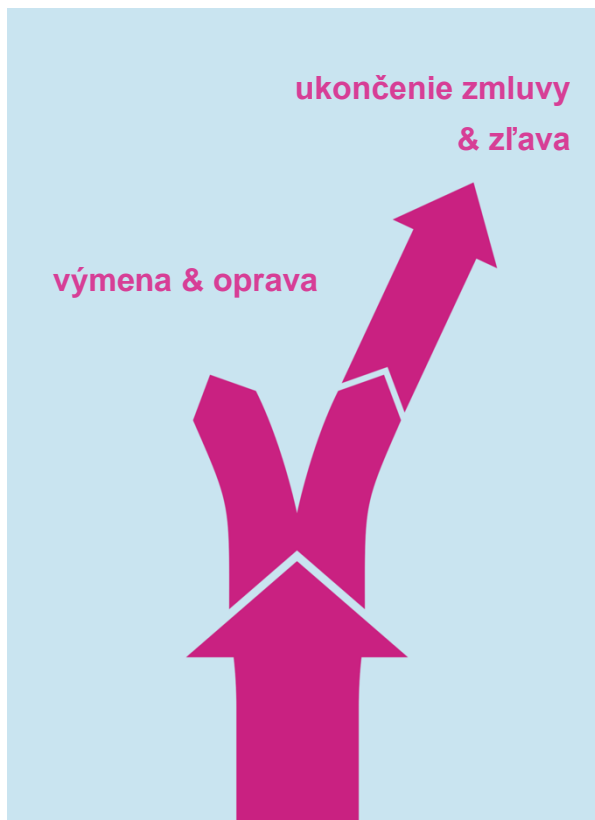
1. **oprava alebo výmena** ako prostriedky nápravy 1. stupňa
2. **2. ukončenie zmluvy alebo zľava** ako prostriedky nápravy 2.stupňa.

Po prvé, spotrebiteľ má právo požadovať opravu alebo výmenu tovaru, ktorý nie je v súlade so zmluvou. Spotrebiteľia si môžu vybrať z týchto dvoch možností, s výnimkou prípadov, keď oprava alebo výmena je nemožná alebo neprimeraná v porovnaní s iným prostriedkom nápravy. Spotrebiteľ môže napríklad požiadať o opravu alebo výmenu poškodeného fotoaparátu za iný. Avšak obchodník môže poskytnúť opravu len vtedy, ak výmena nie je primeraná oprave, napr. ak sa oprava týka iba výmeny malého komponentu fotoaparátu bez výrazných nepríjemností pre spotrebiteľa.

Po druhé:

- ak spotrebiteľ nemá nárok na opravu ani výmenu, príp.
- ak predávajúci nezjednal nápravu v primeranej lehote, príp.
- ak predávajúci neuskutočnil nápravu bez značných ťažkostí pre spotrebiteľa.

potom môže spotrebiteľ požadovať zrušenie zmluvy alebo primerané zníženie ceny (zľavu z ceny) zaplatenej za nadobudnutý tovar.



Existujú nejaké obmedzenie u spotrebiteľa pri slobodnom výbere prostriedkov nápravy 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 jeho výber nie je nemožný alebo neprimeraný v porovnaní s alternatívnym nápravným prostriedkom. Takýto prípad nastane, ak výber spotrebiteľa spôsobí predávajúcemu neprimerané náklady, berúc do úvahy:

- 1) hodnotu tovaru, ak by tovar bol v súlade so zmluvou. Napríklad, ak je hodnota tohto tovaru nižšia ako náklady na opravu;
- 2) závažnosť nesúladu so zmluvou v každom jednotlivom prípade;
- 3) či je možné nesúlad napraviť alternatívnym nápravným prostriedkom bez toho, aby to spotrebiteľovi spôsobilo značné ťažkosti.

Napríklad, ak cena opravy tovaru prevyšuje náklady na jeho výmenu, oprava pravdepodobne nebude tým správnym prostriedkom nápravy. Avšak existenciu neprimeranosti nákladov musí vždy preukázať predávajúci, a preto je vždy potrebné posudzovať každý prípad osobitne.

Ak potom opravu alebo výmenu nemožno vykonať bez väčších ťažkostí pre spotrebiteľov alebo ak chybu nemožno odstrániť v primeranom čase, vaši spotrebiteľia môžu požadovať ukončenie zmluvy alebo zľavu z ceny.

Napríklad, ak predajca ponúkne opravu auta pokazeného v priebehu len niekoľkých mesiacov po kúpe, spotrebiteľ môže požiadať o ukončenie zmluvy a vrátiť pokazené auto. Alebo, ak je možné auto stále používať, spotrebiteľ by sa mohol rozhodnúť požadovať peňažnú sumu (časť ceny automobilu) ako zníženie ceny, pričom si vozidlo ponechá.

Dávame do pozornosti, že zatiaľ čo väčšina členských štátov dodržiava túto hierarchiu nápravných opatrení, v niektorých krajinách (Chorvátsko, Grécko, Litva, Portugalsko a Slovinsko) majú spotrebiteľia možnosť slobodného výberu nápravných opatrení. Hierarchia vysvetlená vyššie sa preto nebude uplatňovať (viac informácií nájdete v prílohe I).

Írsko ponúka krátku lehotu, počas ktorej má spotrebiteľ právo tovar odmietnuť a považovať zmluvu za ukončenú.

Spotrebiteľ si nemôže slobodne vybrať medzi zrušením zmluvy a získaním zľavy z ceny, ak je vada nadobudnutého tovaru len nepatrná. V takom prípade môže spotrebiteľ požadovať iba zníženie ceny. O tom, či sa vada považuje za malú, je potrebné posúdiť v každom jednotlivom prípade individuálne.

Príkladom môže byť auto, ktorému nefunguje správne svetlo. Takáto vada je v porovnaní s hodnotou celého auta nepatrná. V tomto prípade nebude možné ukončiť zmluvu vzhľadom na nezávažnú povahu chyby produktu.

Ako je uvedené vyššie, nie všetky členské štáty sa riadia hierarchiou prístupu k opravným prostriedkom (pozri prílohu I).

Nové pravidlá od 1.1.2022.

Nové smernice zavedú **prísnu a plne harmonizovanú hierarchiu nápravných opatrení** pre spotrebiteľov v prípade **nesúladu tovaru, digitálneho obsahu alebo služieb**.

V dôsledku toho budú musieť členské štáty bez hierarchie nápravných opatrení prispôbiť tejto novej právnej úprave svoje vnútroštátne právne predpisy.

Pre vás to znamená, že pravidlá o nápravných prostriedkoch budú rovnaké vo všetkých krajinách Európskej únie.

Môžem žiadať od spotrebiteľa nejakú kompenzáciu?

Oprava a výmena v prípade nesúladu musia byť pre spotrebiteľa vždy vykonané bezplatne. To znamená, že od spotrebiteľa nemožno požadovať žiadnu kompenzáciu za nápravu nesúladu tovaru. Predávajúci nesmie žiadať žiadnu platbu za výmenu alebo opravu, napr:

- poštovné náklady na vrátenie tovaru;
- mzdové náklady;
- náklady na materiál použitý na opravu tovaru.


Ako vykonať opravu alebo výmenu?

Opravu alebo výmenu tovaru, ktorý nie je v súlade so zmluvou, je vždy potrebné vykonať v primeranej lehote, bezplatne a bez výrazných ťažkostí pre spotrebiteľa.

V praxi sa môže stať, že predávajúci trvá na oprave tovaru ako na jedinom dostupnom opravnom prostriedku a tvrdí, že jeho výmena nie je možná, pretože sa mu tento tovar minul alebo ho už nedokáže zadovážiť. V týchto prípadoch je na predávajúcom, aby preukázal, že výmena nie je možná; v takom prípade môže byť spotrebiteľovi ponúknutá iná náprava (zníženie ceny alebo ukončenie zmluvy).

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

Predávajúci nemôže za používanie chybného tovaru, ktorý bol vymenený za nový, požadovať náhradu (nakoľko náprava musí byť vykonaná bezplatne). V prípade ukončenia zmluvy môže byť, v závislosti od pravidiel platných vo vnútroštátnych právnych predpisov, náhrada vyplácaná spotrebiteľovi znížená.

Majte na pamäti, že ak nesiete zodpovednosť voči spotrebiteľovi z dôvodu nesúladu tovaru so zmluvou, ktorý vyplynul z konania alebo opomenutia predchádzajúceho predávajúceho v reťazci alebo výrobcu, máte právo uplatniť si nápravu a to voči zodpovednej osobe (osobám) v zmluvnom reťazci (právo na nápravu). Špecifiká sú stanovené vnútroštátnym právom. 

V ktorých prípadoch nebude predávajúci zodpovedný za nesúlad ?

V niektorých prípadoch nemôže byť nárok spotrebiteľa opodstatnený.

Po prvé, keď spotrebiteľ buď vedel, alebo ak nie je možné, že nevedel o nesúlade výrobku. Napríklad spotrebiteľ, ktorý vie, že kupuje tričko s nejakými chybami, napríklad s malou dierkou na chrbte, nemôže neskôr tvrdiť, že tovar bol chybný.

Podobne, keď si spotrebiteľ kúpi knihu v obchode v sekcii, ktorá je zreteľne označená ako „poškodené knihy – polovičná cena“, je jasné, že kniha môže mať nejaké chyby. Ak sa ukáže, že v knihe chýbajú niektoré strany, predávajúci nemôže niesť zodpovednosť.

Okrem toho predávajúci tiež nezodpovedá za tovar, ktorý sa stal nevyhovujúcim v dôsledku materiálu, ktorý predávajúcemu poskytol spotrebiteľ. To by bol prípad napríklad krajčír, ktorý šije oblek z materiálu poskytnutého spotrebiteľom. Ak sa oblek po niekoľkých dňoch roztrhne z dôvodu nekvalitného materiálu, krajčír za to nezodpovedá.

V takýchto prípadoch spotrebiteľovi nepatria práva spojené s tovarom, ktorý nie je v súlade so zmluvou.


Ak však predávajúci tvrdí, že jeho výrobky sú v zhode, zodpovedá za nesúlad bez ohľadu na to, či si spotrebiteľ mohol chybu ľahko všimnúť. Napríklad: predávajúci pri predaji nového auto, ktoré nefunguje riadne, tvrdí, že je to len z toho dôvodu, že na ňom ešte nikto nejazdil. Keď kupujúci po určitom čase jazdy autom zistí, že auto stále nefunguje riadne, zodpovednosť je na predávajúcom.


Na druhej strane, predávajúci nezodpovedá za nesúlad 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 predávajúci povie, že konkrétny typ obuvi je nepremokavý, a potom tento spotrebiteľ prejde do iného obchodu a kúpi si rovnaké topánky od iného predávajúceho, hoci tento predávajúci nikdy netvrdil, že sú vodeodolné; v takomto prípade spotrebiteľ nemôže tvrdiť, že došlo k nesúladu.

To isté platí v prípade, ak predávajúci vie preukázať, že pred uzavretím zmluvy opravil vyhlásenia. Ak by sme použili predchádzajúci príklad, predávajúci by mohol informovať spotrebiteľa o tom, že napriek skutočnosti, že výrobca propaguje výrobok ako vodeodolný, tento typ obuvi v skutočnosti vodeodolný nie je, čím sa zabezpečí, že spotrebiteľ o tom bude informovaný. V takomto prípade je potom predávajúci oslobodený od zodpovednosti za nesúlad, avšak len za predpokladu, že vie preukázať, že došlo k oprave vyhlásenia.

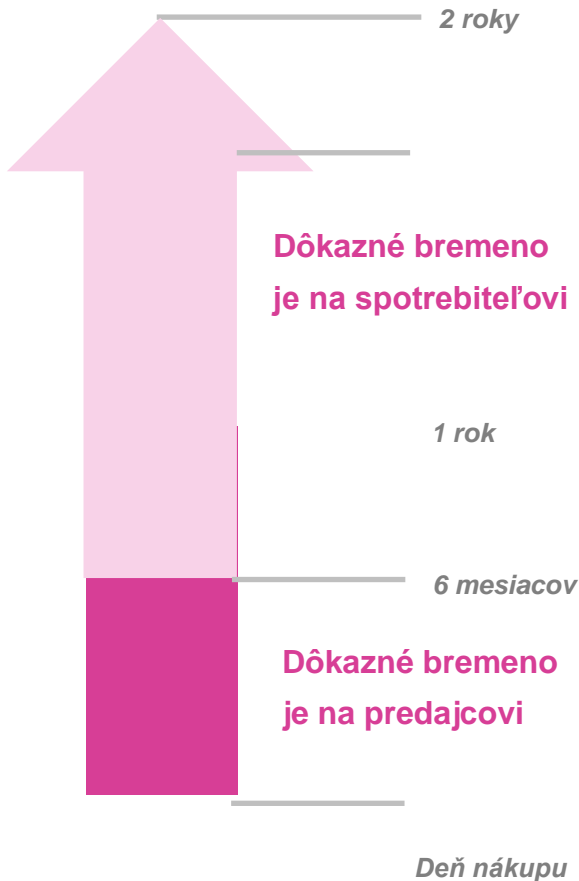
Kto by mal preukázať nesúlad?

Zodpovednosť predávajúceho za nesúlad nového tovaru so zmluvou trvá najmenej dva roky, počnúc okamihom dodania tovaru spotrebiteľovi. Predávajúci zodpovedá aj za vady, ktoré existovali už v čase prevzatia a prejavili sa až neskôr. Preto je v praxi veľmi dôležitá otázka, kedy sa vada vyskytla. Počas prvých šiestich mesiacov sa predpokladá, že nesúlad so zmluvou existoval už v čase dodávky. Ak napríklad rúra prestane fungovať šesť týždňov po jej dodaní spotrebiteľovi, predpokladá sa, že vada existovala už v čase dodania. 

Po uplynutí prvých šiestich mesiacov sa však dôkazné bremeno presúva na spotrebiteľa. To znamená, že spotrebiteľ musí preukázať, že vada nadobudnutého tovaru existovala už v čase jeho dodania .

Napriek presunu dôkazného bremena na spotrebiteľa, sa predávajúci môže rozhodnúť, že zabezpečí

prehliadku tovaru aj po uplynutí 6-mesačnej lehoty, aby pomohol spotrebiteľom identifikovať príčinu vady.



Zákonná záruka sa nevzťahuje na vady, ktoré neexistovali v čase dodania, ale vyskytli sa až neskôr. Napríklad predávajúci nezodpovedá za mobilný telefón, ktorý nefunguje, pretože spadol do vody, a nie kvôli výrobnnej chybe.

Na riešenie takýchto prípadov sa odporúča mať vždy stratégiu a mechanizmy na overenie toho, kto je skutočne zodpovedný za nesúlad. Napríklad, ak váš obchod predáva mobilné telefóny, dobrým modelom by bola dobrá spolupráca s výrobcom, ktorý by vedel overiť, prečo mobilný telefón, ktorý priniesol spotrebiteľ, nefunguje, teda či to súvisí s nejakou výrobnou vadou alebo ide o mechanické poškodenie v dôsledku pádu tovaru na podlahu alebo do vody.

Nové pravidlá od 1.1.2022. 🇪🇺

Nová smernica o zmluvách o predaji tovaru **predíži vyššie popísanú lehotu dôkazného bremena v prospech spotrebiteľa** (obrátenie dôkazného bremena) **zo 6 mesiacov na 1 rok**. Preto, ak po 1. januári 2022 práčka prestane fungovať 7 mesiacov po jej dodaní domov spotrebiteľovi, bude sa predpokladať, že vada existovala v čase dodania.

Všetky členské štáty budú musieť zaviesť prenos dôkazného bremena na spotrebiteľa na obdobie 1 rok. Členské štáty však môžu ísť ešte ďalej a zvoliť si dvojročné obdobie.

Okrem toho budú existovať **nové pravidlá týkajúce sa dôkazného bremena pre digitálny obsah a služby**, ktoré zaviedla „Smernica o digitálnom obsahu a službách“. Pravidlá sa môžu líšiť v závislosti od typu digitálneho obsahu alebo služby, ktorú budete poskytovať spotrebiteľom:

- Ak sa vaša zmluva so spotrebiteľom týka **jedného úkonu dodania alebo série jednotlivých úkonov dodania**, dôkazné bremeno, pokiaľ ide o to, či dodaný digitálny obsah alebo digitálna služba boli v čase dodania v súlade so zmluvou, bude na vás ako obchodníkovi; teda budete zodpovedať za nesúlad, ktorý sa prejaví do doby jedného roka od dodania digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.

- Ak zmluva stanovuje nepretržitú dodávku počas určitého obdobia (napr. 4 roky), dôkazné bremeno, pokiaľ ide o to, či digitálny obsah alebo digitálna služba je v súlade so zmluvou, bude na vás ako obchodníkovi, **počas doby, počas ktorej sa digitálny obsah alebo digitálna služba majú dodať na základe zmluvy**.

Avšak za určitých podmienok sa dôkazné bremeno môže presunúť na spotrebiteľa:

- Ak viete preukázať, že digitálne prostredie spotrebiteľa nie je kompatibilné s technickými požiadavkami digitálneho obsahu/služby, ktorú

poskytujete, a spotrebiteľov ste o týchto požiadavkách jasným spôsobom informovali pred uzavretím zmluvy, dôkazné bremeno sa presunie na spotrebiteľa.

- Napokon, spotrebiteľia by mali v čo najväčšej možnej miere spolupracovať a poskytnúť technické informácie, ktoré pomôžu zistiť príčinu a čas nesúladu. Ak spotrebiteľ nespolupracuje a ak ste ho o tejto požiadavke informovali jasným a zrozumiteľným spôsobom pred uzavretím zmluvy, bude to spotrebiteľ, kto musí preukázať, že problém existoval v čase dodania.

Môžem presmerovať sťažnosť spotrebiteľa na dovozcu, distribútora alebo výrobcu?

Nie, nemôžete. Ak ste spotrebiteľovi predali tovar, ktorý nie je v súlade s kúpnu zmluvou, musíte ako predávajúci túto záležitosť riešiť v súlade s platnými vnútroštátnymi predpismi o ochrane spotrebiteľa.

Predávajúci je zodpovedný za nesúlad bez ohľadu na zavinenie alebo nedbanlivosť. Zodpovednosti predávajúceho za tovar, ktorý nie je v zhode, nemožno oslobodiť z dôvodu, že za nesúlad je zodpovedný niekto iný, napríklad výrobca alebo dovozca.

Môže ma odškodniť iná osoba v dodávateľskom reťazci, ktorá je zodpovedná za nesúlad?

Áno môže. Ak ako predávajúci ste nezavili nesúlad so zmluvou, máte právo uplatniť si nárok na nápravu voči zodpovednej osobe alebo osobám v dodávateľskom zmluvnom reťazci. Smernica EÚ o predaji a zárukách oprávňuje predávajúceho požiadať o kompenzáciu od výrobcu, sprostredkovateľa alebo predchádzajúceho predajcu.

Napríklad, ak nesiete zodpovednosť voči spotrebiteľovi, pretože bežecká obuv, ktorú predávate vo svojom obchode, je chybná v dôsledku zlého materiálu, ktorý výrobca použil, máte právo požiadať výrobcu o náhradu škody.

Podobne v prípade tovaru, ktorý sa počas dovozu stal nevyhovujúcim, by dovozca mohol niesť zodpovednosť voči predávajúcemu za kompenzáciu.

Podmienky a spôsob uplatnenia týchto práv predávajúceho sú definované vnútroštátnymi právnymi predpismi členských štátov a zmluvou uzatvorenou s dodávateľom.

Naša rada


Pre istotu vám odporúčame, aby ste si u svojich vlastných dodávateľov ujasnili, aká je ich politika vrátenia nezhodných tovarov, a dohodnite sa na tom v zmluve, ktorú uzatvoríte s vaším dodávateľom. Tieto zmluvy sú však v praxi málokedy vyjednatel'né a často nebudete mať inú možnosť, ako akceptovať podmienky dodávateľov.

Čo sa stane v prípade, keď výrobok nielenže nevyhovuje ale je aj nebezpečný?

Tento modul sa zaoberá iba pravidlami o právach a zárukách spotrebiteľov v prípade produktov, ktoré nie sú v súlade so zmluvou, napr. v prípade bundy, ktorá je opotrebovaná len týždeň po kúpe. Uporňujeme však, že existujú osobitné pravidlá, ktoré sa zaoberajú výrobkami, ktoré sa ukážu ako nebezpečné, napríklad žehlička, ktorá sa pri žehlení košeľe bez akéhokoľvek vonkajšieho dôvodu vznieti.

V takýchto prípadoch, na priznanie škôd spôsobených zranením osôb alebo poškodením akejkolvek časti majetku, inej než je výrobok, ktorý nevyhovuje, sa

uplatňuje iný súbor pravidiel zaoberajúcich zodpovednosťou za výrobok a bezpečnosťou výrobku. Na európskej úrovni sú najdôležitejšie právne predpisy uvedené v Smernici 85/374/EHS o zodpovednosti za chybné výrobky a súbor všeobecných a sektorovo špecifických pravidiel o bezpečnosti výrobkov.

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

Aké sú dôsledky porušenia pravidiel o právach a zárukách spotrebiteľov?

Keď predávajúci nedodržiava pravidlá o právach a zárukách spotrebiteľa definované Smernicou 99/44/ES a jej vnútroštátnymi transpozičnými právnymi predpismi, môže čeliť sankciám.

Smernica nerozlišuje, či porušenie jej ustanovení bolo úmyselné alebo nie.

Ak sa spotrebiteľ rozhodne uplatniť prostriedky nápravy nesúlady, predávajúci musí rešpektovať voľbu spotrebiteľa v súlade s právnymi požiadavkami a pomôcť mu nesúlad odstrániť. Predávajúci nesmie vytvárať žiadne prekážky, ktoré by neúmerne sťažovali uplatnenie práva spotrebiteľa na opravu alebo výmenu tovaru.

Predávajúci napríklad nemôže od spotrebiteľa žiadať, aby sa vrátil do predajne o týždeň neskôr, aby mu bol notebook vymenený, pretože nie je ochotný v daný deň reklamáciu riešiť.

Čo sa stane s cezhraničným predajom?

Keďže úroveň ochrany spotrebiteľa sa môže v jednotlivých členských štátoch líšiť, existujú osobitné pravidlá EÚ, ktoré určujú rozhodné právo, ak predávate tovar cez hranice.

V praxi to znamená, že vždy, keď sa zameriate na spotrebiteľov v inej krajine (napr. prostredníctvom reklamy adresovanej týmto spotrebiteľom alebo jazykovo prispôbených webových stránok), mali by ste si overiť právnu situáciu príslušnej krajiny.

Napríklad, zákonná záručná doba, počas ktorej predávajúci zodpovedá za vady predaného nového tovaru, môže byť dlhšia ako dva roky, ako je to upravené v Smernici EÚ o predaji a zárukách. Aj keď sa väčšina členských štátov EÚ rozhodla ponechať dvojročnú zákonnú záručnú dobu, niektoré z nich (Írsko, Fínsko, Holandsko, Švédsko, ako je opísané v prílohe 1) majú vo svojich vnútroštátnych predpisoch upravenú dlhšiu zákonnú záručnú dobu. Podobne si členské štáty môžu upraviť rôzne poradie nápravných prostriedkov dostupných pre spotrebiteľa. Niektoré členské štáty sa napríklad rozhodli, že spotrebiteľ má slobodnú voľbu nápravných opatrení, a preto môže okamžite požiadať o zrušenie zmluvy, ak výrobok nie je v súlade so zmluvou, a to bez toho, aby musel najprv žiadať o výmenu a opravu a až potom o ukončenie zmluvy ¹¹.

¹¹ Chorvátsko, Grécko, Litva, Portugalsko, Slovinsko – ďalšie podrobnosti nájdete v prílohe 1.

Špecifické zaobchádzanie s obchodmi, ktoré smerujete spotrebiteľom s bydliskom v iných členských štátoch.

Ak smerujete svoje obchodné aktivity k spotrebiteľom žijúcim v iných členských štátoch EÚ ako je štát, v ktorom máte sídlo, na vašu zmluvu so zahraničným spotrebiteľom sa zvyčajne vzťahuje právo krajiny, v ktorej spotrebiteľ žije¹². Ako rozhodné právo si môžete zvoliť iné právo, ale táto voľba nemôže vášho zahraničného spotrebiteľa zbaviť ochrany, ktorú poskytujú povinné ustanovenia krajiny jeho bydliska.

Preto, ak je vaša webová stránka zameraná na spotrebiteľov v inom členskom štáte EÚ a vo všeobecnosti, vždy, keď inzerujete alebo ponúkate svoj tovar alebo služby v iných členských štátoch, musíte rešpektovať štandard ochrany spotrebiteľského práva krajín, na ktoré sa zameriavate.

Za akých podmienok vás možno považovať za zacieleného na spotrebiteľov v inom členskom štáte?

Súdny dvor Európskej únie stanovil niekoľko neúplných kritérií na určenie toho, či sú vaše obchodné alebo iné profesionálne činnosti „zamerané“ na konkrétny členský štát EÚ. Medzi tieto kritériá patrí napríklad používanie iných jazykov alebo mien, ako sú tie, ktoré sa bežne používajú v členskom štáte sídla vašej spoločnosti, uvedenie telefónnych čísel s medzinárodným kódom, používanie názvu domény najvyššej úrovne iného ako členského štátu, v ktorom má vaša spoločnosť sídlo¹³.

Ak však nesmerujete svoje aktivity do iných krajín EÚ a spotrebiteľ z iného členského štátu EÚ sa na vás obráti z vlastnej iniciatívy, platí vaše vnútroštátne právo.

Čo to pre vás znamená v praxi?

Aké právo sa bude vzťahovať na vaše cezhraničné zmluvy?

Na prvý pohľad sa môže zdať, že pre malého obchodníka je zložité dodržiavať zákony platné v rôznych krajinách podľa miesta, kde spotrebiteľ žije. Niektorým obchodníkom by to dokonca mohlo brániť ponúkať svoj tovar alebo služby cez hranice. Avšak v praxi:

1. Právne predpisy EÚ harmonizujú dôležitú časť právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. To znamená, že v zásade platia v celej EÚ rovnaké pravidlá.
2. Aj keď v niektorých prvkoch existujú rozdiely medzi členskými štátmi, neznamená to, že vám nie je dovolené, aby vaše zmluvy so spotrebiteľmi boli navrhnuté podľa vašich vlastných právnych predpisov: ako je vysvetlené vyššie, so spotrebiteľom sa môžete dohodnúť, že by sa malo uplatňovať iné právo, ako právo štátu, v ktorom spotrebiteľ žije; v takom prípade musíte rešpektovať len povinné normy spotrebiteľského práva členského štátu, v ktorom spotrebiteľ žije.
3. V praxi bude kogentná spotrebiteľská legislatíva iného členského štátu relevantná len vtedy, ak jej pravidlá budú spotrebiteľa viac chrániť ako pravidlá vášho právneho poriadku alebo zákona, na ktorom ste sa so spotrebiteľom dohodli. Môže to byť napríklad vtedy, keď je zákonná záručná doba podľa spotrebiteľského práva platného v štáte, v ktorom spotrebiteľ žije dlhšia ako podľa vášho vlastného práva.

¹² Najmä takzvané nariadenie „Rím I“ 593/2008.

¹³ Viac informácií nájdete v spojených súdnych veciach C 585/08 a C 144/09 Peter Pammer a Hotel Alpenhof GesmbH

4. Pomocou školiacich modulov Consumer Law Ready budete môcť vopred vedieť, ktoré dodatočné požiadavky môžu platiť v ktorom inom členskom štáte, do ktorého zvažujete nasmerovať svoje obchodné aktivity.
5. Otázka rozhodného práva bude často relevantná iba v prípade nezhody so spotrebiteľom. Mnohé nedorozumenia sa však dajú vyriešiť priateľsky alebo pomocou internej reklamačnej služby.

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

Ak ponúkate svoje produkty alebo služby spotrebiteľom v inej krajine EÚ a medzi vami a spotrebiteľom z inej členskej krajiny EÚ vznikne spor, je potrebné vedieť, že príslušným súdom na rozhodnutie o takomto spore bude vždy súd krajiny, v ktorej spotrebiteľ žije. Spotrebiteľa nemôžete žalovať pred súdom inej krajiny a ak takúto možnosť uvediete vo svojich obchodných podmienkach, hrozila by vám vysoká pokuta. Spotrebiteľ má naopak možnosť žalovať vás aj pred vaším domácim súdom. Aby sa uľahčilo riešenie sporov v cezhraničnom kontexte, EÚ vytvorila platformu ODR/RSO, ktorá umožňuje prepojenie medzi systémami ARS v rôznych členských štátoch.¹⁴.

Príklad: ak ste francúzsky obchodník so sídlom v Lille, ktorý predáva svoje výrobky spotrebiteľom v Belgicku, nemôžete vo svojich obchodných podmienkach stanoviť, že v prípade sporu sú príslušnými na vyriešenie sporu výlučne súdy sídliace na severe Francúzska.

¹⁴ Vid' Modul 5

Smernica o poskytovaní digitálneho obsahu a digitálnych služieb v skratke

Nové pravidlá od 1.1.2022

1) Rozsah:

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

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

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

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

- požiadať o vyriešenie problému (opravu),
- ak problém pretrváva, požiadať o zníženie ceny alebo ukončenie zmluvy a vrátenie peňazí.

Doteraz táto ochrana existovala len pre hmotný tovar na úrovni EÚ prostredníctvom Smernice 1999/44/ES o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a záruk na spotrebný tovar.

Okrem toho v súčasnosti spotrebiteľia v mnohých prípadoch neplatia za prístup k mnohým digitálnym obsahom alebo službám, ale namiesto toho poskytujú svoje osobné údaje (napr. vytvorenie účtu na sociálnych médiách). S novými pravidlami budú mať spotrebiteľia právo na nápravu v prípade chybného digitálneho obsahu alebo služby, **aj keď nezaplatili cenu, ale poskytli svoje osobné údaje.**

2) Rovnaké pravidlá v celej EÚ:

Smernicou budú plne harmonizované:

- kritériá zhody,
- nápravné opatrenia v prípade nesúlady,
- pravidlá týkajúce sa zodpovednosti obchodníkov,
- pravidlá o dôkaznom bremene a príslušných povinnostiach strán v prípade nesúlady, a
- úprava digitálneho obsahu alebo digitálnej služby.

Ostatné prvky budú regulované na vnútroštátnej úrovni. Ďalšie informácie nájdete v príslušných vnútroštátnych právnych predpisoch transponujúcich smernice. Nájdete ich na webovej stránke Európskej komisie.

Prílohy

PRÍLOHA 1: Vnútroštátna transpozícia Smernice o predaji spotrebného tovaru a zárukách

Zelené tieňovanie označuje členské štáty, ktoré idú nad rámec minimálnych noriem smernice 1999/44/ES

Kľúčové ustanovenia smernice				
Členské štáty	Trvanie zákonnej záruky (roky)	Oznamovacia povinnosť spotrebiteľov	Lehota na prenesenie dôkazného bremena	Hierarchia nápravných prostriedkov
Rakúsko	2	Nie	6 mesiacov	Áno
Belgicko	2	Áno ¹⁵	6 mesiacov	Áno
Bulharsko	2	Áno ¹⁶	6 mesiacov	Áno
Chorvátsko	2	Áno	6 mesiacov	Slobodná voľba
Cyprus	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Česká republika	2	Áno ¹⁷	6 mesiacov	Áno
Dánsko	2	Áno	6 mesiacov	Áno ¹⁸
Estónsko	2	Áno	6 mesiacov	Áno ¹⁹
Francúzsko	2	Nie	2 roky	Áno
Nemecko	2	Nie	6 mesiacov	Áno
Grécko	2	Nie	6 mesiacov	Slobodná voľba
Maďarsko	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Írsko	6*	Nie	6 mesiacov	Áno + krátkodobé právo odmietnuť ²⁰
Taliansko	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Lotyšsko	2	Áno	6 mesiacov	Áno ²¹
Litva	2	Áno ²²	6 mesiacov	Slobodná voľba
Luxembursko	2	Áno ²³	6 mesiacov	Áno ²⁴
Malta	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Poľsko	2	Nie	1 rok	Áno ²⁵

¹⁵ Obchodník a spotrebiteľ sa môžu dohodnúť, že spotrebiteľ musí nesúlad oznámiť do dvoch mesiacov odo dňa, keď sa o ňom dozvedel. Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji spotrebného tovaru/ Zákon o ochrane spotrebiteľa pri predaji spotrebného tovaru (2004), see: 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

¹⁶ Vid' Článok 126 zákona o ochrane spotrebiteľa. Existencia tohto pravidla však nebola oficiálne oznámená Európskej komisii

¹⁷ Podľa českého práva „spotrebiteľ musí bez zbytočného odkladu po zistení vady kontaktovať obchodníka“. Zákon č.89/2012 Z.z., Nový občiansky zákonník ("Nový občiansky zákoník", and NCC).

¹⁸ V Dánsku môže spotrebiteľ žiadať vrátenie peňazí, ak je chyba významná, ale nie v prípade, že predajca ponúkne opravu alebo výmenu produktu – pozri článok 78 zákona o predaji tovaru (Købelov)

¹⁹ Estónske pravidlá sú založené na myšlienke slobodného výberu nápravy, pričom však predajcovi dávajú možnosť riešiť chybu opravou alebo výmenou.

²⁰ S.I. č. 11/2003 – Nariadenia Európskych spoločenstiev (určité aspekty predaja spotrebného tovaru a súvisiacich záruk) 2003, <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2003/si/11/made/en/print>

²¹ Od legislatívnej zmeny v r . 2015.

²² Spotrebiteľ musí oznámiť v primeranej lehote podľa článku 6.327 Občianskeho zákonníka č. VIII-1864 z 18. júla 2000

²³ Spotrebiteľ musí informovať predávajúceho o akejkoľvek nehode produktu v „primeranej lehote“, ale keďže táto lehota nie je stanovená, v skutočnosti to znamená dva roky od dodania. Podľa čl. L. 212-6, pododsek 2, existuje druhá dvojročná lehota na podanie žaloby na uplatnenie záruky; plynie od okamihu, keď spotrebiteľ nahlásil obchodníkovi nesúlad tovaru.

²⁴ Nápravu by mal predávajúci vykonať do jedného mesiaca. Ak to tak nie je, spotrebiteľ môže požiadať o výmenu a získať vrátenie celej ceny produktu alebo si produkt ponechať a získať čiastočné vrátenie peňazí. Spotrebiteľ však môže získať ďalšie zľavy na náhradu škody, ak môže preukázať, že nesúlad chybného tovaru spôsobil dodatočné náklady alebo bol nebezpečný pre zdravie.

²⁵ Poľské pravidlá platné od decembra 2014 sú založené na myšlienke slobodného výberu nápravy, pričom však predajcovi dávajú možnosť riešiť chybu opravou alebo výmenou.

Kľúčové ustanovenia smernice				
Členské štáty	Trvanie zákonnej záruky (roky)	Oznamovacia povinnosť spotrebiteľov	Lehota na prenesenie dôkazného bremena	Hierarchia nápravných
Portugalsko	2	Áno	2 roky	Slobodná voľba
Rumunsko	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Slovensko	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Slovinsko	2	Áno	6 mesiacov	Slobodná voľba
Španielsko	2	Áno	6 mesiacov	Áno
Švédsko	3	Áno	6 mesiacov	Áno
Holandsko	Žiadny pevný časový limit	Áno	6 mesiacov	Áno

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

PRÍLOHA 2 – Prvky vo vnútroštátnych právnych predpisoch, ktoré idú nad rámec Smernice 1999/44/ES o predaji spotrebného tovaru a zárukách (pozri opäť zelené podfarbenie).

Členské štáty	Typ záruky a trvanie 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 (rezervované) ²⁶
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 ²⁷	Rozumný časový rámec	Nie	Nie
Estónsko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie	Rozumný časový rámec ²⁸	Nie	Nie
Fínsko	Diferencovaná	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 ²⁹	15 dní	Nie	Nie
Írsko	Premiľčacia doba (6 rokov)	Áno	Rozumný časový rámec	Nie	Nie

²⁶ V Rakúsku predávajúci informuje kupujúceho, že neexistujú žiadne náhradné diely, ak je to dôležité (ak by spotrebiteľ mohol tieto informácie použiť pri výbere produktu, ktorý má dostupné náhradné diely).

²⁷ Dva roky na výmenu, tri roky na opravu.

²⁸ V Estónsku má predávajúci odpovedať na otázku alebo sťažnosť spotrebiteľa do 15 dní, ale nie je stanovená lehota na nápravu.

²⁹ Pozastavenie zákonnej záruky na opravu, nová lehota na výmenu.

Členské štáty	Typ záruky a trvanie zákonnej záruky (roky)	Pozastavenie zákonnej záruky počas opravy/výmeny	Presný časový rámec, v ktorom je potrebné vykonať opravu alebo vymeniť tovar	Spare parts -obligation to	Spare parts -obligation to
Taliansko	Jednotná (2 roky)	Áno	Rozumný časový rámec	Nie	Čiastočne
Lotyšsko	Jednotná (2 roky)	Áno	Rozumný časový rámec ³⁰	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 ³¹	Rozumný časový rámec	Nie	Nie
Portugalsko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie ³²	30 dní	Áno	Nie
Rumunsko	Jednotná (2 roky)	Áno	15 dní	Áno (výrobcovia)	Nie
Slovensko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie ³³	30 dní	Nie	Nie
Slovinsko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie ³⁴	8 dní	Áno	Áno
Španielsko	Jednotná (2 roky)	Nové obdobie ³⁵	Rozumný časový rámec	Áno	No
Švédsko	Jednotná (3roky)	Nie	Rozumný časový rámec	Áno (určité prípady) ³⁶	Nie
Holandsko	Diferencovaná	Áno	Rozumný časový rámec	Nie	Nie

³⁰ Zatiaľ čo sa za primeranú lehotu vo všeobecnosti považuje 30 dní, neexistuje presná zákonná lehota.

³¹ Len na výmenu, nie na opravu.

³² Len na výmenu, nie na opravu.

³³ Len na výmenu, nie na opravu.

³⁴ Len na výmenu alebo hlavné komponenty produktu.

³⁵ Pozastavenie zákonnej záruky na opravu, nová lehota na výmenu.

³⁶ Ak nedostatok náhradných dielov alebo spotrebného materiálu bráni používaniu tovaru a spotrebiteľ mal v čase nákupu dobrý dôvod domnievať sa, že výrobok bude použiteľný, bude sa výrobok považovať za vadu podľa pravidiel o faktických vadách tovar nájdený v zákone o predaji spotrebného tovaru (1990:932).

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022

