



Evropská  
komise

**PRÁVA SPOTŘEBITELŮ V EU**  
**PŘÍNOS PRO VAŠE ZÁKAZNÍKY**  
**I PODNIKÁNÍ**



# Informujte se o svých právech spotřebitelů

PRÁVA SPOTŘEBITELŮ V EU  
PŘÍNOS PRO VAŠE ZÁKAZNÍKY  
I PODNIKÁNÍ

Všude v EU mají spotřebitelé právo na spravedlivý přístup, řádné informace a nápravu v případě, kdy s výrobkem není něco v pořádku. Znalost těchto práv vám pomůže udržet si a rozmnožit nejcennější aktivum, které máte – vaše zákazníky.

- > **Před nákupem poskytněte zákazníkům všechny potřebné informace.**
- > **Pokud nastane problém, řešte jej podle zákonů.**

Vadné zboží opravte  
nebo vyměňte



Veškeré zboží prodávané v EU, ať už na internetu nebo v kamenném obchodě, musí odpovídat reklamě a musí řádně fungovat. Pokud tomu tak není, mají zákazníci právo přinejmenším na bezplatnou opravu nebo výměnu. Pokud oprava nebo výměna výrobku není možná, mají zákazníci právo na vrácení peněz nebo snížení ceny (v některých zemích si mohou vybrat, co si zvolí).

Tato práva platí nejméně dva roky od data nákupu nebo dodání zákazníkovi. Během prvních šesti měsíců je to obchodník, kdo musí případně dokázat, že výrobek nebyl při nákupu vadný. Po uplynutí této lhůty musí naopak dokazovat spotřebitel, že vada byla na výrobku přítomna již při nákupu. V některých zemích jsou však tyto lhůty delší. Předpisy platné ve státě, kde prodáváte zboží, najdete na adrese [ec.europa.eu/consumers/notification](https://ec.europa.eu/consumers/notification)

## Podrobně popište, co prodáváte

Při inzerci a prodeji výrobků a poskytování služeb v EU musí být vámi podané informace přesné a podrobné, aby umožňovaly zákazníkům učinit informovaná rozhodnutí.

Zkontrolujte, že vámi poskytované smluvní podmínky jsou spravedlivé a že jsou psány jednoduchým a srozumitelným jazykem. V případě sporu budou veškeré nejasnosti vyloženy ve prospěch spotřebitele a nespravedlivé podmínky nebudou právně závazné.

Proto informujte zákazníky o vlastnostech výrobku, jeho ceně, způsobu platby a dodacích podmínkách. Také jim poskytněte údaje o vaší identitě, kontaktní údaje a informace o trvání smlouvy a možnosti odstoupení od ní. Tím pomůžete předejít nákladným sporům, zklamání zákazníků a v nejhrošším případě jejich ztrátě.



## Peníze za objednávky on-line zaslané zpět vracejte do dvou týdnů



Aby bylo nakupování on-line důvěryhodnější a konkurenceschopnější, mají zákazníci v EU možnost do 14 dní nákup přehodnotit a odstoupit od něj (i bez udání důvodu).

Je dobré vědět, že peníze jste povinni vrátit v plné výši jen v případech, kdy je zboží ve stavu umožňujícím jeho opětovný prodej. Zákazníci v těchto případech mají právo si výrobek vyzkoušet, ale nesmějí jej používat. Boty si například mohou vyzkoušet doma, ale nesmějí v nich chodit venku.

## Získejte své peníze s pomocí evropského řízení o drobných nárocích



Pokud se vám nepodaří vyřešit problém se zákazníkem (například neprovedenou platbu) ani s pomocí evropského spotřebitelského centra, můžete v některých případech využít řízení o drobných nárocích (ve všech členských státech EU kromě Dánska). Jde o rychlou a úspornou alternativu tradičního soudního řízení. V současné době ji lze využít v případech on-line transakcí do výše 2 000 EUR. Řízení probíhá na základě pouhého předložení standardního formuláře.

A především: Když budete znát práva spotřebitelů a dodržovat je, nebude třeba vést žádné spory.

## Problémy se zákazníky v zahraničí řešte ve své vlasti

Problémy se zákazníky v zahraničí mohou být nákladné pro obě strany. K dosažení dohody mezi zainteresovanými stranami a vyjasnění jejich práv mohou pomoci Evropská spotřebitelská centra (ECC). Ta vám také mohou nastínit další postup pro případ, že se dohody nedaří dosáhnout.



Více informací na [europa.eu/youreurope/business](http://europa.eu/youreurope/business)

Kontaktujte nejbližší centrum sítě Europe Enterprise [een.ec.europa.eu](http://een.ec.europa.eu)

#EU4Consumers