Upozorňujeme, že výchozí en verze této stránky byla v nedávné době aktualizována. Na překladu do jazyka, ve kterém se vám stránka právě zobrazuje, zatím pracujeme.

angličtina

Swipe to change

Směrnice o právech spotřebitelů (2011/83)

CO JE ÚKOLEM TÉTO SMĚRNICE?

Usiluje o zvýšení ochrany spotřebitele tím, že sjednotí několik klíčových aspektů vnitrostátních právních předpisů v smlouvách mezi zákazníky a prodejci. Podporuje obchod mezi zeměmi EU, a to zejména pro spotřebitele, kteří nakupují on-line.

KLÍČOVÉ BODY

Rozsah

Kromě některých výjimek, jako jsou souborné služby pro cesty a dovolenou nebo finanční služby, jako například spotřebitelský úvěr a pojištění, se tato směrnice vztahuje na **smlouvy uzavírané mezi obchodníky a spotřebiteli** o prodeji zboží, služeb, dodávek vody, plynu, elektřiny, tepla a online digitálního obsahu. Nahrazuje směrnici o prodeji na dálku (97/7/ES) a směrnici o podomním prodeji (85/577/EHS).

Požadavky na poskytované informace

Před uzavřením smlouvy musí obchodník poskytnout spotřebiteli jasným a srozumitelným způsobem informace, jako je
jeho totožnost a kontaktní údaje,
hlavní vlastnost zboží nebo
služeb a podmínky, které se na uzavření smlouvy vztahují, včetně podmínek platby, dodání a plnění a doby platnosti smlouvy a podmínek ukončení smlouvy.
V **obchodních prostorách** musí být poskytnuty pouze ty informace, které nejsou patrné ze souvislosti.
Požadavky na informace, zejména o právu na odstoupení od smlouvy, jsou **podrobnější** u smluv sjednaných poštou, po telefonu nebo online a u smluv uzavřených mimo obchodní prostory (kdy obchodník navštíví spotřebitele doma).

Právo na odstoupení od smlouvy

U smluv uzavřených na dálku nebo mimo obchodní prostory má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy **bez udání důvodu a dalších poplatků** do 14 dnů od dodání zboží nebo ode dne uzavření smlouvy o poskytování služeb. Stačí k tomu použít formulář pro odstoupení od smlouvy poskytnutý obchodníkem.
Pokud obchodník neposkytl spotřebiteli informace o právu odstoupit od smlouvy, prodlužuje se tato lhůta na 12 měsíců.
Výjimky z práva odstoupit od smlouvy se vztahují na zboží, které snadno podléhá zkáze, zboží v uzavřeném obalu, které není možné vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů a které spotřebitel z tohoto obalu vyňal, nebo například na hotelové rezervace nebo pronájmy vozidel, pokud smlouva stanoví konkrétní datum.

Žádné neoprávněné náklady na platby nebo dodatečné platby

Obchodníci nesmí účtovat spotřebitelům poplatky, které převyšují náklady obchodníka na použití konkrétního způsobu platby.
V případě, že spotřebitel obchodníkovi telefonuje v záležitosti týkající se uzavřených smluv, nesmí platit za hovor s obchodníkem vyšší částku, než je **běžná sazba**.
Pokud obchodník nabízí dodatečné placené služby, musí si vyžádat výslovný souhlas spotřebitele s každou **další platbou**. Předem zaškrtnutá políčka na objednávkovém formuláři nemohou sloužit jako souhlas spotřebitele s platbou.

ODKDY SE SMĚRNICE POUŽIJE?

Používá se od 12. prosince 2011. Země EU musela začlenit do vnitrostátních právních předpisů do 13. prosince 2013. Směrnice se vztahuje na smlouvy uzavřené po 13. červnu 2014.

KONTEXT

Pro více informací viz: „Směrnice o právech spotřebitelů“ na webových stránkách Evropské komise.

AKT

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (Úř. věst. L 304, 22.11.2011, s. 64–88)

Poslední aktualizace: 08/08/2018

Tyto stránky spravuje Evropská komise. Informace na této stránce nemusí nezbytně vyjadřovat oficiální stanovisko Evropské komise. Komise neodpovídá ani neručí za informace nebo údaje, které tento dokument obsahuje či na které odkazuje. Pokud jde o předpisy v oblasti autorských práv pro webové stránky EU, viz právní upozornění.