

# Európsky prehľad zákonných a rozšírených záruk

*Popri povinnej zákonnej záruke upravenej právnymi predpismi EÚ v oblasti ochrany spotrebiteľa, môžu predávajúci, výrobcovia a niekedy aj tretie strany poskytovať na výrobky záruku, ktorá presahuje rámec zákona a poskytuje spotrebiteľom pridanú hodnotu. Umožňuje spotrebiteľom predĺžiť si záručnú dobu alebo sa vzťahuje na situácie, ktoré zákonná záruka nepokrýva. Môžu v nej byť zahrnuté doplnkové služby ako napríklad oprava výrobku na nasledujúci pracovný deň. Záruka nad rámec zákona (ďalej len „rozšírená záruka“) však nemôže ovplyvniť práva spotrebiteľov, ktoré vyplývajú z právnych predpisov.*

## Cieľ

Hlavným cieľom spoločného projektu „[Európsky prehľad zákonných a rozšírených záruk](#)“, ktorý bol realizovaný sieťou európskych spotrebiteľských centier ECC-Net je pomôcť porozumieť spotrebiteľom aké sú ich zákonné práva, aby sa mohli kvalifikovane rozhodnúť či sa oplatí investovať do rozšírených záruk. Správa, ktorá je výstupom spoločného projektu porovnáva schémy zákonných a rozšírených záruk v jednotlivých členských krajinách EÚ, na Islande a v Nórsku.

Sieť európskych spotrebiteľských centier (ECC-Net) vykonávala v období od 29. októbra do 14. novembra 2014 v 25 krajinách prieskum, v ktorom zbierala podklady k vypracovaniu správy. Pracovníci siete vykonali 342 porovnaní v troch kategóriách výrobkov, ktorými boli fotoaparáty, televízory, práčky (celkovo 79 produktov), kontaktovali 127 predajcov, 104 e-shopov a zmapovali postoje 543 spotrebiteľov, pričom sa zamerali sa hlavne na:

- Popredajný servis 72 obchodov,
- Rýchly prístup k nezávislému odbornému posúdeniu,
- Význam rozšírených záruk v predajnom procese kamenných predajní a e-shopov,
- Spôsoby akými sú spotrebiteľia informovaní o zákonných zárukách a rozšírených zárukách,
- Územné obmedzenia záruk,
- Názvy rozšírených záruk v členských štátoch EÚ, na Islande a v Nórsku,
- Obvyklú dĺžku rozšírených záruk,
- Poplatky za rozšírené záruky,

## Zákonná záruka

Všeobecnú 24 mesačnú záručnú dobu, počas ktorej predávajúci zodpovedá za to, že predaná vec má vlastnosti, ktoré sa vo všeobecnosti od vecí kupovaných v obchode očakávajú zaviedla smernica EP a Rady 1999/44/EC o určitých aspektoch predaja spotrebného tovaru a záruk na spotrebný tovar (ďalej len „smernica o zárukách“) s cieľom zabezpečiť jednotnú minimálnu úroveň ochrany spotrebiteľov v rámci vnútorného trhu EÚ. Minimálna harmonizácia smernice zohľadnila národné právne úpravy niektorých členských štátov, ktoré zabezpečovali spotrebiteľom vysokú úroveň ochrany ich práv. Porozumenie rozdielom medzi jednotlivými členskými štátmi je dôležité hlavne pri

cezhraničnom obchode, ako aj v prípade nakupovaní tovarov v zahraničí, pretože predávajúci, ktorí nesmerujú svoju činnosť na spotrebiteľov z inej krajiny obvykle postupujú podľa národných predpisov. Najväčšie rozdiely v uplatňovaní smernice o zárukách v členských štátoch EÚ, na Islande a v Nórsku spočívajú najmä v:

- **Priamej zodpovednosti predávajúceho:** predajcovia často odporúčajú spotrebiteľom uplatniť si reklamáciu priamo u výrobcu, a to dokonca aj v prípadoch zákonných záruk.
- **Trvaní zákonnej záruky:** väčšina štátov transponovala všeobecnú 24 mesačnú zákonnú záruku, ktorá začína plynúť odo dňa doručenia výrobku spotrebiteľovi. V 7 štátoch je zákonná záruka dlhšia a v 4 štátoch sa berie do úvahy očakávaná životnosť niektorých výrobkov. Pokiaľ ide o použité veci, 14 európskych štátov umožňuje skrátenie záručnej doby, nie však na menej než 12 mesiacov.
- **Lehote, do ktorej je potrebné vytknúť vady:** smernica umožňuje členským štátom stanoviť lehotu, do ktorej je potrebné vytknúť vady. Lehota nemôže byť kratšia ako 2 mesiace. 12 štátov transponovalo 2 mesačnú lehotu, v 18 štátoch nie je stanovená lehota na vytknutie vady, pričom v 15 z nich by spotrebiteľia mali vady vytknúť bez zbytočného odkladu.
- **Dôkazom bremene preukázania nároku:** v zásade platí, že strana, ktorá sa dožaduje svojho práva musí preukázať svoj nárok. Výnimočne môže dôkazné bremeno platiť obrátene. Väčšina členských štátov transponovala 6 mesačné obrátené dôkazné bremeno v prospech spotrebiteľa. Vada, ktorá sa objaví počas prvých 6 mesiacov je považovaná za vadu tovaru pri predaji, pokiaľ predávajúci nepreukáže opak. 5 štátov zaviedlo dlhšiu ako 6 mesačnú dĺžku trvania obráteného dôkazného bremena v prospech spotrebiteľa.
- **Plynutie zákonnej záruky počas opravy alebo výmeny:** v 12 štátoch je plynutie zákonnej záruky počas opravy alebo výmeny prerušené od riadneho uplatnenia práva na odstránenie vady (resp. vybavenia požiadavky na výmenu vadnej súčasti výrobku) do dňa prevzatia opraveného výrobku.
- **Možnosti predávajúceho požadovať od spotrebiteľa kompenzáciu za využívanie výrobku do momentu objavenia sa vady na výrobku:** Vada na výrobku sa niekedy neprejaví ihneď, ale až po určitej dobe používania. Smernica o zárukách zaviedla povinnosť predávajúcich vykonať bezplatnú nápravu. Sieť ECC-Net registruje prípady, v ktorých predávajúci požadujú od spotrebiteľov náhradu za používanie výrobku od jeho prevzatia do momentu prejavu sa vady. Túto otázku smernica o zárukách neupravuje a ponechala ju na členských štátoch. V 8 štátoch môžu predávajúci od spotrebiteľov požadovať takúto náhradu.

## Rozšírená záruka

Rozšírená záruka je zo strany predajcov čoraz viac populárnejšia a považujú ju za neoddeliteľnú súčasť svojho marketingu. Smernica o zárukách a smernica EP a Rady 2011/83/EU o právach spotrebiteľov zahŕňajú pravidlá ponúkajúce rozšírených záruk. Počas prieskumu týkajúceho sa významu týchto záruk vykonaného pracovníkmi siete ECC-Net on-line ako aj v kamenných predajniach sa preukázalo, že vo väčšine prípadov sú vybrané výrobky ponúkané spotrebiteľom

s možnosťou rozšírenej záruky. V 60% prípadoch on-line ponúk vybraných výrobkov bola možnosť ich zakúpenia s takýmto typom záruky.

Ďalej bolo zistené, že až 56% spotrebiteľov možnosť rozšírenej záruky. Výrobky ktoré boli nakupované najčastejšie sú:

- 40.5% výrobky pre domácnosť
- 36.6.% elektronika
- 12.5% dopravné prostriedky
- 10.4% iné výrobky

## Informačné povinnosti

Predávajúci má zákonné povinnosti týkajúce sa načasovania ponuky rozšírenej záruky, formy, ktorú musí dodržať a obsahu takej záruky:

- V 22 krajinách je pri nákupoch on-line alebo v kamenných predajniach vyžadovaný písomný záručný list. V 20 krajinách je predajca povinný poskytnúť na požiadanie spotrebiteľa záručný list na trvanlivom nosiči.
- V 15 členských štátoch je poskytovateľ takej záruky povinný vysvetliť spotrebiteľovi jednoduchým, jasným a zrozumiteľným spôsobom podmienky takej záruky.
- Používanie národného jazyka je vyžadované najmenej v 9 štátoch.

Ďalej pracovníci siete ECC-net zisťovali či a ako sú spotrebiteľia informovaní o zákonnej záruke a o možnosti poskytnutia rozšírenej záruky. Získané informácie, a to najmä o zákonnej záruke, boli často nezrozumiteľné alebo nekompletné.

3/4 výsledkov prieskumu vykonaného on-line a 2/3 výsledkov prieskumu realizovaného v kamenných predajniach odhalili nedostatočné poskytovanie informácií o zákonnej záruke. Iba v 50tich z 200 prípadov (24.57%) bola zákonná záruka spomenutá v popise výrobku.

On-line, iba v 21.14% prípadoch bola informácia o zákonnej záruke priamo dostupná na stránke produktu a nie skrytá vo všeobecných obchodných podmienkach predajcu.

V kamenných predajniach v 30.38% prípadoch bola zmienka o zákonnej záručnej dobe viditeľne zahrnutá v popise výrobku.

Na to, aby pracovníci ECC-net o záruke na výrobok získali informácie museli po nich viac pátrať a pýtať sa priamo predavačov na predajni.

Pri hľadaní poskytovateľa predĺženej záruky iba v 60.16% prípadoch on-line bolo možné túto informáciu nájsť.

Iba v 66.67% prípadoch bol spotrebiteľ zrozumiteľne informovaný o tom, ako vrátiť predávajúcemu vadný výrobok.

Čo sa týka kamenných predajní v 33 prípadoch zo 79 (41.77%) vedeli pracovníci ECC-Net od predajcu zistiť aká je dĺžka zákonnej záruky. V 25 prípadoch bola podaná správna informácia (2 alebo 3 roky v závislosti na krajine). V jednom prípade bola podaná neurčitá odpoveď „možno 12 mesiacov“ alebo v ďalšom prípade nesprávna informácia 5 rokov.

## Doba trvania rozšírenej záruky

Doba trvania rozšírenej záruky je vo väčšine členských štátov 1 až 5 rokov a vo väčšine prípadov sú to 2 roky, tak ako zákonná záručná doba. Drahšie výrobky majú zvyčajne dlhšiu záruku, ktorá sa zväčša uplatňuje na niektorú časť výrobku.

V prieskume vedenom ECC Belgicko viacerí spotrebiteľia majú podozrenie, že vady na výrobku sa objavia až po uplynutí predĺženej záruky. Majú preto pocit, že im bola ponúknutá záruka bez rizika poskytovateľa záruky.

## Náklady spojené s predĺženou zárukou

Náklady spojené s predĺženou zárukou sa rôznia v závislosti od krajiny. V niektorých členských štátoch je predĺžená záruka poskytovaná za poplatok, v iných nie. V niektorých je povinnosťou poskytnúť predĺženú záruku bez poplatkov. V krajinách kde sa poskytuje rozšírená záruka za poplatok sa jeho výška, ako aj výhody predĺženej záruky značne líšia, najmä s ohľadom na trvanie takej záruky a znižovanie hodnoty výrobku. V on-line prieskume bola iba v 25 prípadoch rozšírená záruka poskytovaná bez poplatkov.

Rozšírené záruky na spotrebiče do domácnosti a spotrebnú elektroniku sa stali marketingovým nástrojom. Mnohí spotrebiteľia však nerozumejú rozdielu medzi zákonnou a rozšírenou zárukou poskytovanou predávajúcim alebo výrobcom nad rámec zákona a nevedia posúdiť na čo majú nárok.

Sieť európskych spotrebiteľských centier ECC-Net sa pravidelne stretáva s prípadmi zamietnutých reklamácií, v ktorých spotrebiteľia uvádzajú, že došlo k porušeniu ich práv a neraz poukazujú na ustanovenia právnych predpisov. Po podrobnejšom preskúmaní podkladov sa obvykle preukáže, že predávajúci sa odvoláva na ustanovenia rozšírenej záruky a nie na zákonnú záruku. V niektorých prípadoch boli spotrebiteľia dokonca informovaní, že zákonná záruka sa na zakúpený výrobok nevzťahuje a je potrebné si ju osobitne zakúpiť.

Pre spotrebiteľov je niekedy výhodnejšie uplatniť si reklamáciu v rámci záruky poskytnutej výrobcom, lebo poskytuje lepšie podmienky, ale nie vždy je tomu tak. Predávajúci vždy zodpovedá za vady predanej veci, ak si spotrebiteľ uplatní reklamáciu v rámci zákonnej záruky. Rozšírená záruka poskytuje predávajúcemu možnosť odkázať spotrebiteľa na iný subjekt napr. na autorizovaný servis, výrobcu. Môže sa tým zbaviť povinnosti poskytnúť spotrebiteľovi pomoc s vybavením reklamácie.

Smernica o zárukách a jej transpozície do národných právnych poriadkov chránia spotrebiteľov v prípade, ak sa na zakúpenej veci vyskytnú vady. Trvanie zákonnej záruky je obmedzené a preukázanie existencie vady môže byť problematické, a preto rozšírené záruky poskytnuté výrobcom alebo predávajúcim môžu byť pre spotrebiteľov výhodnejšie.

## Sieť ECC-Net pripravila zhrnutie hlavných výhod:

Rozšírená záruka môže byť výhodná ak

- jej trvanie je dlhšie ako zákonná záruka,
- spotrebiteľ nemusí preukazovať existenciu vady na výrobku, obzvlášť v prvých šiestich mesiacoch od kúpy,
- spotrebiteľ dostane náhradný výrobok počas opravy vadného výrobku,
- reklamačný proces je jasný a jednoduchý,
- spotrebiteľ nemusí zabezpečovať dopravu vadného výrobku na účely uplatnenia reklamácie,
- vykonanie opravy je umožnené aj doma u spotrebiteľa,
- náklady spojené s posúdením vady výrobku, s opravou alebo výmenou výrobku sú hradené poskytovateľom predĺženej záruky,
- vadný výrobok môže byť vymenený aj bez pokusu o jeho opravu,
- predĺžená záruka pokrýva všetky situácie vrátane poškodenia vodou, oxidáciu alebo náhodnou nehodou,
- spotrebiteľ môže kontaktovať ktorúkoľvek prevádzku predajcu alebo výrobcu (ak predĺženú záruku poskytuje výrobca) s cieľom uplatnenia zodpovednosti za vady výrobku,
- ak je doplnkom k výrobku a môže sa reklamácia uplatniť aj pri opätovnom predaji výrobku,
- ak ponúka dobu na odstúpenie od zmluvy. V prípade že spotrebiteľ s výrobkom nie je spokojný, väčšie spoločnosti často ponúkajú možnosť vrátenia peňazí alebo voucher na ďalší nákup.

## Nie pri každej predĺženej záruke sa dodrží to čo sa sľúbi

34.7% účastníkov prieskumu uviedlo, že neboli spokojní so spôsobom vybavenia reklamácie v rámci rozšírenej záruky. Dôvodom nespokojnosti boli početné výnimky z rozšírenej záruky, neefektívnosť (predajca sa dlho neozýval atď.), rozšírená záruka sa prekrývala s inými zmluvami (napríklad ochrana pri nákupe prostredníctvom kreditnej karty) a nezrozumiteľný výpočet nákladov.

## Nevýhody rozšírenej záruky

- V niektorých prípadoch predajca zamietol reklamáciu uplatnenú v rámci rozšírenej záruky aj napriek tomu, že výrobok dal odborne posúdiť. Spotrebiteľ následne musel požiadať o uplatnenie zákonnej záruky. V niektorých prípadoch predávajúci odmietol vybaviť reklamáciu s odôvodnením, že už bola zamietnutá výrobcom v rámci rozšírenej záruky.
- Premlčacia doba v rámci zákonnej záruky môže uplynúť zatiaľ čo sa spotrebiteľ snaží uplatniť rozšírenú záruku, nakoľko nedochádza k prerušeniu plynutia zákonnej záruky.
- Rozšírené záruky sú často geograficky limitované preto to nemusí byť výhodné pri cezhraničnom nakupovaní.
- Obsah rozšírenej záruky sa môže v členských štátoch líšiť. Pre spotrebiteľa môže byť zložité uplatniť si takú záruku v inom členskom štáte.

- Náhrady ponúkané poskytovateľom rozšírenej záruky môžu byť limitované len na opravu, nepripúšťajú výmenu výrobku, viac opráv alebo preferujú výmenu výrobku pred vrátením peňazí.
- Ak oprava výrobku nie je možná poskytovateľ takejto záruky pripúšťa len vrátenie peňazí v hodnote zníženej opotrebovaním výrobku alebo len forme voucheru.
- V niektorých prípadoch je od spotrebiteľa vyžadované nadmerné preukazovanie pri uplatnení si rozšírenej záruky (napríklad preukázanie fyzického zranenia, ak telefón bol poškodený v priebehu pokusu o krádež) alebo musí spotrebiteľ splniť špecifické podmienky ako napríklad vypracovanie odborného posúdenia výrobku na náklady spotrebiteľa.