

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

## Občané EU jako spotřebitelé

Každý z nás denně koupí alespoň nějakou maličkost. Řadí se tak k 493 miliónům spotřebitelů v Evropské unii – jednomu z největších maloobchodních trhů světa. Kolik z Vás však v poslední době nakoupilo zboží v zahraničí? Stále to není zcela obvyklé, i když lze v jiné zemi často pořídit různé výrobky levněji, rychleji nebo jen dostat něco zvláštního, co se u nás neprodává. [1] Zahraniční obchody a především e-shopy nabízejí mnoho možností, přesto přetrvává jakási nedůvěra k těmto přeshraničním transakcím. Jedním z důvodů mohou být i obavy o kvalitu zboží, délku záruky nebo třeba ze ztížené komunikace s prodejcem.

### Spotřebitel na prvním místě

Evropská unie už ve svých základních dokumentech[2] pamatuje na ochranu spotřebitelů a definuje nejdůležitější cíle této politiky (bránění zdraví, bezpečnosti a hospodářských zájmů spotřebitelů). Rozvinutím těchto principů vzniklo deset hlavních zásad ochrany spotřebitele v EU, které mají zákazníkům jasně poradit, jak se chovat a co požadovat. Najdeme mezi nimi možnost nakupovat kdekoliv po EU, snadno porovnávat ceny a vrátit vadné zboží nebo povinnost dodržovat vysoké standardy bezpečnosti potravin, zákaz klamání spotřebitelů a účinné řešení sporů.[3]

### Jednotná pravidla ano, eurozáruka ne

Svobodný trh a volný pohyb zboží a služeb způsobuje např., že německý výrobek si koupíte v italském obchodě a doveze Vám ho francouzský přepravce. Nejčastější otázka, kterou si pak zřejmě každý položí, se bude týkat odpovědnosti za vady výrobku, záruk a možnosti vrácení zboží či odstoupení od smlouvy. Evropská unie vydala již roku 1999 pro tento účel sjednocující směrnici, kterou musí každý členský stát zohlednit do své legislativy.

V jakémkoliv členském státě EU musí být na zakoupené zboží poskytnuta minimální záruka 2 roky. Některé země nebo i výrobci samotní garantují záruku delší. Zboží však musí být reklamováno u prodejce. Neexistuje tzv. eurozáruka, takže i když má např. nějaký řetězec pobočky takřka všude po Evropě, nelze se s reklamací obracet na stejně pojmenovaný obchod v jiném státě. Záruka však platí pro kamenné i internetové obchody, stejně jako pro nákupy přes telefon nebo pomocí korespondence, a zákazník by neměl hradit dopravu a další náklady spojené s uvedením výrobku do bezvadného stavu. Konečně výrobce je povinen nahradit případnou škodu na majetku, kterou vadný výrobek způsobí zákazníkovi. [4]

### Nakupovat lze i služby

Kromě běžného zboží si pak může kdokoli pořídit v jiném členském státě i různé služby. Především opět prostřednictvím internetu nebo telefonu. Nejčastěji se bude jednat o různé finanční služby a spotřebitelské úvěry. Zde pak platí, že při sjednání smlouvy na dálku lze do 14 dnů (u životního pojištění a důchodů do 30 dnů) od ní odstoupit bez jakýchkoliv následků.

EU se stará i o jasně a srozumitelně uváděné ceny, aby spotřebitelé mohli snadno porovnávat, kde se jim nákup více vyplatí. Ceny tedy musí vždy obsahovat přepočítaný počet na jednotku (kus, litr, kilogram) a při placení bude zahrnuta i DPH, takže není třeba dále řešit jakékoliv daně při dovozu do ČR.

## Závěr

Spotřebitelská politika se vzhledem ke svému velmi blízkému vztahu k samotnému původnímu účelu evropských společenství, řadí stále mezi priority EU. Ta však kromě výše uvedených legislativních nástrojů podporuje pro větší pohodlí spotřebitelů i tzv. měkká opatření jako síť evropských spotřebitelských center (ECC-net), síť pro mimosoudní urovnání přeshraničních finančních sporů (FIN-NET), internetová síť pro řešení problémů jednotného trhu (SOLVIT) nebo alternativní řešení sporů (bez namáhavého soudního řízení).[5]

**Mgr. Petr Leyer,**

Transparency International



Tento článek vzniknul v rámci informační kampaně Zastoupení Evropské komise v ČR o právech občanů EU pořádané společností [Naviga4, s. r. o.](#)

Praktické informací k tématu naleznete na stránkách [Vaše Evropa](#)

Hlavním cílem kampaně je zvýšit povědomí o právech občanů EU, a to jak mezi odbornou, tak mezi širokou veřejností. Příbuzným projektem je populární soutěž pro širokou veřejnost „[Občane EU, znáš svá práva? Pouč ostatní!](#)“.

---

[1] Pouze 8% spotřebitelů nakupuje zboží a služby on-line v zahraničí podle Hodnotící zprávy o spotřebitelských trzích.

[2] Článek 169 Smlouvy o fungování Evropské unie.

[3] Dostupné na [www](#), k dispozici >>> [zde](#).

[4] Dostupné na [www](#), k dispozici >>> [zde](#).

[5] Dostupné na [www](#), k dispozici >>> [zde](#).

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)

## Další články:

- [Zneužití práva na přístup podle GDPR](#)
- [Doručování soudních písemností ze zahraničí do ČR](#)
- [Novinky z české a evropské regulace finančních institucí za měsíc únor 2026](#)
- [Digital Fairness Act a influencer marketing - cesta ke konci roztržitého regulace?](#)
- [Novinky z české a evropské regulace finančních institucí za měsíc leden 2026](#)
- [IATA Travel & Cargo akreditace v letectví - v čem spočívají její výhody?](#)
- [Digital Omnibus o AI: návrh nařízení o zjednodušení pravidel pro umělou inteligenci](#)

- [Rozhodčí nálezy vydané ruskými rozhodčími soudy a jejich uznání a výkon na území EU](#)
- [Environmentální tvrzení společností v hledáčku EU: Jak se vyhnout greenwashingu a obstát v nové regulaci?](#)
- [AIFMD II v České republice: Schvalovací proces a co čeká investiční společnosti](#)
- [Novinky z české a evropské regulace finančních institucí za měsíc prosinec 2025](#)