



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Snadné a atraktivní opravy výrobků pro spotřebitele – zdání nebo realita?

Analýza

společných pravidel na podporu oprav zboží
podle směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1799

Tato analýza vznikla a byla vydána v prosinci 2025
za finanční podpory Ministerstva průmyslu a obchodu ČR

Obsah

Shrnutí pro veřejnost a tvůrce politik	4
1. Proč EU opravy výrobků řeší	4
2. Základní architektura směrnice (EU) 2024/1799	5
3. Rozsah působnosti: kdy se směrnice použije a kdy ne	5
4. Základní opatření směrnice a jejich klady a zápory	6
4.1 Evropský informační formulář o opravě	6
4.2 Povinnost výrobce opravit zboží z přílohy II	7
4.3 Náhradní díly, nástroje a zákaz blokování oprav	9
4.4 Informační povinnosti výrobců o opravách a orientačních cenách	10
4.5 Evropská online platforma pro opravy a národní sekce	11
4.6 Povinnost členských států přijmout alespoň jedno podpůrné opatření	12
4.7 Vymáhání, sankce a ochrana spotřebitele	13
5. Může se spotřebitelům nakupování prodražit?	14
6. Technicky opravitelné zboží: co přesně spadá do přílohy II a proč to není maličkost	15
6.1 Přehled opatření a typických přínosů/obav (orientační mapa)	16
7. Jak směrnice mění reklamace: motivace spotřebitele k opravě v rámci odpovědnosti prodávajícího	16
8. Přenos do českého práva: legislativní a institucionální volby	17
9. Komunikace se spotřebiteli: aby se očekávání nezměnila ve zklamání	18
10. Praktický checklist pro transpozici směrnice do národního práva a hlavní otázky pro český právní řád	19
11. Analýza rizik a scénáře fungování směrnice v praxi	21
11.1 Scénář 1: „Opravy zlevní a zrychlí“ (optimistický)	21
11.2 Scénář 2: „Právo existuje, ale oprava je pořád drahá“ (střední)	21
11.3 Scénář 3: „Zdražení a frustrace“ (negativní)	21
12. Dopady na trh a spotřebitelské chování	22
13. Dopady na veřejné rozpočty a administrativu	23
14. Specifické problémy podle daných kategorií zboží	24
15. Modelové situace pro spotřebitele (před a po transpozici)	25
16. Riziková matice: kde se mohou opatření směrnice minout účinkem	25
17. Doporučený plán implementace (2026–2028)	26
18. Mapa stakeholderů: kdo musí být u stolu	27
19. Monitoring a vyhodnocování: co měřit, aby bylo jasné, zda to celé funguje	27
20. Národní podpůrné opatření	28
21. Platforma a ochrana osobních údajů: praktické minimum	29

22. FAQ pro spotřebitele (návrh pro web a letáky)	30
28. Závěr: jsou snadné a atraktivní opravy zdání nebo realita?	31
Slovo o autorovi.....	31
Příloha 1 - Zdroje a doporučené čtení.....	33
Příloha 2 - Komentář směrnice po člancích: co směrnice fakticky ukládá a kde jsou šedé zóny	34
Příloha 3 - Vzor evropského informačního formuláře o opravě (lokalizace pro ČR)	37

Shrnutí pro veřejnost a tvůrce politik

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1799 ze dne 13. června 2024 o společných pravidlech na podporu oprav zboží a o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnic (EU) 2019/771 a (EU) 2020/1828 (dále jen „směrnice o podpoře oprav“ nebo „právo na opravu“) zavedla v EU společná pravidla, která mají zvýšit dostupnost a atraktivitu oprav rozbitého nebo vadného zboží. Logika je jednoduchá: pokud spotřebitel snáze najde důvěryhodnou opravu, získá srovnatelné nabídky a výrobci mu budou na jeho žádost určité výrobky povinni opravit, bude se méně zboží předčasně vyhazovat a spotřebitelé mohou významně ušetřit.

Zároveň tato směrnice ale otevírá některé otázky, které nelze zlehčovat: kdo a jak zaplatí rozšířenou infrastrukturu oprav, jak zabránit tomu, aby se zvýšené náklady „nerozpustily“ do vyšších pořizovacích cen zboží pro spotřebitele, zda povinnosti výrobců nepovedou k odlivu oprav směrem k autorizovaným sítím a k oslabení nezávislých opravářů a v neposlední řadě i jak zajistit kvalitu a bezpečnost samotných oprav a jak bude v praxi fungovat evropská online platforma pro opravy.

Tato analýza přitom přibližuje klíčová opatření směrnice, u každého pojmenovává klady i slabiny (včetně rizik „papírové“ funkčnosti) a navrhuje, jak lze uvažovat o jednotlivých opatřeních, která musí Česká republika přijmout a nejpozději od 31. července 2026 transponovat do českého práva tak, aby je bylo možné v České republice používat, a to i s přihlédnutím k tomu, že v některých ohledech bude důležitější než samotný text zákona spíše způsob jeho provedení, ať už jde například o nastavení dohledu, jednoduché procesy, komunikaci směrem k veřejnosti anebo realistické digitální řešení národní části evropské platformy pro opravy.

1. Proč EU opravy výrobků řeší

Oprava je na papíře pro spotřebitele „nejlevnější a nejzelenější“ volba, v praxi však často reálně prohrává s jejími dvěma alternativami, a to a) s výměnou zboží v rámci zákonné odpovědnosti prodávajícího (když je vadný výrobek ještě v záruce), nebo b) s nákupem zcela nového výrobku (když je vada mimo zákonnou odpovědnost prodávajícího nebo když je oprava složitá).

Pro spotřebitele při tom v tomto ohledu bývá rozhodující především kombinace ceny, času, nejistoty výsledku a dostupnosti servisní sítě. Pokud má spotřebitel dojem, že „se oprava nevyplatí“, je to často jeho racionální reakce na nedostatek informací a současně i vysoké transakční náklady, protože před vlastní opravou vadného výrobku musí dohledat opraváře, zjistit cenu, posoudit kvalitu, dopravit výrobek do opravy a čekat, než bude provedena, pomíneme-li nejistý výsledek vlastní opravy a také to, že určitý podíl zejména dříve dodaných výrobků na trh se díky změnám v technologických postupech jejich výroby a inovacím již běžně ani profesionálním opravářům nebo servisům opravovat nedaří.

Směrnice o podpoře oprav tak ve svých základních východiscích reaguje především na strukturální problém trhu s opravárenskými službami, které považuje za služby s velkou informační asymetrií, protože (jak jsme si již také ukázali) spotřebitel zpravidla předem neví, co je přesně rozbité, jak dlouho oprava potrvá, zda se závada nevrátí a zda se cena během opravy „nečekaně“ nenavýší. Trh s opravami je navíc zároveň značně roztříštěný a pro mnoho kategorií výrobků existují i reálné bariéry oprav jako je nedostatek náhradních dílů, používaný software, omezený přístup k diagnostice nebo jako je například i konstrukce daného výrobku nebo monopolní síť pro jeho servis.

A EU pak současně tlačí zejména na opravitelnost zboží „už ve fázi návrhu výrobku“, a to prostřednictvím pravidel ekodesignu a dalších právních aktů, přičemž směrnice o podpoře oprav tuto „nabídkovou“ regulaci doplňuje o další „poptávkovou“ vrstvu, která má spotřebiteli usnadnit rozhodnutí pro opravu a vytvořit i minimální rámec pro informování o opravách a pro vyhledávání oprav.

Pro další (i veřejnou) debatu o opravách je tak důležité zachovat obě následující východiska a uvažovat o nich současně:

- Právo na opravu může v dlouhodobém horizontu snížit celkové náklady vlastnictví výrobků (total cost of ownership), a to zejména, pokud se podaří prodloužit životnost výrobků.
- V krátkodobém horizontu se ale může část nákladů přenést do vyšších pořizovacích cen zboží nebo do vyšších cen servisních služeb, a to zejména, pokud se nepodaří pro opravy vytvořit konkurenční a transparentní trh.

2. Základní architektura směrnice (EU) 2024/1799

Samotná směrnice při tom stojí na třech pilířích:

(1) Povinnost výrobce opravit vybrané kategorie zboží

U zboží, pro které existují „požadavky na opravitelnost“ v právních aktech Unie uvedených v příloze II, musí výrobce na žádost spotřebitele provést opravu (pokud není oprava nemožná).

Nejde vždy o opravu „zdarma“, směrnice připouští opravu zdarma nebo za „přiměřenou cenu“ a současně se snaží zabránit i některým nekalým praktikám, které by mohly opravy výrobků fakticky blokovat (jako jsou některé smluvní, hardwarové nebo softwarové techniky bránící opravám).

(2) Standardizace informací a digitální vyhledávání oprav

Směrnice zavádí evropský informační formulář o opravě (dobrovolný nástroj pro opraváře), který má spotřebiteli dát srovnatelnou nabídku a který zahrnuje zejména identitu opraváře, popis vady, cenu nebo metodu výpočtu, maximální cenu opravy, čas opravy, možnost zapůjčení náhradního výrobku, doprovodné služby atd.

A má být vybudována i evropská online platforma pro opravy s národními sekcemi.

(3) Motivace k volbě opravy v rámci zákonné odpovědnosti prodávajícího

A směrnice mění i směrnici (EU) 2019/771 o prodeji zboží, a to tak, že pokud si spotřebitel v rámci reklamace zvolí opravu jako způsob uvedení do souladu, prodlužuje se jednorázově doba odpovědnosti prodávajícího o 12 měsíců.

Prodávající při tom musí spotřebitele před poskytnutím nápravy o právu volby mezi opravou a výměnou a o možnosti prodloužení doby odpovědnosti informovat.

Směrnice je pak v zásadě maximálně harmonizační, což znamená, že členské státy nemají udržovat ani zavádět odchýlné vnitrostátní úpravy v oblasti, kterou směrnice upravuje, pokud směrnice sama nestanoví výslovně něco jiného. To je klíčové i pro transpozici směrnice o podpoře oprav do našeho právního řádu, protože český zákonodárce bude mít jen omezený prostor pro „národní vylepšení“, ale stále bude rozhodovat o institucionálním nastavení, procesech a sankcích.

3. Rozsah působnosti: kdy se směrnice použije a kdy ne

Směrnice se vztahuje na opravy zboží zakoupeného spotřebitelem v případě vady, která nastane nebo se projeví mimo dobu odpovědnosti prodávajícího za nesoulad podle směrnice (EU) 2019/771. Prakticky tak jde o „after-sales“ fázi po skončení zákonné odpovědnosti prodávajícího, tj. po uplynutí doby 24 měsíců, kdy lze v České republice uplatnit práva z vadného plnění.

To však neznamená, že směrnice nemá dopady na „záruku“. Právě naopak, neboť zásadní dopad přichází se změnou směrnice o prodeji zboží, která spotřebitele motivuje k tomu, aby v rámci reklamace častěji volil opravu a aby si tak i *de iure* prodloužil odpovědnost prodávajícího o dalších 12 měsíců.

A je třeba také vnímat, že povinnost výrobce opravit výrobek se týká jen zboží, na které dopadají unijní požadavky na opravitelnost uvedené v příloze II (a jejich budoucí aktualizace).

V době přijetí směrnice tak jde o vybrané skupiny výrobků s definovanými požadavky především na jejich ekodesign jako jsou:

- pračky,
- myčky,
- chladicí spotřebiče,
- elektronické displeje,
- vysavače,
- sušičky

a o některé další kategorie zboží:

- mobilní telefony a tablety,
- servery a datová úložiště,
- svařovací zařízení a
- zboží s bateriemi lehkých dopravních prostředků.

Ani zboží mimo přílohu II není zcela „bez ochrany“, ale nebude na něj dopadat přímá povinnost výrobce zboží opravit. Spotřebitel se tedy bude muset spoléhat na obecný trh oprav, dobrovolné formuláře a vyhledávání přes platformu pro opravy, a případně i na další vnitrostátní podpůrná opatření.

4. Základní opatření směrnice a jejich klady a zápory

4.1 Evropský informační formulář o opravě

Podstata opatření

Opravář (včetně výrobce, prodávajícího nebo nezávislého poskytovatele servisu) může spotřebiteli poskytnout evropský informační formulář o opravě podle přílohy I.

Formulář mu má být v takovém případě poskytnut na trvalém nosiči, v přiměřené lhůtě po žádosti a před tím, než je spotřebitel vázán smlouvou o opravě, a to zpravidla zdarma.

Pokud je nutná diagnostika k určení vady a odhadu ceny, lze požadovat i úhradu nákladů takové diagnostiky, ale spotřebitel o tom musí být předem informován.

Podmínky uvedené ve formuláři jsou pak pro opraváře závazné nejméně 30 kalendářních dnů. Pokud spotřebitel nabídku v době platnosti tohoto formuláře přijme, opravář musí opravu výrobku provést za uvedených podmínek.

Co se má zlepšit?

Tento formulář má snížit nejistotu a náklady porovnávání, protože standardizovaná nabídka vynucuje „minimální transparentnost“. Spotřebitel v ní vidí maximální cenu nebo způsob výpočtu ceny opravy, dobu opravy, možnost zapůjčení náhradního výrobku a další doplňkové služby (jako je odvoz, instalace nebo doprava výrobku). To usnadňuje spotřebiteli srovnání opraváře A vs. opraváře B i srovnání opravy oproti koupi nového výrobku.

Klady a přínosy přijatého opatření

- **Srovnatelnost nabídek a tlak na férové nacenění oprav**
V praxi mohou opraváři podstatně omezit „překvapivé“ příplatky pro spotřebitele.
- **Posílení postavení spotřebitele ve sporu**
Formulář je konkrétní podklad k uplatnění nároků spotřebitele, pokud se od něj opravář odchýlí.
- **Zvyšování důvěry v trh oprav**
Standardní forma působí profesionálně a snižuje obavu z nekvalitních služeb.
- **Přenositelnost do digitálního prostředí (platforma)**
Spotřebitel může formulář poptávat a uchovávat.

Zápory a rizika přijatého opatření

- **Dobrovolnost může vést k nízkému využití**
Pokud tento formulář budou spotřebitelům vydávat jen „lepší“ opraváři, může vzniknout selekční efekt. A pokud jej spotřebitelům nebudou vydávat velcí hráči, efekt celého tohoto opatření bude jen omezený.
- **Náklady na diagnostiku mohou být bariérou, zejména u levnějších výrobků**
Pokud diagnostika bude drahá, spotřebitel se i tak rozhodne pro nový výrobek.
- **Riziko formalismu**
Opravář vyplní formulář jen obecně, aby si nechal „zadní vrátka“ (jako mohou být např. neurčité popisy vady, široká maxima ceny apod). Směrnice sice vyžaduje jasnost, ale praxe dohledu bude rozhodující.
- **Administrativní zátěž pro malé opraváře**
Pokud se proces zkomplikuje, část drobných opravářů může nabídky omezit nebo zdražit.

Implikace pro transpozici a praxi

Česká úprava musí jasně vymezit: co je „trvalý nosič“, jaké jsou následky porušení závaznosti nabídky, jaké jsou prostředky nápravy při neprovedení opravy po přijetí evropského informačního formuláře o opravě apod. A jako vhodné se pak jeví provázat toto opatření i s ADR (mimosoudním řešením sporů) a systémem dozoru tak, aby byl postup spotřebitele co nejjednodušší.

Doporučení

Jako vhodné se jeví vytvořit veřejně dostupné české šablony evropského informačního formuláře o opravě (PDF + webový formulář) a jednoduché „návody pro opraváře“, aby dobrovolnost při jeho vydávání neznamenal současně jeho nízké využívání.

4.2 Povinnost výrobce opravit zboží z přílohy II

Podstata opatření

Na žádost spotřebitele musí výrobce opravit zboží, pro které existují požadavky na jeho opravitelnost v unijních právních aktech uvedených v příloze II.

Oprava se provede zdarma nebo za přiměřenou cenu, v přiměřené době od převzetí nebo zpřístupnění výrobku, a výrobce může spotřebiteli poskytnout po dobu opravy náhradní výrobek.

Pokud je oprava nemožná, může výrobce nabídnout spotřebiteli repasovaný výrobek.

Výrobce může opravu zajistit i subdodávkou, ale odpovědnost za splnění povinnosti nese stále. Pokud je výrobce usazen mimo EU, povinnost přechází postupně na autorizovaného zástupce, dovozce, případně distributora daného zboží v EU.

Co se má zlepšit?

Mělo by dojít k posunu od výrobků opravitelných „jen na papíře“ k výrobkům opravitelným „i fakticky“.

Mnoho výrobků je dnes technicky opravitelných (díly na jejich opravy totiž existují), ale nejsou opravitelné prakticky, protože tyto díly jsou drahé nebo nedostupné, servis je daleko nebo opravy blokuje software.

Povinnost zajistit opravy vybraných výrobků na žádost spotřebitele v kombinaci s pravidly o ceně náhradních dílů, transparentnosti nabídek a zákazu blokování oprav tak má posílit zejména reálnou dostupnost oprav pro spotřebitele v praxi.

Klady a přínosy přijatého opatření

- **Záruka minimální dostupnosti opravy i po skončení zákonné odpovědnosti prodávajícího**
Spotřebitel získává pro své nároky „adresáta“ (výrobce) a nemusí složitě hledat servis.
- **Tlak na dlouhodobé servisní modely a plánovanou dostupnost dílů**
Výrobci mohou být motivováni k designu výrobků, který usnadní jejich servis (protože servis bude muset být poskytován).
- **Posílení konkurence mezi opraváři**
Výrobce může zadávat opravy lokálním servisům, což může posílit regionální síť opraváren (pokud bude její nastavení otevřené).
- **Ochrana proti některým formám „uzavřených“ řešení**
Posiluje se zákaz smluvních, hardwarových či softwarových technik bránících opravám (s výjimkou těch, které budou přijaty z legitimních důvodů).

Zápory a rizika přijatého opatření

- **Přenesení nákladů do ceny výrobků**
Výrobci mohou do obchodních modelů promítnout budoucí servisní náklady a rizika spojená s novými povinnostmi při distribuci výrobků, což může zvýšit jejich pořizovací ceny. To je zvláště pravděpodobné u těch kategorií výrobků, jejichž oprava je nákladná nebo logisticky složitá.
- **Riziko „minimum compliance“**
Výrobce nabídne opravu za cenu, která je sice formálně přiměřená, ale prakticky bude spotřebitele odrazovat např. z důvodu vysoké ceny dopravy, dlouhé lhůty nebo omezené kapacity apod.
- **Riziko oslabení nezávislých opravářů**
Toto riziko hrozí zejména, pokud výrobci zvolí uzavřené servisní sítě a budou opravy stanovených výrobků směřovat do autorizovaných center.
- **Výklad pojmu „oprava nemožná“**
Směrnice sice vylučuje odmítnutí opravy z čistě ekonomických důvodů, ale v praxi může ze strany výrobců (nebo jimi pověřených subjektů) docházet k „technicko-právní“ argumentaci, proč není

možné daný výrobek opravit (např. odkazem na bezpečnost spotřebitele, nedostupnost konkrétního dílu, software apod).

➤ **Přeshraniční aspekty**

U výrobků nakoupených v jiné zemi může spotřebitel řešit další potíže jako je logistika, jazyk, cena dopravy nebo jako je jinak fungující servisní síť.

Implikace pro transpozici a praxi

Je zapotřebí určit, kdo bude v ČR vymáhat povinnost výrobce opravit stanovený výrobek (pravděpodobně ČOI) a jaké budou sankce za odmítnutí provedení opravy nebo obstrukce. A důležité bude také nastavit minimální standardy pro „přiměřenou cenu“ a „přiměřenou dobu“, a to alespoň metodickými pokyny tak, aby se předešlo arbitrážím a nerovnostem na trhu pro jednotlivé výrobce.

Doporučení

Jako vhodné se jeví uvažovat o zavedení povinnosti transparentně zveřejnit alespoň orientační ceny typických oprav (což směrnice předvídá) v českém jazyce a také o jednotném místě, kam by se spotřebitelé mohli obracet se svými podněty.

4.3 Náhradní díly, nástroje a zákaz blokování oprav

Podstata opatření

Směrnice stanoví, že výrobci, kteří zpřístupňují náhradní díly a nástroje pro výrobky z přílohy II, je mají nabízet za rozumnou cenu, která nebude od oprav odrazovat.

Dále se nesmí používat ani jiné smluvní, hardwarové nebo softwarové techniky, které opravám brání, pokud to není odůvodněno legitimními a objektivními faktory (jako je např. ochrana práv duševního vlastnictví).

Výslovně se pak také uvádí, že výrobce nemá bránit použití originálních nebo použitých dílů, kompatibilních dílů či dílů z 3D tisku nezávislými opraváři, pokud jsou v souladu s požadavky zejména na jejich bezpečnost nebo ochranu duševního vlastnictví.

Co se má zlepšit?

Vedle zakázaných praktik, které mívají na reálné bariéry oprav moderních zařízení (jako je spárování dílů se softwarem, omezení možností diagnostiky, uzamčení firmwaru apod.) by se měl otevřít prostor i pro levnější alternativní díly a rozvoj sekundárního trhu s repasovanými díly, což může snižovat cenu oprav.

Klady a přínosy přijatého opatření

➤ **Posílení konkurenčního tlaku**

Nezávislý opravář může provést opravu i bez „souhlasu“ výrobce, pokud dodrží bezpečnostní a další právní požadavky.

Zápory a rizika přijatého opatření

➤ **Tenká hranice mezi „legitimní ochranou“ a skrytým „lock-in“ řešeními**

Klíčový bude výklad bezpečnosti (včetně kyberbezpečnosti), který se může i výrazněji lišit napříč jednotlivými státy.

➤ **Riziko nekvalitních dílů**

Pokud trh zaplaví díly nízké kvality, může to vést k vyšší poruchovosti a k poškození důvěry spotřebitelů v opravy. A bude nutné jasně komunikovat i odpovědnost za jejich bezpečnost.

➤ **Technická a právní komplexita 3D tisku**

Problematika 3D tisku není jednoznačná (materiály, certifikace, bezpečnostní standardy atd.). Bez metodik může být toto nové pravidlo zneužíváno nebo naopak „mrtvé“.

Implikace pro transpozici a praxi

Zásadní bude metodicky propojit pravidla s dohledem nad bezpečností výrobků i se zákonem o obecné bezpečnosti výrobků a dalšími souvisejícími předpisy. Spotřebitel nesmí mít pocit, že „oprava“ rovná se „riziko“.

Doporučení

Jako vhodné se jeví podpořit vznik dobrovolných kvalitativních standardů pro opravy i náhradní díly (např. u repasovaných dílů), které se mohou propsat do platformy i jako např. filtr pro vyhledávání „dodržuje standard“ apod.

4.4 Informační povinnosti výrobců o opravách a orientačních cenách

Podstata opatření

Členské státy musí zajistit, aby výrobce (případně autorizovaný zástupce, dovozce nebo distributor) zveřejňoval zdarma a po celou dobu trvání povinnosti opravovat informace o svých opravárenských službách, a to jasně a srozumitelně. A spotřebitel k nim musí mít i snadno dostupný přístup (jako např. k orientačním cenám typických oprav výrobků z přílohy II přes bezplatně dostupnou webovou stránku fungující i v jeho jazyce).

Co se má zlepšit?

Měl by se zvýšit tlak na transparentnost cen.

Klady a přínosy přijatého opatření

➤ **Tlak na standardizaci servisních procesů a na zlepšení dostupnosti informací (kontakty, postup, logistika)**

Spotřebitel snáze a předem odhadne, zda se oprava vyplatí, a může ji porovnat i s nabídkami nezávislých opravářů.

➤ **Snížení počtu konfliktů**

Sníží se počet případů, kdy má spotřebitel nereálné očekávání ohledně ceny, doby a dalších aspektů opravy.

Zápory a rizika přijatého opatření

➤ **„Orientační cena“ může být nastavena vysoko, aby si výrobce ponechal rezervu**

Bez společných metodik hrozí nízká srovnatelnost.

➤ **U některých výrobků je typická oprava velmi závislá na konkrétní vadě**

Výrobci mohou zveřejňovat u typických oprav jen obecné cenové rozpětí, které spotřebiteli nepomůže.

➤ **Aktualizace informací**

Pokud nebudou weby aktuální, pravidlo se mine účinkem. A dohled nad aktualizacemi bude v praxi náročný.

Implikace pro transpozici a praxi

Důležité bude navázat opatření na národní sekci platformy (jednotné místo) a motivovat výrobce k poskytování strukturovaných dat, aby bylo možné srovnání.

Doporučení

Jako vhodné se jeví vyjasnit, co se považuje za „snadno dostupné, jasné a srozumitelné“ informace, a to včetně jejich minimálního obsahu (kontakty, postup, lhůty, cena dopravy, zapůjčení náhradního výrobku atd.).

4.5 Evropská online platforma pro opravy a národní sekce

Podstata opatření

Zřizuje se evropská online platforma pro opravy, která umožní spotřebitelům vyhledat opraváře a popřípadě také prodejce repasovaného zboží, subjekty vykupující vadné zboží k renovaci či komunitní iniciativy (repair cafes).

Platforma se má skládat z národních sekcí používajících společné rozhraní, které má Komise do 31. července 2027 vyvinout a zajistit jeho následnou technickou údržbu. Členské státy mají určit národní kontaktní místo, které bude spravovat přístup do národní sekce a případné podmínky registrace (např. profesní kvalifikaci).

Platforma má mít vyhledávání podle zboží, lokality (včetně mapy), možností přeshraničních služeb, podmínek opravy (čas, zapůjčení náhradních výrobků), doplňkových služeb a také i případných kvalitativních standardů.

Co se má zlepšit?

Platforma má umožnit poptávat evropský informační formulář o opravě od opravářů, kteří jej nabízejí.

Klady a přínosy přijatého opatření

➤ **Snížení transakčních nákladů**

Spotřebitel rychleji najde opraváře a porovná parametry.

➤ **Viditelnost komunitních iniciativ**

Může dojít k rozhybání trhu s repasovaným zbožím, což může změnit spotřebitelské chování anebo spotřebitelské preference.

➤ **Datový potenciál**

Agregovaná (neosobní) data mohou pomoci identifikovat „bílá místa“ servisní sítě, typické poruchy i bariéry oprav.

Zápory a rizika přijatého opatření

➤ **Riziko nízkého pokrytí**

Platforma bude užitečná jen tehdy, pokud se do ní registruje významná část opravářů a pokud budou pravidelně aktualizovat vkládané údaje.

➤ **Administrativní a IT rizika**

Mohou nastat problémy u integrace platformy s národními portály, s přístupností pro osoby se zdravotním postižením, s více jazyky, bezpečností. Pokud bude uživatelský zážitek slabý, spotřebitelé platformu opustí.

➤ **Riziko „falešných“ nebo nekvalitních opravářů**

Pokud se registrace nastaví příliš volně, platforma může ztratit na své důvěryhodnosti. A pokud naopak příliš přísně, sníží se počet opravářů.

➤ **Přeshraniční spory**

Platforma může generovat více přeshraničních zakázek, což může komplikovat reklamace oprav a řešení sporů.

Implikace pro transpozici a praxi

Klíčové je rozhodnutí, jakou instituci určit jako národní kontaktní místo, pokud jde o jeho kompetence, capacity, digitální zkušenost atd.

Doporučení

Jako vhodné se jeví zajistit jednoduchou registraci s ověřením základních údajů a také možnost dobrovolného „badge“ (kvalitativní standard, certifikace apod.). Těžkopádná licenční bariéra totiž jinak velmi pravděpodobně povede k nenaplněným očekáváním. A jako nezbytná se jeví i informační opatření, se kterými směrnice výslovně počítá, neboť pokud se veřejnost o platformě (a jejích funkcionalitách) nedozví, nástroj nebude fungovat.

4.6 Povinnost členských států přijmout alespoň jedno podpůrné opatření

Podstata opatření

Každý členský stát musí přijmout alespoň jedno opatření podporující opravy. Opatření mohou být různé povahy a směrnice v tomto ohledu nechává členským státům volnost.

Přijatá opatření mají členské státy oznámit Komisi do 31. července 2029 a Komise má tyto informace zveřejnit.

Potenciální přínos

Tato povinnost je „ventilem“ pro národní kreativitu. Právě zde mohou členské státy i Česká republika ovlivnit, zda se opravy skutečně stanou pro spotřebitele a výrobce atraktivní volbou, nebo zda zůstanou právem jen „na papíře“.

Možné typy opatření

Jako vhodné se proto jeví uvést i alespoň ilustrativní výčet takových možných opatření, z nichž některé se již v praxi (zatím mimo Českou republiku) prosazují.

➤ **Finanční pobídky**

Poukázky na opravy, příspěvek na diagnostiku, snížení DPH na opravárenské služby nebo i jiná podpora pro nízkopříjmové domácnosti zvyšuje poptávku po opravách.

➤ **Informační kampaně**

Jednoduché návody „kdy se oprava vyplatí“, kalkulačky nákladů vlastnictví, propagace platformy přispívají k popularizaci oprav.

➤ **Podpora infrastruktury**

Granty pro dílny, vybavení, školení, podpora učňovského vzdělávání v servisních profesích zvyšují dostupnost oprav.

➤ **Kvalitativní standardy**

Podpora dobrovolných norem (kupř. záruky na opravu), označení „důvěryhodný opravář“ zvyšují důvěryhodnost oprav a spotřebitelům usnadňují rozhodnutí.

➤ **Veřejné zakázky a příklady dobré praxe**

Preference oprav a repasí i ve veřejném sektoru zvyšuje jejich reputaci.

Rizika

I tato opatření, resp. způsoby jejich provedení, mají svá rizika:

- **Pokud bude zvoleno opatření s nízkou účinností** (např. pouze kampaň bez odpovídajícího nástroje), **směrnice se sice formálně splní, ale veřejnost efekt nepocítí.**
- **Pokud bude zvolena plošná finanční pobídka ale bez kontrol, hrozí její zneužití a přidaná hodnota bude nízká.**
- A za nezbytné považujeme také dodat, že národní opatření musí být navrženo tak, aby neposílilo jen velké servisní sítě na úkor lokálních opravářů.

Doporučení

Jako vhodný se tak jeví kompromis a kombinace následujících opatření:

- (1) cílený program „oprava místo nákupu“ se zavedením příspěvku na diagnostiku/opravu do určité výše, a to prioritně pro vybrané kategorie výrobků a domácností a
- (2) institucionální podpora platformy a kvality (jednoduché kvalitativní standardy pro servisy a opraváře, zapojení profesních sdružení, medializace nešvarů při opravách apod.).

4.7 Vymáhání, sankce a ochrana spotřebitele

Podstata opatření

Směrnice vyžaduje, aby členské státy zajistily účinné prostředky vymáhání (soudní i správní) a stanovily sankce za porušení národních ustanovení k evropskému informačnímu formuláři o opravě, povinnosti výrobců opravit stanovené výrobky a jejich informační povinnosti.

Směrnice také výslovně zakazuje smluvně vyloučit nebo oslabit práva spotřebitele.

Klady

➤ **Bez dohledu by pravidla byla příliš „měkká“**

Povinnost strpět sankce zvyšuje pravděpodobnost reálné změny chování a umožňuje i zapojení organizací chránících spotřebitele nebo životní prostředí. „Měkký“ dohled pak může vést i k nízké vymahatelnosti pravidel a frustraci spotřebitelů.

Zápory a rizika

➤ **Příliš represivní režim může odrazovat malé opraváře**

Pokud se drobní opraváři budou bát sankcí (typicky za formální chyby apod.), nebudou evropský informační formulář o opravě poskytovat, neboť se jedná o dobrovolný nástroj.

Doporučení

Jako vhodné se tak jeví diferencovat sankce podle závažnosti. Jiný režim by mohl být stanoven kupř. pro neposkytnutí „všech údajů“ v rámci (dobrovolného) evropského informačního formuláře o opravě a jiný pro „nedodržení“ závazné nabídky po jejím přijetí.

A jako vhodné se jeví i využití mimosoudního řešení sporů (ADR) coby první a rychlejší cesty řešení sporů, a to typicky u sporů o cenu a lhůtu opravy anebo o náhradní díly.

5. Může se spotřebitelům nakupování prodražit?

Obava, že „právo na opravu zdraží výrobky“, není iracionální a bude tvořit nejcitlivější část veřejné debaty o přínosech, stejně jako i o negativech přijaté úpravy.

Regulace, která ukládá nové povinnosti, totiž téměř vždy vytváří náklady. Rozumnou otázkou tak je, zda budou tyto náklady převažovat nad úsporami z delší životnosti a z nižší potřeby nákupu nových výrobků?

A odpověď bude záviset především na tom, jak se trh nově přijatým pravidlům přizpůsobí.

Mezi hlavní mechanismy možného zdražení zboží pro spotřebitele přitom patří:

(1) Přenesení nákladů povinnosti opravovat do pořizovací ceny

Výrobce si do ceny může „předplatit“ budoucí servisní závazek.

(2) Růst cen náhradních dílů a práce

Směrnice sice míří na „přiměřenou“ či „roznou“ cenu dílů, ale v praxi může dojít k posunu cenové struktury u náhradních dílů i u související práce.

(3) Administrativní a digitální náklady

Budou muset vzniknout weby s orientačními cenami, budou muset být zajištěny procesy pro opravy, komunikace a náklady přinese i platforma.

(4) Logistika

Související náklady ovlivní i doprava, potřeba sběrných míst, skladování dílů apod.

Mezi protiargumenty a tlumící faktory naopak patří zejména:

(1) Konkurence

Konkurence mezi opraváři a tlak na transparentnost může držet ceny dole.

(2) Povinnost nebránit alternativním náhradním dílům

Povinnost nebránit kompatibilním a repasovaným dílům (stejně jako další rozvoj 3D tisku) může snižovat celkové náklady oprav.

(3) Prodloužení odpovědnosti prodávajícího

Prodloužení odpovědnosti prodávajícího o 12 měsíců při opravě může i prodejce motivovat k lepší kvalitě (nabízeného sortimentu) a volbě opravy jako levnějšího řešení uvedení výrobku do souladu než je jeho výměna.

(4) Tlak na opravitelnost

V dlouhém období může tlak na opravitelnost výrobků snížit jejich poruchovost a tím i servisní náklady.

Mezi zásadní předpoklady, aby se (směrnici zamýšlené) úspory skutečně dostavily, tak podle našeho názoru patří tyto 3 podmínky:

- Platforma musí být funkční a široce používaná, jinak se trh neotevře.
- Musí existovat reálná dostupnost náhradních dílů, nástrojů a diagnostiky, a to i pro nezávislé opraváře.
- Spotřebitel musí dostat jednoduché a důvěryhodné informace, kdy se mu oprava vyplatí a jak má postupovat.

6. Technicky opravitelné zboží: co přesně spadá do přílohy II a proč to není maličkost

Příloha II směrnice uvádí seznam unijních právních aktů s požadavky na opravitelnost. To je praktický filtr, protože povinnost výrobce opravovat se netýká „všech výrobků“, ale jen těch, které jsou již regulací nastavené jako opravitelné. Směrnice tak vychází z předpokladu, že u těchto kategorií výrobků (a typicky zejména tam, kde existují předpisy a požadavky na ekodesign) existují i technické a informační předpoklady pro opravy.

Výčet těchto kategorií a právních aktů byl přitom při přijetí směrnice následující:

- 1) **pračky a pračky se sušičkou – nařízení Komise (EU) 2019/2023,**
- 2) **myčky nádobí – nařízení Komise (EU) 2019/2022,**
- 3) **chladicí spotřebiče (lednice, mrazáky) – nařízení Komise (EU) 2019/2019,**
- 4) **elektronické displeje (typicky televize a monitory) – nařízení Komise (EU) 2019/2021,**
- 5) **svařovací zařízení – nařízení Komise (EU) 2019/1784,**
- 6) **vysavače – nařízení Komise (EU) č. 666/2013,**
- 7) **servery a datová úložiště (ty jsou méně relevantní pro běžnou domácnost, ale velmi relevantní pro podniky) – nařízení Komise (EU) 2019/424,**
- 8) **mobilní telefony, bezdrátové telefony a tablety – nařízení Komise (EU) 2023/1670,**
- 9) **bubnové sušičky prádla – nařízení Komise (EU) 2023/2533 a**
- 10) **zboží obsahující baterie lehkých dopravních prostředků (přes vazbu na daná bateriové nařízení) – nařízení (EU) 2023/1542.**

Pro spotřebitele je tak především důležité, že „povinnost opravovat“ se váže na požadavky konkrétního právního aktu.

U ekodesignu jde často o požadavky na dostupnost náhradních dílů po určitou dobu, na možnost demontáže a na poskytování servisních informací a nástrojů. V praxi se tedy u jednotlivých kategorií výrobků může lišit rozsah opravy, doba, po kterou musí být díly na trhu dostupné, i okruh těchto náhradních dílů.

A to současně představuje i jedno z nejzávažnějších rizik pro veřejnou komunikaci. Pokud totiž bude směrnice prezentována jako „výrobce musí opravit všechno“, vznikne u spotřebitelů nerealistické očekávání a následné zklamání.

Proto bude nutné i v ČR připravit srozumitelný seznam kategorií a jednoduché vysvětlení, že se tento seznam může v čase měnit (Komise může přílohu II aktualizovat).

6.1 Přehled opatření a typických přínosů/obav (orientační mapa)

Opatření	Co může přinést (klady)	Co se může „zadrhnout“ (zápory/obavy)
Evropský informační formulář o opravě	Srovnatelné nabídky, menší nejistota, tlak na férové ceny a lhůty.	Dobrovolnost → malé využití, diagnostika jako bariéra, formalismus.
Povinnost výrobce opravit (příloha II)	Minimální dostupnost opravy i po skončení odpovědnosti prodávajícího, tlak na servisní modely.	Náklady v ceně výrobku, „odrazující“ ceny či lhůty, spory o „nemožnost“ opravy.
Zákaz blokování oprav, rozumná cena dílů	Otevření trhu s díly, podpora nezávislých opravářů, bariéra pro lock-in řešení.	Konflikt s bezpečností / kyberbezpečností, riziko nekvalitních dílů.
Online platforma pro opravy	Rychlé vyhledávání, mapa, srovnání, větší viditelnost repasí a repair cafes.	Nízké pokrytí, IT rizika, otázka kvality registrací.
Prodloužení odpovědnosti o 12 měsíců při opravě v rámci reklamace	Motivace spotřebitelů volit opravu, méně výměn, nižší odpad.	Prodávající může preferovat výměnu, pokud je oprava drahá, potřeba jasné komunikace se spotřebiteli.
Národní podpůrné opatření	Reálná motivace k opravě (vouchery, DPH, kampaně, školení).	Riziko formálního splnění bez efektu, zneužití dotací; nerovnost regionů.

Tato tabulka přitom slouží jen jako orientační mapa. Konkrétní analýza a přehled jednotlivých dopadů je uveden v následujících kapitolách.

7. Jak směrnice mění reklamace: motivace spotřebitele k opravě v rámci odpovědnosti prodávajícího

Směrnice o podpoře oprav mění směrnici (EU) 2019/771¹ ve dvou bodech, které jsou pro spotřebitele velmi praktické:

(1) Prodloužení doby odpovědnosti o 12 měsíců, pokud spotřebitel v rámci reklamace zvolí opravu

Jestliže se provede oprava (jako náprava k uvedení výrobku do souladu se smlouvou), doba odpovědnosti prodávajícího se prodlužuje jednorázově o 12 měsíců. To je jasná „pojistka“ proti opakovaným závadám a současně i ekonomická motivace. Spotřebitel se v takové situaci méně bojí opravy, protože opravou výrobku získá delší ochranu než při jeho výměně.

¹ Ta stanovuje společná pravidla pro kupní smlouvy mezi prodávajícími a spotřebiteli v EU, s cílem sjednotit ochranu spotřebitele a podpořit fungování vnitřního trhu, zejména pokud jde o požadavky na soulad zboží se smlouvou, prostředky nápravy (oprava, výměna, sleva), podmínky jejich uplatnění a obchodní záruky (a týká se i zboží s digitálními prvky).

(2) Povinnost prodávajícího informovat spotřebitele o volbě a o prodloužení

Prodávající musí spotřebitele před poskytnutím nápravy informovat o právu volby mezi opravou a výměnou a také o možném prodloužení jeho odpovědnosti při opravě.

I to však může v praxi přinést dopady, které vzbuzují určité obavy, a to zejména, že

- prodávající mohou měnit interní procesy, aby minimalizovali náklady, mohou preferovat opravy, ale současně mohou i spotřebitele tlačit jen do určité volby, a že
- prodloužení odpovědnosti může prodávající vnímat jako „rizikový faktor“, což může vést k jeho snaze o co nejrychlejší a nejlevnější opravy, a to může mít následně dopad i na kvalitu oprav.

Na druhé straně, prodloužení odpovědnosti prodávajícího může působit i jako tlak právě na kvalitu oprav, protože prodávající nese i riziko návratu vady.

A implikace pro český právní řád, který bude muset být i s prodloužením odpovědnosti prodávajícího kompatibilní, je tak jasná. Bylo by vhodné připravit jasnou metodiku pro obchodníky i pro spotřebitele, která by zahrnovala typické otázky, od kdy se 12 měsíců počítá, jak se promítne do dokladů, jak se řeší opakované opravy apod.

8. Přenos do českého práva: legislativní a institucionální volby

Směrnice se má transponovat a začít používat nejpozději od 31. července 2026.

I česká transpozice přitom bude muset řešit dvě vrstvy:

- soukromoprávní: vztahy spotřebitel – opravář / spotřebitel – výrobce / spotřebitel – prodávající, a
- veřejnoprávní: dohled, sankce, platforma, informování veřejnosti a podpůrná opatření.

a bude zapotřebí novelizovat:

- (1) občanský zákoník (zákon č. 89/2012 Sb.), a to zejména část o spotřebitelských smlouvách a právech z vadného plnění v návaznosti na směrnici 2019/771 a
- (2) zákon o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb.), a to zejména informační povinnosti, dozorové kompetence ČOI a sankční ustanovení, anebo
- (3) přijmout samostatnou právní úpravu, která určí (národní) kontaktní místo pro opravy v ČR a která bude reagovat i na výše uvedená opatření a bude s nimi v souladu.

A uvažovat lze také o změně / přijetí nových prováděcích předpisů, které mohou do praxe zavést a zajistit např. plošné (statistické) zjišťování cen oprav, stanovit podrobnosti fungování národní sekce platformy (pro opravy) nebo i zavést např. požadavky na kvalifikaci opravářů apod.

Pro větší přehlednost tak zde uvádíme i jednotlivé dílčí otázky pro transpozici a možná doporučení, jak k nim přistoupit:

A) Jak definovat a zakotvit evropský informační formulář o opravě?

Doporučení: Evropský informační formulář o opravě zakotvit jako standardní předsmluvní dokument s jasnými následky. Při neprovedení opravy po přijetí nabídky zajistit jednoduchý nárok spotřebitele (např. vrácení diagnostických nákladů a náhrada škody apod.).

B) Jak vymáhat povinnost výrobce opravit stanovené výrobky?

Doporučení: Povinnosti vymáhat prostřednictvím dozoru ČOI, stanovit její jasnou kompetenci přijímat podněty a možnost ukládat nápravná opatření, sankce odstupňovat podle závažnosti a opakování.

C) Jak nastavit národní část platformy a registrace opravářů?

Doporučení: Měla by existovat nízká bariéra vstupu + ověření identity, měly by být zavedeny / podpořeny dobrovolné kvalitativní značky (např. pro poskytování evropského informačního formuláře o opravě, pro dodržování určitého standardu nebo pro záruky na opravu apod.). A neměla by být vyžadována povinná profesní licence nad rámec stávajícího práva, pokud to není nezbytné.

D) Jak vybrat podpůrné opatření podle článku 13 směrnice?

Doporučení: Mělo by dojít ke kombinaci finančního stimulu (cíleného a kontrolovatelného) s dlouhodobou podporou infrastruktury (informační kampaň, standardy, podpora učňovského vzdělávání a školení).

E) Jak komunikovat s veřejností „co se změní“?

Doporučení: Měly by být připraveny jednoduché scénáře (zboží v záruce / po záruce), infografika a návody. Směrnice by neměla být veřejnosti „prodávána“ jako „bezplatné opravy pro všechny“, ale jako přinášející (např. „výměnou“ za nové povinnosti výrobců) „snazší vyhledání a férovější podmínky pro opravy u vybraných kategorií výrobků“.

9. Komunikace se spotřebiteli: aby se očekávání nezměnila ve zklamání

Směrnice může ovšem uspět jen tehdy, pokud spotřebitelé pochopí, jak ji využívat. Komunikace by proto měla stát v popředí zájmu státu i dalších dotčených aktérů a opírat se o několik jednoduchých a pro spotřebitele také lehce zapamatovatelných „vět“, jako například:

- 1) Když je výrobek v reklamaci, máte právo volby: opravu nebo výměnu. Pokud zvolíte opravu, prodlouží se vaše ochrana o 12 měsíců.
- 2) Po skončení odpovědnosti prodávajícího můžete u některých kategorií výrobků požadovat opravu přímo po výrobcí.
- 3) Opravu si můžete nechat udělat i u jiného opraváře, evropská platforma vám je pomůže najít.
- 4) Předem si vyžádejte srovnatelnou nabídku (evropský informační formulář o opravě), abyste znali cenu, čas a podmínky.
- 5) Pokud se oprava nevyplatí, zvažte repasovaný výrobek – i ty vám platforma pomůže najít.

A je vhodné si současně připravit pro spotřebitele rovnou i potřebné „antimýty“, jako například:

- Ne, směrnice vám negarantuje, že oprava bude vždy zdarma.
- Ne, směrnice se zatím netýká všech výrobků – týká se jen vybraných kategorií, které jsou uvedeny v (její) příloze II.
- Ne, situace se po 31. červenci 2026 nezmění okamžitě, cílem směrnice je, aby opravy byly pro vás dostupnější a srozumitelnější, a aby se vaše náklady snižovaly především dlouhodobě.

Jedná se samozřejmě o příklady, které by bylo vhodné doplnit i o průzkum, čemu přesně spotřebitelé u nás nerozumí, nebo kde mohou „tápat“ tak, aby bylo možné veřejnou komunikaci lépe zacílit a jejím prostřednictvím snižovat především obavy a nedůvěru veřejnosti.

V tom budou důležitou roli sehrávat i média, a protože jsme přesvědčeni, že veřejná komunikace bude (i pro implementaci směrnice) klíčová, rozhodli jsme se zde tuto pasáž o komunikaci se spotřebiteli zařadit i jako zcela samostatnou kapitolu.

10. Praktický checklist pro transpozici směrnice do národního práva a hlavní otázky pro český právní řád

Na tomto místě pak přinášíme rekapitulaci hlavních doporučení pro transpozici směrnice i jako praktický checklist, co je pro transpozici směrnice (i do našeho právního řádu) potřeba udělat, aby fungovala:

- ✓ zakotvit evropský informační formulář o opravě jako předsmulvné informaci poskytovanou opravářem spotřebiteli (ideálně jako standardizovanou nabídku), vymezit formu jejího poskytnutí (na trvalém nosiči, tj. například prostřednictvím PDF zaslaného e-mailem, dokumentu v zákaznickém účtu, papírového výtisku apod.), její závaznost (a to po dobu nejméně 30 dní neměnnost podmínek, přičemž přijetí nabídky spotřebitelem zakládá povinnost opraváře opravu provést) a následky jejího porušení (pokud opravář odmítne provést opravu po přijetí evropského informačního formuláře o opravě nebo jednostranně změni podmínky, spotřebitel má právo na vrácení zaplacených částek, a to včetně diagnostiky, pokud je změna těchto podmínek neodůvodněná, a na náhradu škody, plus by se měla současně otevírat i možnost správního postihu),
- ✓ stanovit povinnost výrobce opravit výrobek uvedený v příloze II (a to vždy v návaznosti na příslušný unijní akt, nikoli obecně) a vymezit „nemožnosti opravy“ jako technickou nemožnost, nikoli jako čistě ekonomickou nevýhodnost,
- ✓ zavést povinnost zveřejnit informace o opravách a orientační ceny typických oprav na snadno dostupném webu v českém jazyce, pokud výrobce uvádí výrobky na český trh,
- ✓ určit instituci národního kontaktního místa, její úkoly a odpovědnost (správa registrací, pomoc Komisi při řešení hlášení o nepřesnostech),
- ✓ zavést přiměřené podmínky přístupu a proces registrace opravářů (např. ověření IČO/životnosti, aniž by se vytvářel nový licenční režim),
- ✓ zajistit kontroly vkládaných údajů,
- ✓ nastavit dozor a sankce za porušení informačních povinností, za porušení povinnosti opravy, za klamavé údaje na platformě a za neodůvodněné bránění opravě tak, aby byly účinné, ale aby nepůsobily likvidačně na malé opraváře (odstupňování sankcí podle závažnosti – vyšší sankce pro systémová a opakovaná porušování, nižší pro formální pochybení),
- ✓ připravit návody pro obchodníky za účelem sjednocení postupu při prodloužení odpovědnosti prodejce o 12 měsíců (volba opravy spotřebitelem v rámci reklamace) a informování veřejnosti (volba spotřebitele mezi opravou a výměnou zboží),
- ✓ propojit pravidla pro opravy výrobků s bezpečností výrobků a kyberbezpečností (podpora oprav by se neměla zvrhnout v bezpečnostní rizika pro spotřebitele),
- ✓ zajistit, aby se v českém právním řádu používaly pojmy (spotřebitel, výrobce, opravář, přiměřená cena, přiměřená doba) jednotně a srozumitelně,
- ✓ připravit a zajistit veřejnou komunikační kampaň a jednoduché online návody (včetně příkladů typických situací, se kterými se mohou spotřebitelé u konkrétních výrobků jako třeba u pračky, lednice či vysavače v praxi setkat) a
- ✓ zvolit konkrétní národní podpůrné opatření s měřitelnými cíli (se zaměřením např. na počty oprav, snížení odpadu, regionální dostupnost oprav apod.),

a také časovou osu klíčových termínů pro její implementaci:

- 10. července 2024: vyhlášení směrnice v Úředním věstníku (OJ L, 2024/1799),
- 30. července 2024: vstup směrnice v platnost (20. den po vyhlášení),
- 31. července 2026: nejzazší termín pro přijetí transpozičních předpisů a začátek jejich použití v členských státech,
- 31. července 2027: Komise vyvine společné rozhraní evropské platformy pro opravy a
- 31. července 2029: členské státy oznámí Komisi alespoň jedno podpůrné opatření na podporu oprav, a

hlavní otázky, s čím se bude muset český právní řád „popasovat“ nebo co si bude muset v budoucnu teprve „sednout“:

- vazba na občanský zákoník – práva z vadného plnění (spotřebitel vs. prodávající)

Změna směrnice 2019/771 se promítne do pravidel odpovědnosti za vady. Pokud spotřebitel v reklamaci zvolí opravu, prodlouží se doba odpovědnosti prodávajícího o 12 měsíců. Český systém dnes pracuje u spotřebního zboží s dvouletou dobou této odpovědnosti a bude jej tak potřeba doplnit o mechanismus „jednorázového prodloužení“ a vyjasnit, jak se chová při opakovaných opravách a při výměnách zboží.

- vazba na zákon o ochraně spotřebitele – informační povinnosti a dozor

Povinnost výrobce zveřejňovat informace a orientační ceny, dozorové kompetence a sankce se přirozeně hodí do veřejnoprávního rámce. U evropského informačního formuláře o opravě je však nutné opatrně oddělit:

- dobrovolnou povahu jeho poskytnutí (bez sankce za „neposkytnutí“) a
- povinnou povahu jeho plnění, pokud je poskytnut a spotřebitel jej přijme (zde mají sankce smysl, protože jde o porušení závazku a klamání spotřebitele).

- povinnost výrobce opravit – civilní nebo veřejné právo?

Je to sice „povinnost“ vůči spotřebiteli, ale nejčastěji bude vymáhána správně. Doporučit tak lze určitou dvojkolejnost, kdy má samozřejmě spotřebitel možnost individuálního nároku (např. podat žalobu), ale zároveň by měl mít možnost podat i podnět orgánu dozoru, který může uložit sankci a zajistit nápravu.

- platforma – právní forma

Platforma je do značné míry digitální služba. Právní úprava by proto měla být minimální (určení kontaktního místa, pravidla zpracování údajů, základní podmínky registrace a odstranění klamavých údajů). Detaily by měly být až v provozních pravidlech a metodikách, aby šly pružně měnit.

- vztah k dalším předpisům

Transpozice musí být sladěna i s pravidly o bezpečnosti výrobků, o ochraně osobních údajů (GDPR), o elektronických službách a o ochraně spotřebitele v digitálním prostředí. Např. u mobilních telefonů, tabletů a jiných chytrých zařízení bude nutné řešit i kyberbezpečnost a aktualizace softwaru.

11. Analýza rizik a scénáře fungování směrnice v praxi

Tato kapitola rozpracovává scénáře, ve kterých se jednotlivá opatření přijatá směrnicí mohou potkat s realitou trhu a chováním jednotlivých aktérů. Stejně jako v předchozí kapitole se jedná o prakticky orientovaný pohled, který může případně posloužit i jako podklad pro následnou tvorbu metodik a řízení nastavených procesů.

11.1 Scénář 1: „Opravy zlevní a zrychlí“ (optimistický)

Předpoklady:

- široké zapojení opravářů do platformy, včetně nezávislých servisů,
- výrobci zveřejňují smysluplné orientační ceny a reálně opravují stanovené výrobky za přiměřené ceny,
- trh s kompatibilními a repasovanými díly roste, ale je hlídáný co do jejich kvality,
- spotřebitelé se učí používat evropský informační formulář o opravě a porovnávat nabídky.

Výsledek:

- více oprav, méně předčasných nákupů, tlak na kvalitu výrobků i oprav,
- spotřebitelé postupně vnímají opravu jako „normu“.

11.2 Scénář 2: „Právo existuje, ale oprava je pořád drahá“ (střední)

Předpoklady:

- platforma funguje, ale pokrytí je nerovnoměrné (města vs. venkov),
- výrobci plní povinnost opravit, ale ceny jsou na hraně přiměřenosti a doby opravy jsou dlouhé,
- část spotřebitelů se tak namísto oprav stále rozhoduje pro výměnu (nové výrobky), a to zejména u levnějších kategorií.

Výsledek:

- směrnice má pozitivní dopad jen u vybraných výrobků a skupin spotřebitelů,
- vzniká tlak na národní finanční pobídky (ve formě příspěvku na diagnostiku apod.).

11.3 Scénář 3: „Zdražení a frustrace“ (negativní)

Předpoklady:

- výrobci přenesou náklady do cen, opravářská kapacita neroste,
- platforma je málo používaná nebo obsahuje nekvalitní údaje,
- spory o přiměřenost ceny a doby opravy jsou časté a řešení pomalá,
- spotřebitelé získají dojem, že oprava je nejen drahá, ale i zbytečně administrativně náročná.

Výsledek:

- veřejnost vnímá opatření jako další „zbytečnou regulaci“, která jí nepřináší očekávané nebo deklarované úspory,
- legitimita transpozice směrnice je ohrožena.

Je tak vhodné rovnou formulovat i **možná podpůrná opatření**, která mohou pomoci omezit identifikovaná rizika a snížit i pravděpodobnost negativního scénáře fungování směrnice v ČR.

A podle našeho názoru je přitom zapotřebí v tomto ohledu učinit zejména toto:

- nastavit platformu jako skutečně užitečnou službu pro spotřebitele, nikoli jen jako povinnost pro opraváře a servisy (potažmo výrobce),
- investovat do kvality informací (ověřování registrací, aktualizace údajů, zjišťování a sledování cen u jednotlivých kategorií výrobků),
- podpořit malé opraváře a zavést jednoduché nástroje (šablony evropského informačního formuláře o opravě, školení etc.) a
- zvolit také podpůrná opatření, která budou řešit největší bariéru, kterou jsou nejistota a náklady na diagnostiku.

12. Dopady na trh a spotřebitelské chování

Tato kapitola rozvíjí konkrétní okruhy, které budou pro fungování směrnice podle našeho názoru v ČR rozhodující. Text je i zde záměrně praktický a jeho cílem je pomoci převést směrnici přijatá opatření a pravidla do potřebných procesů tak, aby fungovala v první řadě pro veřejnost.

12.1 Cenotvorba oprav vs. cenotvorba výrobků

Směrnice mění vyjednávací pozici spotřebitele tím, že snižuje informační deficit (evropský informační formulář o opravě, orientační ceny) a posiluje dostupnost oprav (povinnost výrobce).

V krátkém období může dojít i k přenastavení cen. Některé opravy zdraží (vyšší mzdy, investice do kapacit), jiné zlevní (kompatibilní díly, konkurence) a klíčové bude sledovat celkové náklady vlastnictví.

I mírně vyšší pořizovací cena výrobků přitom může být pro spotřebitele výhodná, pokud výrazně klesne pravděpodobnost, že bude muset do 3–5 let koupit výrobek nový.

12.2 Dostupnost oprav v regionech

Česká republika má výrazný rozdíl mezi velkými městy a venkovem.

Pokud bude povinnost výrobce plněna primárně přes vzdálená servisní centra, bude logistika a čekací doba pro rozšíření oprav bariérou.

Platforma by měla tak zvýraznit lokální opraváře a umožnit filtrování i podle doplňkových služeb (jako je odvoz, instalace apod.). A pro zvýšení dostupnosti oprav v regionech lze uvažovat i o zřízení sběrných míst (např. ve spolupráci s obcemi nebo sítěmi prodejců).

12.3 Kvalita oprav a důvěra

Spotřebitel často váhá, zda si výrobek nechat opravit, protože neví, zda mu oprava vydrží.

Zde může pomoci kombinace podpůrných opatření:

- standardizovaná nabídka prostřednictvím evropského informačního formuláře o opravě,
- dobrovolné kvalitativní standardy a
- reputační prvky na platformě (např. deklarace kvalitativního standardu, nikoli nutně „hodnocení“ opravářů ve stylu e-shopů, které může být manipulovatelné).

12.4 Duševní vlastnictví, kyberbezpečnost a „právo na opravu“

Moderní zařízení obsahují software a bezpečnostní prvky.

Směrnice připouští legitimní omezení oprav z důvodů ochrany IP, bezpečnosti či kyberbezpečnosti, ale nesmí to být zástěrka.

V praxi bude třeba metodicky vysvětlit, kdy je omezení legitimní (např. kvůli bezpečnostní certifikaci) a kdy jde o nepřiměřené bránění opravám.

12.5 Dopady na malé a střední podniky (opraváře)

SME opraváři mohou být vítězi (více zakázek) i poraženími (administrativa, tlak velkých sítí).

Směrnice počítá v tomto ohledu s podporou i v podobě pokynů Komise. Pro ČR by dávalo smysl ale doplnit národní opatření i o metodiky, školení a jednoduché digitální nástroje právě pro malé opraváře (jako je např. i generátor evropského informačního formuláře o opravě apod.).

12.6 Metodika pro dohled a řešení sporů

Bez rychlého řešení sporů se ztrácí důvěra.

Bylo by užitečné posílit ADR pro opravy a vytvořit pro spotřebitele jasnou „procesní“ cestu:

- podnět → výzva → mediace/ADR → sankce/soud.

A vhodné je sbírat i anonymizovaná data o sporech, aby šlo další opatření lépe zacílit.

13. Dopady na veřejné rozpočty a administrativu

Směrnice vytváří nové úkoly i pro stát, a to pokud jde minimálně o informační povinnost, dozor a ukládání sankcí a organizaci národní části platformy. K tomu se přidává také volitelná národní politika podpory oprav (čl. 13 směrnice), která rovněž může mít rozpočtové dopady.

13.1 Národní kontaktní místo a platforma

Největší „nový“ administrativní náklad státu je organizační, a to spočívající v zajištění registrací opravářů, komunikaci s Komisí, řešení hlášení o chybách a nastavení minimálních pravidel kvality dat.

Jde o agendu, která vyžaduje kombinaci právních, IT a zákaznických kompetencí.

13.2 Dozor a vymáhání

Dozorová agenda může růst postupně.

Po zavedení směrnice lze očekávat nárůst dotazů a podnětů. Proto je vhodné připravit i jednoduché formuláře, standardizované odpovědi a jasnou eskalační cestu.

13.3 Národní podpůrná opatření

Pokud ČR mezi podpůrnými opatřeními zvolí i finanční pobídky (např. vouchery na opravy, příspěvky na diagnostiku apod.), bude třeba nastavit:

- cílovou skupinu (např. nízkopříjmové domácnosti, senioři),
- limity (maximální výše příspěvku, maximální počet příspěvků na domácnost),
- kontrolu (doklady a typy oprav, které lze jeho prostřednictvím hradit, rizikové vzorce jednání domácností) a
- vyhodnocování (kolik oprav vzniklo navíc, jaké byly úspory domácností apod.).

Rozpočtové dopady jsou zde politickou volbou. Směrnice vyžaduje alespoň jedno opatření, a nikoli nutně finanční.

Zároveň ale platí, že bez odstranění existujících bariér pro opravy (zejména ceny diagnostiky a dostupnosti oprav) se může efekt směrnice i značně oslabit.

14. Specifické problémy podle daných kategorií zboží

Jednotlivé kategorie výrobků z přílohy II mají odlišné „typické poruchy“ a odlišnou ekonomiku oprav. A je potřeba porozumět také těmto specifickým problémům, protože komunikace s veřejností a metodiky dozoru by měly pracovat i s konkrétními příklady.

14.1 Pračky

Typické závady:	čerpadlo, ložiska, topné těleso, elektronika
Bariéry:	náročná demontáž, cena práce, doprava
Doporučení:	srovnatelné nabídky, menší nejistota, tlak na férové ceny a lhůty

14.2 Lednice

Typické závady:	těsnění dveří, ventilátor, termostat, elektronika, chladicí okruh
Bariéry:	potřeba odbornosti a někdy certifikace (chladiwa), nutná rychlost (uchovávání potravin, léků apod.)
Doporučení:	zdůraznit možnost zapůjčení náhradního výrobku, rychlé objednání servisu, regionální dostupnost

14.3 Vysavače

Typické závady:	motor, hadice, baterie u aku modelů, filtry
Bariéry:	nízká cena nových modelů může opravu znevýhodnit
Doporučení:	podpora repasovaných dílů a baterií, srozumitelná orientační cena typických oprav a zdůraznění údržby (zejména filtrů) jako prevence

14.4 Mobilní telefony

Typické závady:	displej, baterie, konektor, tlačítka
Bariéry:	softwarové párování dílů, ztráta voděodolnosti, riziko ztráty dat
Doporučení:	metodiky k bezpečnému předání zařízení, standardní postupy pro ochranu dat, jasné vymezení legitimních bezpečnostních omezení a transparentní ceny

14.5 Televizory

Typické závady:	podsvit, napájení, panel
Bariéry:	vysoká cena panelů, logistika
Doporučení:	transparentně komunikovat, kdy je oprava ekonomicky smysluplná, podporovat trh s repasovanými díly a odborné dílny

15. Modelové situace pro spotřebitele (před a po transpozici)

V této kapitole pak přinášíme modelové situace, se kterými se mohou spotřebitelé setkat, včetně toho, jak by se jejich situace mohla a také měla po transpozici směrnice změnit, a to pro pračky, lednice a mobilní telefony, které dnes patří mezi běžná vybavení domácností.

15.1 Pračky

Modelová situace:	Pračka po 3 letech přestane vypouštět vodu.
Před:	Spotřebitel hledá servis na internetu, ceny nejsou jasné, obává se, že oprava bude drahá. Často koupí novou pračku.
Po:	Spotřebitel otevře platformu, vyfiltruje opraváře v okolí a požádá o evropský informační formulář o opravě. Dostane nabídku s maximální cenou a lhůtou. Zvolí opravu nebo se rozhodne pro repasovaný výrobek.

15.2 Lednice

Modelová situace:	Lednice je mimo odpovědnost prodávajícího a výrobce je mimo EU.
Před:	Spotřebitel tápe, na koho se obrátit.
Po:	Povinnost výrobce opravit lednici přechází na autorizovaného zástupce / dovozce / distributora v EU. Spotřebitel má jasného adresáta.

15.3 Mobilní telefony

Modelová situace:	Telefon je v reklamaci a spotřebitel váhá mezi výměnou a opravou.
Před:	Spotřebitel často automaticky volí výměnu, protože se bojí opakování vady.
Po:	Prodávající musí spotřebitele informovat o právu volby a o prodloužení jeho odpovědnosti o 12 měsíců, pokud si spotřebitel zvolí opravu. Spotřebitel tak volí častěji opravu.

16. Riziková matice: kde se mohou opatření směrnice minout účinkem

Níže uvádíme typickou rizikovou matici pro implementaci. U každého rizika je uvedena pravděpodobnost, dopad a návrh mitigace jako opatření ke snížení daného rizika.

16.1 Nízké zapojení opravářů do platformy

Pravděpodobnost:	střední
Dopad:	vysoký

Mitigace:	jednoduchá registrace, aktivní oslovování profesních sdružení, integrace s existujícími seznamy opravářů, aktivní a účinná komunikační kampaň
-----------	---

16.2 Orientační ceny výrobce budou nesrovnatelné nebo zavádějící

Pravděpodobnost:	střední
Dopad:	střední až vysoký
Mitigace:	metodika pro strukturu cen (balíčky typických oprav), dohled nad aktualizacemi, možnost spotřebitelů podávat podněty

16.3 Spory o „přiměřenou cenu“ a „přiměřenou dobu“

Pravděpodobnost:	vysoká
Dopad:	střední
Mitigace:	doporučené benchmarky, zveřejňování typických lhůt, tlak na transparentnost logistiky, ADR pro spotřebitele

16.4 Zneužívání podpůrných opatření (vouchery, příspěvky na diagnostiku)

Pravděpodobnost:	střední
Dopad:	střední
Mitigace:	cílení, limity podpory, kontrolní mechanismy, audity

16.5 Bezpečnostní incidenty a nekvalitní díly

Pravděpodobnost:	nízká až střední
Dopad:	vysoký
Mitigace:	doporučené standardy, spolupráce s orgány dozoru nad bezpečností výrobků, jasná komunikace odpovědnosti

17. Doporučený plán implementace (2026–2028)

- Fáze 1 (Q1–Q2 2026): Legislativní příprava
 - návrh a schválení právní úpravy
 - určení kontaktního místa a projektového týmu pro platformu a
 - návrh podpůrného opatření a jeho rozpočtové vyčíslení.
- Fáze 2 (Q3 2026): Start režimu k 31. 7. 2026
 - spuštění informační kampaně,
 - zavedení nástrojů pro evropský informační formulář o opravě (šablony, generátor) a
 - nastavení dohledu a workflow kontrol.
- Fáze 3 (2027): Integrace s evropskou platformou

- napojení na společné rozhraní Komise,
- zajištění přístupnosti a funkčnosti české sekce a
- získání kritické masy opravářů.
- Fáze 4 (2028): Vyhodnocování a případné úpravy podpůrných opatření
 - měření: počty oprav, typy výrobků, které se daří/nedaří opravovat, regionální dostupnost oprav a
 - úprava podpůrných opatření, pokud by efekt nebyl dostatečný.

18. Mapa stakeholderů: kdo musí být u stolu

Úspěch implementace přitom vyžaduje koordinaci hned několika skupin dotčených subjektů a aktérů, kteří se budou na navýšení dostupnosti a fungování oprav podílet:

- spotřebitelské organizace (testování srozumitelnosti pro spotřebitele, sběr problémů),
- profesní sdružení servisů a opravářů (teorie vs. praxe, šablony evropského informačního formuláře o opravě),
- výrobci a dovozci (weby s informacemi, ceny, procesy),
- obchodníci (reklamační procesy a informování spotřebitelů o volbě mezi opravami a výměnou, prodloužení odpovědnosti o 12 měsíců),
- orgány dozoru (ČOI, popřípadě další podle kategorií výrobků),
- dotčené resorty (MPO, MŽP, případně MPSV u sociálně cílených podpor) a
- obce a komunitní iniciativy (dostupnost oprav, sběrná místa, repair cafes).

Lze tak uvažovat i např. o vytvoření pracovní skupiny, která by měla ještě před plnou účinností směrnice na starost pilotní projekty (např. platformu a příspěvek na diagnostiku apod.).

19. Monitoring a vyhodnocování: co měřit, aby bylo jasné, zda to celé funguje

Bez měření výkonnosti a účinku se debata, zda přijatá opatření fungují a co je případně zapotřebí zlepšit, snadno zvrhne do neplodné dojmologie typu „opravuje se víc než dřív“ vs. „stejně se vyhazuje“ apod.

A aby se tak (nejpozději v roce 2028) nestalo, doporučujeme sledovat alespoň tyto klíčové ukazatele výkonnosti (KPI):

- **KPI trhu oprav**
 - počet registrovaných opravářů na platformě, aktivita a aktualizace údajů,
 - počet poptávek/kliků (platforma by toto měla měřit),
 - průměrná doba opravy (u typických kategorií výrobků),
 - průměrná cena typických oprav (alespoň orientačně).
- **KPI spotřebitelského chování**
 - podíl oprav vs. výměn výrobků v rámci reklamací (tam, kde je to měřitelné, případně alespoň odhady),
 - počet oprav mimo reklamace u kategorií z přílohy II (lze odhadnout alespoň přes podpůrné programy),
 - spokojenost spotřebitelů (dotazníky, analýzy sporů).
- **KPI dohledu**

- počet podnětů k povinnosti výrobce zajistit opravu (mimo odpovědnost prodejce),
- počet podnětů k informacím o cenách,
- typy porušení povinností (neposkytnutí jiných informací, odmítnutí nebo nedodržení podmínek opravy, obstrukce apod.).

Vyhodnocování by přitom mělo být transparentní, aby veřejnost viděla jak přínosy přijaté směrnice, tak i její limity.

20. Národní podpůrné opatření

Článek 13 vyžaduje přijmout alespoň jedno národní opatření. Níže jsou přitom popsány čtyři možné varianty, které jsou v českém prostředí relativně proveditelné.

Doporučením je pak zvolit tu variantu nebo varianty, které řeší hlavní bariéru oprav, a to cenu a nejistotu diagnostiky výrobků, a také související bariéru pro spotřebitele, kterou je potřebná logistika.

- Varianta A

Opatření:	Příspěvek na diagnostiku (cílený, levný, účinný)
Logika:	Spotřebitel často odmítne opravu dřív, než zjistí, co je rozbité. Malý příspěvek na diagnostiku (např. do 300–500 Kč) může otevřít cestu k jeho rozhodnutí pro opravu.
Výhody:	nízký rozpočtový dopad, snadné vyhodnocení, vysoký behaviorální efekt
Rizika:	zneužití (fiktivní diagnostiky), nutnost kontrol
Mitigace:	proplácení jen registrovaným opravářům na platformě, limity na domácnost, digitální doklady

- Varianta B

Opatření:	Oprávérenské poukázky (vouchery) na vybrané kategorie zboží
Logika:	Přímá finanční motivace pro opravu u kategorií, kde je oprava drahá (pračka, lednice).
Výhody:	viditelný politický a sociální efekt, rychlé zvýšení oprav
Rizika:	administrativní náročnost, zneužití, nerovnost regionů
Mitigace:	pilotní program v regionech, postupné rozšiřování

- Varianta C

Opatření:	Snížení DPH na opravy (daňový nástroj)
Logika:	Oprava je služba, nižší DPH může snížit její cenu.
Výhody:	systémový nástroj, jednoduchý pro spotřebitele

Rizika:	omezená flexibilita a závislost na daňových pravidlech, efekt se nemusí promítnout do ceny plně
Mitigace:	kombinace s transparentností cen, monitoring přenosu do cen

- Varianta D

Opatření:	Program kvality „záruka na opravu“ a standardy
Logika:	Spotřebitel se bojí, že mu oprava dlouho nevydrží. Standardní dobrovolná záruka na opravu (např. 6–12 měsíců) a kvalifikační standard může zvýšit důvěru.
Výhody:	posílení důvěry, růst kvality trhu, nízký přímý rozpočtový dopad
Rizika:	nižší okamžitý efekt na počet oprav, opatření vyžaduje zapojení sektoru
Mitigace:	lze propojit se s platformou a veřejnou kampaní

A jako nejvhodnější (z výše popsaných opatření) se nám pak jeví kombinace variant A + D (diagnostika + kvalita), neboť mají jednoznačně nejlepší poměr náklad/efekt.

21. Platforma a ochrana osobních údajů: praktické minimum

Platforma bude pracovat minimálně s údaji o opravářích (IČO, adresa, kontakty) a případně také s obdobnými údaji o komunitních iniciativách. Pokud ale nabídne možnost přímého kontaktování opraváře přes rozhraní, může dojít i ke zpracování osobních údajů spotřebitele (jméno, kontakt, popis závady apod.).

Jako samostatnou kapitolu zde proto připojujeme i praktické zásady, aby byla platforma ve stanoveném rozsahu i „GDPR-ready“:

➤ Minimalizace

Platforma by neměla sbírat více údajů, než je nutné k nalezení opraváře.

➤ Transparentnost

Platforma by měla poskytovat jasné informace o správci, účelu, době uchování a právech subjektu údajů.

➤ Bezpečnost

Platforma by měla mít jasně definované přístupové role pro administrátory, umožnit logování změn a zajištěnou ochranu proti scrapingu a zneužití kontaktů.

➤ Oddělení reputačních mechanismů

Pokud bude na platformě zavedena i možnost hodnocení, je nutné řešit i moderaci, důkazní břemeno a riziko pomluv.

Doporučit tak lze, aby se začalo s katalogovou funkcí (vyhledání a kontakty na opraváře), a teprve po ověření přínosů a rizik případně přidat i „marketplace“ funkce (jako je přímá poptávka oprav apod.).

22. FAQ pro spotřebitele (návrh pro web a letáky)

Jak jsme již uvedli v předchozích kapitolách, klíčová pro naplnění účelu směrnice bude komunikace se spotřebiteli a součástí informační kampaně by mohly být i konkrétní otázky a odpovědi, které by reagovaly na vybrané problémy a nejčastější důvody pro možné nepochopení směrnice ze strany spotřebitelů.

Následující 10 FAQ tak lze využít i jako návrh pro příslušný web či související letáky:

1) Platí „právo na opravu“ pro každý výrobek?

Ne. Povinnost výrobce opravit se vztahuje jen na vybrané kategorie výrobků, u nichž EU stanovila požadavky na opravitelnost (seznam vychází z přílohy II směrnice a může se v čase rozšiřovat). Pro jiné výrobky směrnice zlepšuje pouze informování a vyhledávání oprav, ale nezavádí obecnou povinnost výrobce dané výrobky opravovat.

2) Budou opravy vždy zdarma?

Ne. U oprav po skončení odpovědnosti prodávajícího směrnice počítá s tím, že oprava může být zdarma nebo za přiměřenou cenu. V rámci reklamace (když je vada v odpovědnosti prodávajícího) je oprava zpravidla i nadále bezplatná, protože jde o nápravu nesouladu zboží se smlouvou.

3) Proč se mluví o prodloužení odpovědnosti o 12 měsíců?

Pokud v reklamaci zvolíte opravu (místo výměny), prodlužuje se jednorázově doba odpovědnosti prodávajícího o 12 měsíců. Má to snížit vaši obavu, že se vada opět brzy vrátí.

4) Můžu si vybrat opraváře sám?

Ano. I když existuje povinnost výrobce opravit vybrané výrobky, směrnice výslovně zachovává možnost vybrat si jakéhokoli opraváře. Evropská platforma vám má pomoci opraváře najít.

5) Co je evropský informační formulář o opravě a proč ho mám chtít?

Je to standardizovaná nabídka opravy. Obsahuje maximální cenu (nebo způsob jejího výpočtu), předpokládaný čas opravy, informace o diagnostice, dopravě a případném náhradním výrobku. Pokud evropský informační formulář o opravě přijmete v době jeho platnosti, opravář musí opravu provést za uvedených podmínek.

6) Co když opravář nabídku nedodrží?

V takovém případě máte právo na nápravu podle českého práva (vrácení zaplacených částek, případně náhrada škody) a můžete podat i podnět orgánu dozoru nebo využít mimosoudní řešení sporu.

7) Jak poznám, jestli se oprava vyplatí?

Porovnejte si a) maximální cenu opravy uvedenou v evropském informačním formuláři o opravě, b) cenu nového nebo repasovaného výrobku, c) čas bez výrobku a d) riziko opakování vady. U dražších

spotřebičů (jako je pračka nebo lednice) se oprava často vyplatí i při vyšších nákladech, pokud oprava prodlouží životnost výrobku o několik let.
8) Co dělat, když výrobce tvrdí, že je oprava „nemožná“? Nemožnost musí být věcná (technická). Pokud máte pochybnosti, požádejte o odůvodnění a zvažte nezávislý posudek nebo podnět orgánu dozoru. Směrnice má zabránit tomu, aby se „nemožnost“ opravy používala jako zástěrka.
9) Budou kvůli směrnici výrobky dražší? Může se stát, že část nákladů výrobci promítnou do ceny. Smyslem směrnice je, aby se spotřebitelům dlouhodobě snížily celkové náklady vlastnictví díky delší životnosti a dostupnějším opravám. Výsledek závisí na konkurenci na trhu oprav a na transparentnosti cen.
10) Co mohu udělat hned teď? U dražších výrobků si při nákupu zjišťujte dostupnost servisu, cenu typických oprav a dostupnost náhradních dílů. Při poruše si vyžádejte srovnatelnou nabídku od vícero opravářů a zvažte i využití repasovaných výrobků.

28. Závěr: jsou snadné a atraktivní opravy zdání nebo realita?

Směrnice (EU) 2024/1799 vytváří reálný základ pro posun trhu směrem k opravám, ale sama o sobě nezaručuje, že opravy budou vždy levné a rychlé. Je to rámec, který musí být „naplněn“, a to funkčními digitálními nástroji, konkurencí na trhu oprav, dostupností dílů a srozumitelnou komunikací.

Z pohledu spotřebitele je nejsilnějším prvkem kombinace tří nástrojů, standardizované nabídky (evropský informační formulář o opravě), vyhledávání přes platformu a prodloužení doby odpovědnosti prodávajícího při opravě výrobku v rámci reklamace. Z pohledu transpozice je klíčové nepodlehnout formalismu. Úspěch bude měřen tím, zda se spotřebitelé skutečně začnou rozhodovat pro opravu častěji a zda to pro ně bude ekonomicky výhodné.

Česká republika má přitom do 31. července 2026 příležitost nastavit implementaci směrnice tak, aby minimalizovala rizika zdražení a současně maximalizovala dostupnost a kvalitu oprav. A pokud se to podaří, „právo na opravu“ přestane být pouhým sloganem a stane se běžnou součástí spotřebitelské praxe.

Slovo o autorovi



Mgr. Viktor Vodička (*1975) – Je právník a ředitel Sdružení českých spotřebitelů. Jeho předchozí aktivity zahrnují: hodnocení dopadů regulace (RIA) v oblastech obrany, zadávání veřejných zakázek, energetiky, dopravy a práv spotřebitelů (2014–2016), financování exportu a metodika rozvoje malého a středního podnikání (2010–2014), koordinace programů vnější pomoci EU (2005–2010), koordinace projektů obnovy Iráku (2003–2005) a přejímání práva EU se zvláštním zřetelem na vnitřní trh EU (2000–2003). V minulosti působil i jako chargé d’affaires a.i. pro Kuvajt a Katar či jako zástupce ředitele odboru mezinárodního práva na MPO ČR. Je ženatý a má čtyři děti.



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS) si klade za cíl hájit práva a oprávněné zájmy spotřebitelů v České republice a na vnitřním trhu EU, přičemž vyzdvihuje především preventivní stránku jejich ochrany: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně

hájit sám“. SČS přispívá ke kultivaci podnikatelského a konkurenčního prostředí a působí v řadě oblastí, včetně standardizace a podpory kvality a bezpečnosti průmyslového zboží, potravin i služeb, a to včetně služeb finančních.

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. IČO: 00409871, Pod Altánem 99/103; 100 00 Praha 10, tel.: +420 261 263 574, e-mail: scs@konzument.cz Více informací najdete na stránkách: www.konzument.cz.

SNADNÉ A ATRAKTIVNÍ OPRAVY VÝROBKŮ PRO SPOTŘEBITELE – ZDÁNÍ NEBO REALITA? Analýza společných pravidel na podporu oprav zboží podle směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1799 (1. vydání), Autor © Mgr. Viktor Vodička, Vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., prosinec 2025. Grafická úprava © Mgr. Viktor Vodička.

ISBN 978-80-88660-11-8, Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.

Příloha 1 - Zdroje a doporučené čtení

Při zpracování této analýzy byly použity následující zdroje:

1. Stránka Evropské komise k „Directive on repair of goods“ – přehled a vysvětlení klíčových opatření včetně prodloužení zákonné odpovědnosti prodávajícího o 12 měsíců při opravě výrobku v rámci reklamace².
2. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2024/1799 ze dne 13. června 2024 o společných pravidlech na podporu oprav zboží a o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnic (EU) 2019/771 a (EU) 2020/1828 (Úř. věst. L, 2024/1799, 10.7.2024)³.
3. Souhrnný dokument EUR-Lex k pravidlům podporujícím opravy (summary page)⁴.

² https://commission.europa.eu/law/law-topic/consumer-protection-law/directive-repair-goods_en

³ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX:32024L1799>

⁴ tamtéž

Příloha 2 - Komentář směrnice po člancích: co směrnice fakticky ukládá a kde jsou šedé zóny

Tato příloha shrnuje směrnici po člancích a doplňuje ji také komentářem jednotlivých a relevantních ustanovení pro její fungování v podmínkách ČR. V transpozici často nevznikají problémy v „hlavních sloganech“ jako je povinnost opravovat nebo platforma, ale v detailu a zejména v definicích, procesech, kompetencích nebo v tom, kdo ponese důkazní břemeno.

Článek 1 – Předmět a účel

Směrnice stanoví společná pravidla podporující opravy zboží. Nejde o obecné „právo na bezplatnou opravu“, ale o soubor nástrojů, které mají snížit bariéry opravy a zvýšit transparentnost. Klíčový je vztah k právům z vadného plnění. Základní rámec pro reklamace se nemění, mění se motivace volit opravu a rozšiřují se některé povinnosti výrobce po skončení odpovědnosti prodávajícího.

V českém prostředí je přitom vhodné jasně vysvětlovat, že pravidla mají dvojí život, a to jednak:

- a) mimo odpovědnost prodávajícího (after-sales) a také
- b) v rámci reklamací díky změně směrnice 2019/771

Článek 2 – Definice

Směrnice pracuje s definicemi převzatými z dalších unijních aktů (zejména z nařízení (EU) 2024/1781 o ekodesignu udržitelných výrobků a ze směrnice 2019/771).

To je technicky správné, ale pro transpozici náročné, protože česká právní úprava pak musí být terminologicky konzistentní a současně i srozumitelná. Typicky tak půjde zejména o pojmy jako „spotřebitel“, „opravář“, „výrobce“, „autorizovaný zástupce“, „dovozce“, „distributor“, „zboží“, „požadavky na opravitelnost“ a také „trvalý nosič“.

Šedá zóna: Pojem „požadavky na opravitelnost“ je definován odkazem na právní akty uvedené v příloze II. Z praktického hlediska tak bude potřeba mít v ČR snadno dostupný seznam kategorií jednotlivých výrobků a také vysvětlení, jak se bude měnit, když Komise aktualizuje přílohu II delegovanými akty.

Článek 3 – Úroveň harmonizace

Jde o maximální harmonizaci. Státy tak nemají zavádět odchylná pravidla. To znamená, že česká transpozice musí být opatrná, aby „nepřekročila“ rámec daný směrnicí.

Přesto lze zejména v rámci institucionálního nastavení (dohled, procesy, sankce, digitální nástroje) nastavit praxi tak, aby byla pro spotřebitele co nejpřívětivější.

Článek 4 – Evropský informační formulář o opravě

Komentář k evropskému informačnímu formuláři o opravě je pro ČR zásadní i z hlediska civilního práva. Evropský informační formulář o opravě není totiž jen informační leták. Po jeho přijetí spotřebitelem zakládá povinnost opraváře plnit za stanovených podmínek jeho obsah.

Český právní řád tak bude muset nabídnout spotřebiteli jednoduchý prostředek, pokud opravář slib nesplní. Nabízí se zde analogie s nabídkou a jejím přijetím v občanském zákoníku, ale zároveň je u evropského informačního formuláře o opravě třeba udržet vyšší míru ochrany spotřebitele a rychlost.

Šedá zóna: diagnostika. Směrnice připouští, že diagnostika může být zpoplatněna. V ČR je vhodné metodicky vyjasnit, kdy je diagnostika „nezbytná“ a jak má být cena diagnostiky spotřebiteli sdělena (aby nedocházelo k jeho nemilému překvapení).

Článek 5 – Povinnost opravy

Povinnost opravy je adresována primárně výrobcí, ale pokud je výrobce usazen mimo EU posouvá se na další subjekt v distribučním řetězci. Transpozičně je nutné vyjasnit, jak spotřebitel identifikuje správný subjekt.

Lze uvažovat i o povinnosti uvádět kontaktní adresu pro opravy v dokumentaci nebo na webu, ideálně propojených s platformou apod.

Šedá zóna: „přiměřená cena“. Směrnice neposkytuje číselné parametry. Proto je vhodné připravit soft-law: benchmarky, typické cenové balíčky, případně i povinnost uvádět cenu dopravy zvlášť apod.

Článek 6 – Informace o opravách

Jde o nástroj, který může být v praxi velmi účinný, pokud bude plněn smysluplně.

Pokud budou výrobci zveřejňovat jen obecné marketingové texty, bude účinek malý. V ČR je vhodné formou prováděcího předpisu nebo metodiky definovat minimální strukturu informací (kontakt, postup, lhůty, ceny dopravy, typické opravy) apod.

Články 7 až 9 – Platforma

Směrnice vytváří pro tuto platformu rámec, ale její „úspěch“ spočívá v jejím designu a může představovat i organizační problém. Členský stát musí mít kontaktní místo, pravidla registrace a také schopnost udržet data aktuální.

Lze tak začít například pilotem ještě před plným spuštěním společného rozhraní Komise (pilotně lze zřídit např. něco jako národní katalog opravářů), aby se získala či ověřila komunita opravářů, kteří budou mít o registraci zájem.

Článek 10 – Pokyny pro malé a střední podniky

Komise má vydat pokyny na podporu opravářů. Pro ČR bude důležité tyto pokyny nejen přeložit do českého jazyka, ale především uvést do praxe (školení, jednoduché šablony, digitální nástroje).

Pokud se to neudělá, hrozí, že evropský informační formulář o opravě a platforma mohou být pro drobné opraváře i bariérou.

Články 11 až 15 – Vymáhání, práva a sankce

Směrnice vyžaduje přijetí účinných prostředků. Klíčové tak je, aby práva spotřebitele nebyla smluvně vyloučitelná.

Sankce pak musí být odrazující, ale zároveň nesmí nechtěně odradit opraváře od dobrovolných kroků. Nabízí se tak víceúrovňový model: nejprve náprava a ADR a následně správní sankce při systematickém porušování.

Samostatnou kapitolou úvah je nebo bude i povinnost ČR přijmout alespoň jedno opatření na podporu oprav.

Článek 16 – Změny směrnice o prodeji zboží

Tato změna bude pro spotřebitele nejviditelnější.

Při transpozici bude nutné doplnit prodloužení odpovědnosti prodávajícího o 12 měsíců při opravě a jeho informační povinnost o volbě oprav/výměny a o tomto prodloužení jeho odpovědnosti a také sladit procesní aspekty (doklady, běh lhůt apod.).

V českém kontextu bude třeba aktualizovat i metodiky pro reklamace.

Články 17 až 18 – Změny dalších předpisů EU

Jedná se o technické změny, bez přímého dopadu na „funkčnost“ oprav.

Článek 19 – Přezkum Komise

Komise má do 31. července 2031 vyhodnotit fungování směrnice včetně dopadů na spotřebitele a podniky a účinnosti platformy.

ČR by měla sbírat data tak, aby mohla přispět relevantními informacemi (počty oprav, spory, regionální dostupnost apod.).

Článek 20 – Oprávnění Komise přijímat akty v přenesené pravomoci

Prostřednictvím těchto aktů bude Komise provádět změny přílohy II a aktualizovat seznam právních aktů Unie stanovujících požadavky na opravitelnost.

V ČR bude muset existovat mechanismus, jak se budou tyto změny promítat do českého právního řádu a praxe.

Článek 21 – Přejícná ustanovení

Směrnice výslovně stanoví, že změna směrnice (EU) 2019/771 se nebude vztahovat na kupní smlouvy uzavřené před 31. červencem 2026.

Články 22 až 24 – Provedení ve vnitrostátním právu a vstup v platnost

Směrnice vstupuje v platnost dvacátým dnem po vyhlášení v Úředním věstníku Evropské unie (tj. k 30. červenci 2024) a je určena členským státům, které mají povinnost uvést v účinnost právní a správní předpisy nezbytné pro dosažení souladu s touto směrnicí a použít je rovněž nejpozději do 31. července 2026.

Příloha 3 - Vzor evropského informačního formuláře o opravě (lokalizace pro ČR)

Níže je uvedena šablona, která odpovídá struktuře přílohy I a která by mohla být používána v prostředí a podmínkách ČR. V praxi ji bude vhodné mít i jako elektronickou verzi (vyplnitelný formulář).

EVROPSKÝ INFORMAČNÍ FORMULÁŘ O OPRAVĚ

1) Identita opraváře

Název / jméno:	
IČO (pokud relevantní):	
Adresa provozovny:	
Telefon:	
E-mail:	
Další online kontakt (pokud existuje):	

2) Zboží k opravě

Typ a značka:	
Model / série (pokud známo):	
Datum převzetí / plánovaného předání:	
Telefon:	
E-mail:	
Další online kontakt (pokud existuje):	

3) Popis vady a navržená oprava

Popis vady (stručně):	
Navržený typ opravy:	
Poznámky (např. rizika, omezení apod.):	

4) Cena opravy

Cena opravy (v Kč) nebo způsob výpočtu:	
Maximální cena (v Kč):	

Cena diagnostiky (je-li účtována) a podmínky:	
---	--

5) Doba opravy

Odhad doby opravy (v pracovních dnech):	
Faktory, které mohou tuto dobu prodloužit (např. čekání na díl):	

6) Dočasný náhradní výrobek (je-li relevantní)

Dostupný / nedostupný:	
Cena / podmínky zapůjčení:	

7) Doplnkové služby (odvoz, instalace, doprava)

Nabízené služby a cena:	
-------------------------	--

8) Místo předání výrobku

Adresa / způsob předání:	
Doprava kurýrem (ano/ne) a cena:	

9) Platnost nabídky

Tato nabídka je platná do (min. 30 dní od vydání, pokud není dohodnuto jinak):	
--	--

10) Další informace

Doplňující informace (např. doporučení údržby, prevence opakování vady):	
--	--

11) Potvrzení opraváře

Datum:	
Podpis / elektronické potvrzení:	