Záruka na zboží – výhodnější práva nebo jen past na spotřebitele?

7.4.2026 - Lucie Korbeliusová | DTest

„Pětiletá záruka na všechny bílé spotřebiče.“ Taková tvrzení lze potkat téměř na každém kroku a na první pohled působí jako jasná výhoda pro zákazníka. V prostředí přeplněného trhu totiž podnikatelé mnohdy hledají způsoby, jak se odlišit jinak než jen cenou. Jedním z častých lákadel je právě záruka. Co se za ní skrývá?

Záruka, nebo zákonná odpovědnost prodávajícího za vady?

*„Pojmy záruka a záruční doba se v běžné řeči často používají nepřesně jako označení pro zákonná práva spojená s reklamací vadného zboží. Ve skutečnosti ale nejde o totéž,“*upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Pokud si spotřebitel zakoupí od podnikatele zboží, náleží mu přímo ze zákona právo reklamovat vadu, která se na zboží projeví do dvou let od koupě. Taková reklamace má jasně daná pravidla, která musí prodávající dodržet. Přitom je nelze omezit a už vůbec ne zcela vyloučit, a to ani kdyby s tím spotřebitel souhlasil. Naproti tomu záruka představuje dobrovolný závazek prodávajícího, a jde tedy o plnění nad rámec zákonných povinností.

Záruka za jakost

Záruka za jakost znamená příslib prodávajícího, že si celé zboží nebo jeho část zachová určitou kvalitu po slíbenou dobu. Na rozdíl od zákonné odpovědnosti za vady, která vzniká automaticky, je poskytnutí záruky zcela na rozhodnutí podnikatele. Ten se může svobodně rozhodnout, zda ji vůbec poskytne, a pokud ano, za jakých podmínek.

Záruku přitom může jakýmkoli prohlášením poskytnout jak prodávající, tak i výrobce. *„Prodávající záruku většinou poskytne například prohlášením na svých stránkách, na banneru v prodejně nebo v reklamě. Naopak u výrobce je běžné, že existenci takové záruky za jakost uvede přímo na obalu výrobku,“*dodává Eduarda Hekšová.

Pokud je záruka za jakost poskytnuta, má spotřebitel v případě vadného výrobku právo alespoň na jeho opravu nebo na dodání výrobku nového. O poskytnutí záruky by měl spotřebitel obdržet záruční list. Pokud však spotřebiteli takové potvrzení předáno není nebo pokud jej po předání například ztratí a následně chce záruku využít, nemůže mu to být na škodu. Musí však jinak prokázat, že záruka za jakost byla poskytnuta.

Není záruka jako záruka

Poměrně často se lze setkat i s tím, že je „záruka“ nabízena jako placená služba. Obchodník v takovém případě slibuje, že si spotřebitel za příplatek zajistí možnost opravy nebo výměny zboží i po uplynutí dvouleté doby. Takové nabídky je ale vhodné vnímat obezřetně. Často totiž nejde o skutečnou záruku, ale spíše o formu pojištění. Ta bývá spojena s vlastními podmínkami a omezeními, které se mohou od běžné záruky výrazně lišit, a proto se vyplatí předem si je pečlivě ověřit. Tedy stejně jako u jiných druhů pojištění je dobré sledovat tzv. výluky z pojištění – situace a případy, na

které se zakoupená služba nevztahuje.

Na co si dát především pozor?

Pokud podnikatel nabízí spotřebiteli něco nad rámec zákona, může si zároveň určit podmínky, za kterých lze takové právo uplatnit. U záruky to v praxi znamená, že se často nevztahuje na celé zboží. *„Běžné je například vyloučení částí, které se rychle opotřebovávají nebo jsou náchylnější k poruchám, typicky baterií,“* vysvětluje Eduarda Hekšová.

Rozdíly se projevují i v samotném vyřizování reklamace. Zatímco u zákonných práv platí standardní lhůta 30 dnů, u smluvní záruky může být i delší. Mnohdy bývá zúžený také okruh nároků. Zatímco ze zákona může spotřebiteli vzniknout mimo jiné i právo na vrácení peněz, u záruky se nároky zpravidla omezují jen na opravu nebo výměnu zboží.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s., je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci dTestu nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

https://www.dtest.cz/clanek-12212/dtest-zaruka-na-zbozi-vyhodnejsi-prava-nebo-jen-past-na-spotrebitele