

Jak úspěšně reklamovat

**rádce spotřebitele
i obchodníka**

Daniel Houdek



**praktická
pomůcka**

právo **§** pro každého

- §** problémy a jejich řešení (předváděcí akce, zásilkový prodej)
- §** kdy lze požadovat vrácení peněz
- §** vzory reklamačních dopisů
- §** reklamace i v rámci Evropské unie
- §** slovníček pojmů

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

Používání elektronické verze knihy je umožněno jen osobě, která ji legálně nabyla a jen pro její osobní a vnitřní potřeby v rozsahu stanoveném autorským zákonem. Elektronická kniha je datový soubor, který lze užívat pouze v takové formě, v jaké jej lze stáhnout s portálu. Jakékoliv neoprávněné užití elektronické knihy nebo její části, spočívající např. v kopírování, úpravách, prodeji, pronajímání, půjčování, sdělování veřejnosti nebo jakémkoliv druhu obchodování nebo neobchodního šíření je zakázáno! Zejména je zakázána jakákoliv konverze datového souboru nebo extrakce části nebo celého textu, umisťování textu na servery, ze kterých je možno tento soubor dále stahovat, přitom není rozhodující, kdo takovéto sdílení umožnil. Je zakázáno sdělování údajů o uživatelském účtu jiným osobám, zasahování do technických prostředků, které chrání elektronickou knihu, případně omezují rozsah jejího užití. Uživatel také není oprávněn jakkoliv testovat, zkoušet či obcházet technické zabezpečení elektronické knihy.





Copyright © Grada Publishing, a.s.



Copyright © Grada Publishing, a.s.

OBSAH

PŘEDMLUVA	9
POUŽITÉ ZKRATKY	11
1. Odpovědnost za vady a právo reklamovat	13
1.1 Právní úprava reklamací v ČR	13
1.2 Pojem a předpoklady vzniku odpovědnosti za vady	14
1.3 Co lze považovat za vadu	15
1.3.1 Faktické vady	16
1.3.2 Právní vady	17
1.4 Vyloučení práva věc reklamovat	17
2. Reklamáce dle občanského zákoníku	19
2.1 Reklamáce zboží prodaného v obchodě spotřebiteli	19
2.1.1 Prodej zboží v obchodě a právní úprava odpovědnosti za jeho vady	19
2.1.2 Shoda s kupní smlouvou, informační povinnosti prodávajícího	21
2.1.3 Reklamáce vad existujících již v době prodeje	23
2.1.4 Reklamáce vad, které se projeví v záruční době	25
2.1.5 Reklamáce vad u věcí, které jsou prodávány už jako použité	26
2.1.6 Prodej věcí s vadou za nižší cenu	28
2.1.7 Záruční doba	29
2.1.8 Stavení a přerušování běhu záruční doby	31
2.1.9 Smluvní záruka	33
2.1.10 Záruční list	35
2.1.11 Práva z odpovědnosti za vady prodaného zboží	36
2.1.11.1 Práva u odstranitelných vad	36
2.1.11.2 Práva u neodstranitelných vad	38
2.1.11.3 Náklady na reklamaci	39
2.1.12 Uplatňování práv z vadného zboží	42
2.1.12.1 Oprávněná osoba a způsob její volby	42
2.1.12.2 Místo uplatnění práva	44
2.1.12.3 Lhůty pro uplatnění práv	45
2.1.13 Reklamační řízení	46
2.1.14 Některé chyby při vyřizování reklamací v praxi prodávajících	48
2.2 Reklamáce zboží prodaného mezi spotřebiteli navzájem	50
2.2.1 Odpovědnost prodávajícího za vady	51
2.2.2 Reklamační práva	51
2.2.3 Náležitosti oznámení vady kupujícím	52

2.3	Reklamacie věcí zhotovených na zakázku dle smlouvy o dílo	53
2.3.1	Zhotovení věci na zakázku, odpovědnost za její vady	53
2.3.2	Záruční doba	55
2.3.3	Práva z odpovědnosti za vady díla	56
2.3.3.1	Práva u odstranitelných vad	56
2.3.3.2	Práva u neodstranitelných vad	57
2.3.3.3	Práva ze smluvní záruky	58
2.3.4	Uplatnění práv zákazníkem	59
2.4	Reklamacie oprav, úprav a údržby	61
2.4.1	Oprava a úprava věci, odpovědnost za její vady	61
2.4.2	Záruční doba	63
2.4.3	Práva z odpovědnosti za vady opravy a úpravy věci	63
2.4.4	Uplatnění práv zákazníkem	64
2.4.5	Některá další práva zákazníka u plnění ze smlouvy o dílo	65
2.5	Vztah mezi reklamami a náhradou škody	66
2.6	Zásilkový prodej a prodej mimo provozovnu	69
2.6.1	Smlouvy uzavírané na dálku	69
2.6.2	Smlouvy uzavírané mimo provozovnu	71
3.	Reklamacie dle obchodního zákoníku	75
3.1	Reklamacie vad při prodeji věci	76
3.1.1	Pojetí odpovědnosti za vady, možnosti reklamacie	76
3.1.2	Prohlídka zboží, oznámení vady a lhůty	79
3.1.3	Záruka za jakost	80
3.1.4	Nároky z odpovědnosti za vady mezi podnikateli	80
3.2	Reklamacie vad u smlouvy o dílo	84
4.	Reklamacie ve státech Evropské unie	87
4.1	Odpovědnost za vady v právu EU	87
4.1.1	Úprava odpovědnosti za vady a její význam pro členské státy EU	87
4.1.2	Jednotný způsob reklamací zboží spotřebiteli ve státech EU	88
4.2	Reklamování vad ve vybraných státech EU	92
4.2.1	Spolková republika Německo	92
4.2.2	Rakousko	94
4.2.3	Spojené království Velké Británie a Severního Irska	95
4.2.4	Slovensko	98
4.2.5	Poznámky k právní úpravě reklamací v některých dalších státech	99
5.	Prostředky prosazování práv z vad zboží a služeb	101
5.1	Domáhání se práv žalobou u soudu	101
5.2	Veřejnoprávní ochrana	106
5.3	Mimosoudní řešení sporů a pomoc spotřebitelských sdružení	107

6. Navrhované změny v připravovaném občanském zákoníku	111
6.1 Odpovědnost za vady při prodeji věci obecně	112
6.2 Odpovědnost za vady při prodeji zboží v obchodě	113
6.3 Odpovědnost za vady díla	114
ZÁVĚREM	117
PŘÍLOHY	119
I. VYBRANÁ USTANOVENÍ PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ	119
Občanský zákoník	119
Zákon o ochraně spotřebitele	134
Obchodní zákoník	135
II. UKÁZKY „REKLAMAČNÍCH DOPISŮ“ A SOUDNÍCH ŽALOB	144
1. Uplatnění práva odstoupit od kupní smlouvy pro vadu věci	144
2. Uplatnění práva na výměnu zboží z důvodu opětovného výskytu vady	146
3. Uplatnění práva na opravu nebo výměnu věci a náhradu nutných nákladů	148
4. Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené na dálku	150
5. Žaloba o uložení povinnosti provést opravu věci	151
6. Žaloba o vrácení kupní ceny z důvodu odstoupení od smlouvy pro vadu zboží	153
7. Žaloba o vrácení kupní ceny z důvodu odstoupení od smlouvy uzavřené spotřebitelem na dálku (včetně návrhu na vydání platebního rozkazu)	156
LITERATURA	159
Odborná literatura a komentáře	159
Odborné články	160
Základní právní předpisy	161
Užitečné internetové odkazy	161
SLOVNÍČEK POJMŮ	162

PŘEDMLUVA

Vážení čtenáři,

dostává se vám do rukou komplexně zpracovaná publikace, ve které se můžete seznámit se všemi aspekty odpovědnosti prodávajícího za vady prodaného zboží, děl zhotovených na zakázku, oprav a úprav věcí. S cílem pomoci vám lépe se orientovat ve složité právní úpravě, která je obsažena v mnoha právních předpisech, vám předkládáme přehled o tom, jaká práva můžete při každodenních nákupech zboží a vybraných služeb jako zákazník využívat, jakým způsobem je můžete uplatňovat a bránit; dozvíte se i jaké mýty, ať už na straně spotřebitelů, nebo prodávajících, stále přetrvávají. Kniha rovněž vychází z nejčastějších dotazů a sporů, které v praxi mezi kupujícími a prodávajícími vznikají.

Vzhledem k praktickému zaměření bude kniha také nepostradatelným pomocníkem prodávajícím, zaměstnancům opraven a osobám obchodujícím se zbožím či nakupujícím materiál, jimž poskytne přehledný návod, jak postupovat vůči zákazníkům, aby se při vyřizování reklamací nedostali do rozporu s občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele. Zároveň zde naleznete postup, jak můžete jako prodávající reklamovat zboží vůči svým dodavatelům podle obchodního zákoníku.

Takřka denně se každý dostáváme do postavení spotřebitele při koupi zboží a služeb a často tak musíme řešit otázku uplatňování práv z odpovědnosti za vady koupené věci (mnohdy nezanedbatelné hodnoty). Zboží je dnes vyráběno sériově, nezřídka za použití levných nekvalitních materiálů a výrobních postupů, ve snaze poskytnout kupujícímu co nejnižší cenu. Spotřebitel je vystavován silícímu vlivu reklamy a nemá zpravidla možnost získat dostatek informací o stále narůstající škále výrobků. Obchodníci jsou často anonymní, za velké obchodní řetězce mnohdy jednájí nemotivovaní zaměstnanci, nabídka zboží v současné době převyšuje poptávku, zákazník si může vybírat, a stává se tak ve vztahu k prodeji stále náročnějším.

Problematika ochrany spotřebitele, jejíž podstatnou součástí je právě úprava reklamací, se stává velice aktuální, o čemž svědčí i fakt, jak výraznou pozornost této oblasti věnují v celé Evropské unii. Publikace proto obsahuje kromě výkladu právní úpravy v České republice také základní přehled o tom, jaká práva a povinnosti má spotřebitel při nákupu zboží v ostatních státech Evropské unie. Můžete ho využít jak při nákupech na cestách do zahraničí, tak i v případě internetového prodeje od zahraničního prodejce. Vzhledem k tomu, že se již dlouho připravuje

rekodifikace soukromého práva, je do publikace zařazena také kapitola zahrnující základní přehled o navrhovaných změnách.

Kniha vám rovněž poskytuje konkrétní návod, jak zformulovat reklamční dopisy, žaloby a jiné podobné dokumenty včetně ukázkových vzorů, tj. jak lze uplatňovat svá práva v soudním řízení v případě, že nedojde mezi kupujícím a prodávajícím ke smírnému řešení.

autor

Publikace vychází z právního stavu k 1. 3. 2007.

POUŽITÉ ZKRATKY

ABGB – Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (rakouský Všeobecný občanský zákoník)

BGB – Bürgerliches Gesetzbuch (německý občanský zákoník)

EU – Evropská unie

HGB – Handelsgesetzbuch (německý obchodní zákoník)

KSchG – Konsumentenschutzgesetz (rakouský zákon na ochranu spotřebitele)

NS ČR – Nejvyšší soud České republiky

ObčZ – zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

ObchZ – zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

OSŘ – zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

SGA – Sale of Goods Act (zákon o prodeji zboží (kupní zákon) ve Velké Británii)

SOGASA – Supply of Goods and Services Act (zákon o dodávce zboží a služeb ve Velké Británii)

R 22/1983 – označení rozhodnutí vyšších soudů publikovaných ve Sbírce soudních rozhodnutí a stanovisek (konkrétní číslovka za lomítkem vždy značí rok, číslovka před lomítkem pořadí, pod kterým toto rozhodnutí bylo v daném roce publikováno)

RNSc – rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR v civilní věci

Poznámka:

Není-li v textu u citace právních předpisů uvedeno jinak, vychází citace z jejich aktuálního stavu (ve znění pozdějších předpisů).

1. ODPOVĚDNOST ZA VADY A PRÁVO REKLAMOVAT

1.1 Právní úprava reklamací v ČR

Úpravu odpovědnosti za vady zboží a služeb a z ní vyplývající právo reklamovat upravují v ČR různé právní předpisy. Nejdůležitějším z nich je zákon č. 40/1964 Sb., **občanský zákoník**, který v části osmé (věnované závazkovému právu) upravuje tuto problematiku v několika ustanoveních.

Ustanovení § 499 až 510 ObčZ obsahují **obecnou úpravu odpovědnosti za vady platnou pro občanskoprávní smlouvy**, na základě nichž došlo na základě zaplacené finanční částky k přenechání věci, která je vadná. Tato úprava se použije jen tehdy, jestliže v dalších, zvláštních ustanoveních u jednotlivých smluvních typů není stanoveno něco jiného.

V případě kupní smlouvy je třeba rozlišovat ustanovení § 596 až 600 ObčZ, upravující vady věci přenechané na základě obecné kupní smlouvy – týkající se vztahů mezi fyzickými osobami, které prodávají určitou věc individuálně, aniž by tím byl realizován nějaký dlouhodobější obchodní záměr. **Jedná-li se o prodej zboží v obchodě** (mezi spotřebitelem a podnikatelem), **obsahuje občanský zákoník speciální úpravu v § 616 až 627** (ustanovení § 596 až 600 ObčZ se pak užijí jen tehdy, pokud tato speciální ustanovení nestanoví něco jiného).

Pro **smlouvu o dílo** rozlišuje občanský zákoník, jde-li o vadné plnění, dvojí úpravu, a to u:

1. **zhotovení díla na zakázku (§ 645 až 649),**
2. **opravy a úpravy věci (§ 653 až 655).**

Je-li **kupní smlouva uzavírána v návaznosti na smlouvu o obstarání prodeje věci**, má význam také ustanovení § 741 ObčZ.

Ustanovení o kupní smlouvě (a tudíž i o odpovědnosti za vady) se dle § 611 ObčZ použijí také v případě směny věci za věc. Samostatnou úpravu odpovědnosti za vady obsahuje darovací smlouva (§ 629 ObčZ).

Jde-li o prodej zboží a poskytování služeb spotřebiteli, je třeba respektovat také ustanovení § 51a a násl. ObčZ o spotřebitelských smlouvách.

V případě prodeje zboží v obchodě, zhotovení díla, opravy a úpravy věci mají význam též některé další, zvláštní předpisy. Mezi ně patří zejména **zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele** (tvořící základ veřejnoprávní ochrany spotřebitele), **zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky**, **zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a další právní předpisy.**

Samostatná úprava odpovědnosti za vady existuje v obchodním zákoníku pro podnikatelské vztahy (viz kap. 3).

Pod právní úpravu odpovědnosti za vady naopak nespadají vady spočívající v nedostatecích zájezdů poskytovaných cestovními kanceláři. V tomto případě lze odkázat čtenáře na ustanovení § 852a až 852k ObčZ. Obdobně, jde-li o nedostatky vyplývající z některých dalších smluv (např. nájemní, o ubytování, o úschově, o přepravě apod.), je třeba odkázat na specifická ustanovení části osmé občanského zákoníku.

1.2 Pojem a předpoklady vzniku odpovědnosti za vady

Odpovědnost za vady, jakožto jeden ze základních druhů občanskoprávní odpovědnosti (vedle odpovědnosti za škodu a odpovědnosti za prodlení), bývá většinou vymezována jako **následná** (sekundární) **povinnost, která vzniká porušením původní** (primární) **právní povinnosti**, vyplývající ze zákona nebo z jiné právní skutečnosti (např. dohody mezi prodávajícím a kupujícím), a to tehdy, nastane-li občanskoprávní normou předvídaná právní skutečnost (např. se u prodaného zboží projeví v určité lhůtě nějaká vada). Porušením smluvních povinností mezi oběma stranami vznikají specifické právní povinnosti a jim odpovídající specifická práva, přičemž závisí na oprávněném (např. kupujícím), zda, popř. jaké odpovídající právo z odpovědnosti za vady uplatní. Odpovědnost za vady tak plní jak **funkci preventivní** (s cílem odrazovat od porušování právních vztahů), tak i **funkci reparační** (odškodnění pro případ, že již došlo k vadnému plnění – např. opravou věci, slevou z ceny apod.).

Na základě ustanovení § 499 ObčZ, které určuje, že **ten, kdo přenechá jinému věc za úplatu, odpovídá za to, že věc má v době plnění vlastnosti vymíněné nebo obvyklé, že je věc možno použít podle povahy a účelu smlouvy, příp. podle toho, co si strany ujednaly, a že věc nemá právní vady**, lze dospět k několika nutným **předpokladům vzniku odpovědnosti za vady** a z ní vyplývajících práv věc reklamovat:

1. **existence platného závazkového právního vztahu** (není-li platně uzavřena smlouva, nelze se práv z vad dovolávat),

2. **úplatnost plnění** (pokud je plnění bezplatné – v případě darovací smlouvy – má obdarovaný jen omezená práva – dle § 629 ObčZ je pouze oprávněn, má-li věc vady, na něž dárce neupozornil, vrátit věc bez náhrady ve 3leté promlčecí době, plynoucí ode dne, kdy mohl obdarovaný při obvyklé pozornosti vadu zjistit),
3. **porušení původní právní povinnosti prodávajícího (zhotovitele) splnit řádně závazek a s tím související existence vadného plnění**, které nemá vlastnosti, které byly ujednány ve smlouvě, popř. vlastnosti pro takový druh věci obvyklé (pokud nebyly sjednány), které nelze použít podle povahy nebo účelu smlouvy, popř. nárok na věc uplatňuje třetí osoba,
4. **existence příčinné souvislosti mezi porušením povinnosti plnit řádně a výskytem vadného plnění** (je-li plnění vadné z jiných důvodů – např. kupující si způsobil na předmětu plnění vadu sám neodborným zásahem, odpovědnost prodávajícího nevzniká a vady nelze reklamovat).

Porušení právní povinnosti se posuzuje bez ohledu na to, zda vadu věci prodávající (zhotovitel díla) zavinil, zda o ní věděl, mohl ji odvrátit, způsobil ji jeho zaměstnanec ... Postačuje, aby se na přenechané věci vada v dané lhůtě projevila, neboť se odpovídá za výsledek, a to z důvodu ochrany zákazníka, aby se prodávající (zhotovitel) nemohl zprostit své odpovědnosti odvoláním na zavinění dodavatelem, výrobcem apod.

1.3 Co lze považovat za vadu

Občanský zákoník výslovně pojem vady nedefinuje, což vytváří prostor pro různé vymezování tohoto pojmu v odborné literatuře a komentářích. Jako poměrně výstižnou lze zmínit definici, kterou uvádí Holub¹⁾ v návaznosti na judikát zn. R 24/1990 – „*Neexistence takové vlastnosti věci, která se u věci určitého druhu a stáří obecně předpokládá a v důsledku níž je možnost využití věci podstatně snížena*“. „*Vadami lze rozumět vše, co snižuje možnost využití a upotřebení věci nebo ji jinak znehodnocuje*“.²⁾ „*Za vadu věci lze považovat i případ, kdy je sice předána věc vnějšími znaky odpovídající původní smlouvě, ale která je např. nefunkční, je-li*

¹⁾ Holub, M. a kol.: Občanský zákoník. Komentář. 2. svazek. 2. vyd. Praha, Linde Praha 2003, s. 777

²⁾ Holub, M. – Fiala, J. – Bičovský, J.: Občanský zákoník (poznámkové vydání s judikaturou a novou literaturou), 9. vyd. Praha, Linde 2002, s. 433

*podstatou smlouvy získání této věci za účelem jejího funkčního využití.*³⁾
Za vadný se naopak předmět plnění nepovažuje jen z důvodu, že byl na trh dodán výrobek dokonalejší!

Nejčastějším tříděním vad, z něhož vychází i občanský zákoník, je klasifikace na **vady faktické** a **právní**. Vedle toho lze vady dělit na **zjevné** a **skryté**, **odstranitelné** a **neodstranitelné**, **bránící** či **nebránící užívat věc dohodnutým způsobem**, což má význam především v souvislosti s určením toho, na jaké plnění má subjekt poškozený vadným plněním nárok.

1.3.1 Faktické vady

*„Faktické vady lze vymezit jako nedostatky vlastností věci, které mají fyzickou (věcnou) povahu a svou existenci přenechanou věc znehodnocují.“*⁴⁾

Jde o takové vlastnosti věci, které zejména vzhledem k obsahu smlouvy nebo prohlášení prodávajícího (zhotovitele věci) o zaručených vlastnostech anebo vzhledem k ustanovením právních předpisů či technických norem má prodaná věc mít (R 22/1983). Vada může spočívat v nedostatku materiálu, množství, vzhledu, konstrukce, funkčnosti, výkonnosti ... Lze tak rozlišovat vady **jakostní** (kvality), spočívající ve splnění v jiné kvalitě, než vyplývá ze závazku, a **množstevní** (kvantity), kdy dojde ke splnění jiného (ať už menšího, nebo většího) množství, než odpovídá dohodnutému závazku (od této situace je třeba odlišovat prosté prodlení s plněním dle § 517 a násl. ObčZ, kdy prodávající na rovinu deklaruje, že plnění není úplné, a plnění je kupujícím vědomě přijato jako částečné, přičemž trvá právo na zbývající plnění).

Jakost věci může být ve smlouvě určena uvedením vlastností, jež zákazník pokládá za podstatné. Určit ji lze i pomocí odsouhlaseného vzorku, pak musí mít věc tytéž vlastnosti jako vzorek. Není-li ujednáno něco jiného, měla by mít věc vlastnosti obvyklé a být použitelná k předpokládanému účelu. Jde-li o věc určenou druhově (tj. nahraditelnou jinými věcmi téhož druhu a jakosti, vymezenou podle počtu, míry, váhy, výkonnosti, použitelnosti k určitému účelu apod.), je dána dle § 496 ObčZ povinnost (není-li jakost výslovně sjednána) plnit v průměrné střední jakosti (tj. takové, která se u výrobků a služeb téhož druhu zpravidla předpokládá).

³⁾ Plecitý, V. – Kocourek, J.: Občanský zákoník (výklad, judikatura a související předpisy). 2. vyd. Praha, Eurounion 2002, s. 222

⁴⁾ Švestka, J.: Nad úpravou odpovědnosti za vady v občanském zákoníku. Vše-
 hrd, roč. 25., 1993, č. 8, s. 11