

UNIVERZITA KARLOVA

Právnická fakulta

Kristýna Nováková

**Práva z vadného plnění ve
spotřebitelských smlouvách**

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce: doc. JUDr. PhDr. David Elischer, Ph.D.

Katedra: Občanského práva

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 9. dubna 2019

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci vypracovala samostatně, že všechny použité zdroje byly řádně uvedeny a že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Dále prohlašuji, že vlastní text této práce včetně poznámek pod čarou má 185 129 znaků včetně mezer.

V Praze dne 9. dubna 2019

Kristýna Nováková

Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala vedoucímu své diplomové práce, panu doc. JUDr. PhDr. Davidu Elischerovi, Ph.D., především za čas, který mé diplomové práci věnoval a za cenné rady, které mi při vedení této práce udělil.

Obsah

Úvod.....	6
1 Definice pojmů spotřebitelského práva	9
1.1 Slabší strana	9
1.2 Spotřebitel	10
1.2.1 Spotřebitel v soukromém právu.....	12
1.2.2 Spotřebitel ve veřejném právu	15
1.3 Podnikatel.....	16
1.4 Spotřebitelská smlouva	19
2 Vadné plnění	22
2.1 Vada	24
2.1.1 Vada faktická	25
2.1.2 Vada právní.....	31
2.1.3 Vada zjevná a skrytá	33
2.1.4 Vada podstatná a nepodstatná.....	35
2.1.5 Vada odstranitelná a neodstranitelná	36
2.2 Záruka	37
2.2.1 Smluvní.....	37
2.2.2 Vyplývající ze zákona.....	38
2.3 Práva z vadného plnění	43
3 Práva z vadného plnění u kupní smlouvy	46
3.1 Koupě movité a nemovité věci.....	46
3.1.1 Koupě movité věci	47
3.1.2 Koupě nemovité věci	48
3.2 Prodej zboží v obchodě	49
3.2.1 Jakost při převzetí	51
3.2.2 Domněnka vadnosti	54
3.3 Uplatnění práva z vadného plnění.....	56
3.3.1 Pojem reklamace.....	56
3.3.2 Způsob reklamace	57

3.3.3	Obsah reklamace.....	58
3.3.4	Forma reklamace.....	64
3.3.5	Osoba oprávněná.....	66
3.3.6	Osoba povinná	67
3.4	Problémy s uplatněním práva z vadného plnění	70
3.4.1	Nevyřízení reklamace	71
3.4.2	Zamítnutá reklamace.....	73
4	Práva z vadného plnění u smlouvy o dílo	79
4.1	Vady díla	80
4.2	Zvláštní úprava v případě vady stavby.....	82
	Závěr	85
	Seznam zkratk	87
	Seznam literatury	88
	Abstrakt.....	94
	Abstract.....	95

Úvod

Ve své diplomové práci bych se ráda zaměřila na problematiku práv z vadného plnění ve smlouvách uzavíraných se spotřebitelem. Smlouva uzavíraná se spotřebitelem, tedy spotřebitelská smlouva, je zřejmě nejhojněji uzavíraným smluvním typem v právních vztazích. Jedná se o každodenní právní jednání, ať už chceme něco nakoupit – uzavíráme kupní smlouvu, nebo si nechat zhotovit či opravit – uzavíráme smlouvu o dílo. Právě díky hojnosti výskytu těchto dvou smluvních typů jsem svou práci pojala co do práv z vadného plnění ve spotřebitelských smlouvách se zaměřením především na smlouvu kupní a poté smlouvu o dílo.

V rámci smluv uzavíraných se spotřebitelem, tedy slabší stranou, je třeba, aby podnikatel dbal zvláštních režimů určených v zákoně. Tento zvláštní režim, který má sloužit k ochraně slabší strany vychází ze směrnice Evropské unie č. 2011/83/EU, o právech spotřebitelů, na základě které, byla přijata novela občanského zákoníku v rámci naší vnitrostátní právní úpravy. Konkrétně transpozicí do zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“), jenž nabyl účinnosti 1. 1. 2014, a který tehdy platnou právní úpravu zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník (dále jen „DOZ“), v mnohém změnil. Bohužel ne však vždy jasně a srozumitelně.

S novou právní úpravou došlo na jedné straně ke zlepšení postavení spotřebitelů, ale zároveň i k některým nejasnostem, které i několik let po účinnosti výše zmíněné právní úpravy nebyly vyjasněny (např. obnovení záruční doby při výměně zboží nebo aplikace zákonné domněnky vadnosti zboží do šesti měsíců po převzetí).

Problematika daného tématu se ve své složitosti váže i na početnost pramenů práva, jak soukromoprávní úpravy, tak veřejnoprávní úpravy. Pro určení právního nároku je poté pro spotřebitele velice problematické najít si příslušnou právní úpravu a následné řešení svého problému v zákoně. Zejména také proto, že soukromoprávní a veřejnoprávní úprava používá v mnohých případech jiné názvosloví pro právní instituty, ačkoliv má na mysli právní institut obdobný. Pro právní vzdělance, o to více pro laiky, je poté i samotné určení/pojmenování právního institutu někdy problematické (např. určení, kdo je spotřebitel, případně slabší strana).

Nejen komplikovanost některých otázek v rámci tohoto tématu a jeho každodennost mě inspirovaly pro zvolení si tématu diplomové práce s názvem – „Práva

z vadného plnění ve spotřebitelských smlouvách“, ale také mé již tříleté působení v právní poradně organizace dTest o.p.s., kde se hojně setkávám s ústní i s písemnou formou řešení spotřebitelských problémů reálných českých spotřebitelů, kdy nejčastěji se vyskytují problémy právě v případě uzavření smlouvy kupní či smlouvy o dílo.

Cílem mé diplomové práce je analyzovat současnou právní úpravu práv z vadného plnění v rámci spotřebitelských smluv a poukázat na spornost dané úpravy tam, kde ji můžeme nalézt. V rámci mé práce se snažím nejen poukázat na sporné otázky dané problematiky, ale s pomocí mé několikaleté praxe i navrhnout jejich řešení. Pokud bych měla uvést hlavní otázku, kterou si pokládám, byla by to otázka: „Jak zákon chrání, spotřebitele při uplatňování práv z vadného plnění u kupní smlouvy a smlouvy o dílo? Chrání spotřebitele dostatečně?“. Zároveň bych v rámci příslušných kapitol diplomové práce zodpověděla v praxi často se vyskytující reálné otázky spotřebitelů související s tímto tématem a též doporučila možné změny *de lege ferenda*.

Samotná práce se člení do čtyř kapitol.

V první kapitole jsou uvedeny definice a vymezení základních subjektů spotřebitelského práva, stejně tak právní pojmy, které jsou s aplikací právních norem spotřebitelského práva často spojovány.

V druhé kapitole je popsáno obecné vymezení vadného plnění, zároveň tak jednotlivé druhy vad, které jsou definovány napříč OZ. V této kapitole jsem se stejně tak podrobně věnovala záruce. Ať již sporností záruky vyplývající ze zákona nebo dobrovolností smluvní záruky poskytnuté prodejcem. Závěrem této kapitoly jsou popsána obecně práva z vadného plnění.

Třetí kapitola pojednává o právech z vadného plnění, které náleží kupujícímu v případě uzavření kupní smlouvy. Zaměřila jsem se jednotlivě na koupi movité, nemovité věci a poté hlavně na zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě. V souvislosti se zvláštním ustanovením o prodeji zboží v obchodě jsem se orientovala zejména na výklad jakosti při převzetí a spornost aplikace zákonné domněnky vadnosti věci. V této kapitole zároveň podrobně popisuji řádné uplatnění práva z vadného plnění co do jeho obsahu, způsobu, či formy. Stejně tak definuji legislativní zkratku „reklamace“, užívající se pro uplatnění práva z vadného plnění, jakožto i osoby oprávněné a povinné k reklamaci. Závěrem této kapitoly jsem uvedla i problémy s řádným uplatněním reklamace, jak ve formě neuznání práva z vadného plnění, tak

v případě nečinnosti prodávajícího a samozřejmě též jejich řešení.

Poslední kapitola této práce pojednává o právech z vadného plnění užitých v případě uzavřené smlouvy o dílo. Jelikož ustanovení OZ v případě práv z vadného plnění uvádí odkaz, kdy ohledně práva z vadného plnění u smlouvy o dílo platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě, zaměřila jsem se v této kapitole hlavně na odlišnosti těchto dvou právních institutů co do práv z vadného plnění. V této kapitole jsem se věnovala i speciálním ustanovením v případě vady stavby.

Podkladem mé práce byly nejen právní předpisy, ale hojně jsem užívala i judikatury českých soudů, případně Soudního dvora Evropské unie. Velká část pramenů diplomové práce je čerpána i z komentářů k příslušným právním předpisům, odborných článků či jiných publikací. V neposlední řadě jsem svou práci postavila i na vlastních poznatcích, názorech a postřezích získaných jako právní poradce v oblasti spotřebitelského práva v organizaci dTest o.p.s.

1 Definice pojmů spotřebitelského práva

Začátkem své diplomové práce uvádím legální definice důležitých pojmů spotřebitelského práva, jak z pohledu české právní úpravy, tak z pohledu evropského práva, neboť národní právo musí být vykládáno v souladu s právem unijním, které má aplikační přednost. Jako první považují za důležité vysvětlit nejšířší z pojmů, kterým je „slabší strana“. Poté se zaměřím na vysvětlení konkrétních právních subjektů spotřebitelské smlouvy „spotřebitel“ a „podnikatel“. Závěrem uvedu pojem jejich právního závazku „spotřebitelské smlouvy“. Mezi základní pojmy jsem nezařadila právní institut „vadné plnění“, neboť je mu věnována samostatná kapitola, zejména z důvodu zaměření této práce, a proto důvodnému širšímu vymezení a analýze dané problematiky.

1.1 Slabší strana

V ustanovení § 433 odst. 2 OZ stanovuje zákonnou domněnku: „*Má se za to, že slabší stranou je vždy osoba, která vůči podnikateli v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním.*“ Dle důvodové zprávy je toto ustanovení výrazem ochrany slabší strany.¹

Je ale důležité právní domněnku zmíněnou v § 433 odst. 2 OZ nezaměňovat za právní definici slabší strany, jedná se o pouhé vymezení rámce uplatnění právní domněnky.² Zároveň v porovnání s dikcí zákonné úpravy pojmu spotřebitel dle § 419 OZ: „*Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná*“ vyplývá, že slabší smluvní stranou nemusí být pouze spotřebitelé. V praxi bývají tyto pojmy často mylně zaměňovány nebo považovány za pojmy stejného významu. Fakticky je ale pojem spotřebitel pojmu slabší strana podřazen.

Z výše zmíněného zákonného vyměření rámce slabší strany vyplývá, že subjektem slabší strany jsou vždy podnikatel a jiná osoba. Jinou osobou může být jak

¹ Důvodová zpráva k NOZ (konsolidovaná verze) In: Texty zákonů [online]. Ministerstvo spravedlnosti ČR, 2015, s. 110

² PELIKÁNOVÁ, Irena; PELIKÁN, Robert. In: ŠVESTKA, Jiří a kol. Občanský zákoník. Komentář. Svazek I (§ 1 až 654). V Praze: Wolters Kluwer, 2014, s. 1019.

nepodnikatel, tak ale i podnikatel. Podnikatel jako fyzická osoba i jako právnická osoba, přičemž *"u jiné osoby, než spotřebitele bude vždy rozhodné, zda tato osoba měla či mohla mít možnost ovlivnit svoji vůli jednání s podnikatelem či zda byla její vůle natolik ovlivněna, aby došlo k důsledkům § 433 OZ. Samotný fakt slabší strany opět nestačí; slabší strana není chráněna per se, ale tehdy, dojde-li zneužitím a využitím práva k jejímu poškození."*³

Jak bude dále v práci uvedeno, podnikatel a spotřebitel nemají při právním jednání fakticky stejné postavení. Občanský zákoník zná právní instituty, kde by bez ochrany slabší strany, nebyla vyrovnána práva obou smluvních stran. Jedná se zejména o ustanovení ohledně uzavírání adhezních smluv, o úpravu lichevních smluv, institut neúměrného zkrácení a také samozřejmě úpravu ve spotřebitelských smlouvách. Významem ochrany slabší strany je tedy vyrovnání práv smluvních vztahů s cílem naplnění základních principů soukromého práva, v tomto případě smluvní rovnosti.

1.2 Spotřebitel

Právní pojem spotřebitel je vymezen ve vícero právních předpisech. Otázkou definice spotřebitele se zabývají jak soukromoprávní, tak veřejnoprávní zákony. Dle mého názoru je zcela pochopitelné vymezení onoho pojmu jak v právu soukromém, tak v právu veřejném, kdy zákonodárce považuje za potřebné počátkem legislativní činnosti definovat pojmy, s kterými bude dále pracovat. Odlišnost veřejnoprávního pojetí od soukromoprávního považuji za nutné pouze v případech, kdy zákonodárce musí definovat spotřebitele odlišně kvůli předmětné právní úpravě. V jiných případech mi přijde odlišná (nebo zdánlivě odlišná) definice stejného pojmu spíše matoucí. V této kapitole bych se ráda věnovala analýze definic spotřebitele jak pro soukromoprávní, tak pro veřejnoprávní účely. Podrobněji se však zaměřím na soukromoprávní vymezení pojmu vzhledem k tématu této diplomové práce.

Ke vztahu veřejnoprávního pojetí spotřebitele a soukromoprávního pojetí

³ HAVEL, Bohumil. In: MELZER, F. a kol. Občanský zákoník - velký komentář. Svazek III. § 419-654, V Praze: Leges, 2014, s. 35.

spotřebitele se vyjadřuje i důvodová zpráva k OZ⁴, kdy uvádí, že pojem spotřebitele, jak ho známe z občanského zákoníku nemá význam jen pro soukromé právo, ale i pro příslušné předpisy práva, které spadají do veřejnoprávní sféry. Soukromoprávní pojetí pojmu spotřebitel použijeme ve veřejnoprávní sféře hlavně v případě, kdy příslušný veřejnoprávní předpis neobsahuje definici předmětného pojmu. OZ sám dokonce předpokládá i existenci jiných právních předpisů o ochraně spotřebitele, kdy v § 3016 stanoví, že ustanovením § 419 OZ⁵ nejsou dotčena ustanovení jiných právních předpisů o ochraně spotřebitele. Užití definice z OZ pro veřejnoprávní poměry, jak uvádí Melzer⁶, lze provést, jen analogií. Já se však spíše přikláním k rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 29.1.2009, sp. zn. 2 AFS 153/2005, který připouští možnost užití soukromoprávního pojmu spotřebitel ve veřejném právu, ale nikoli za pomoci analogie, nýbrž v rámci vztahu veřejného práva k soukromému jakožto zvláštního k „obecnému“. K veřejnoprávnímu a soukromoprávnímu vymezení pojmu spotřebitel se také vyjádřila ve své knize Selucká, která uvádí, že „v případě definice obsažené v OZ musíme konstatovat, že jde o generální definici napříč českým právem (nejen soukromým právem), každá definice obsažena v jiném právním předpise je pak definicí speciální.“⁷

K odlišnostem veřejnoprávního a soukromoprávního pojetí je vhodné uvést, že veřejnoprávní ochrana spotřebitele se zpravidla charakterizuje jako preventivní, zatímco soukromoprávní ochrana spotřebitele bývá většinou chápána jako následná. V soukromoprávní ochraně však existují i preventivní prvky ochrany spotřebitele, kterými je ku příkladu úprava smluvních podmínek.⁸

⁴ Důvodová zpráva k NOZ (konsolidovaná verze) In: Texty zákonů [online]. Ministerstvo spravedlnosti ČR, 2015, s. 105

⁵ Občanskoprávní definice pojmu spotřebitel

⁶ MELZER, Filip; TÉGL, Petr. In: MELZER, F. a kol. Občanský zákoník - velký komentář. Svazek I. § 1-117. V Praze: Leges, 2013, s. 39

⁷ SELUCKÁ, Markéta. In: Selucká, M., Veverková, S. a kol.: Obchodní podmínky ve vztazích B2C. V Praze: Leges, 2018, 18 s.

⁸ SELUCKÁ, Markéta. In: Selucká, M., Veverková, S. a kol.: Obchodní podmínky ve vztazích B2C. V Praze: Leges, 2018, 18 s.

1.2.1 Spotřebitel v soukromém právu

Jak jsem již zmiňovala v předešlé podkapitole, základní definice pojmu spotřebitel je zmíněna v § 419 OZ: „*Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.*“ Tato definice je zařazena v části první, obecné, hlavě II. upravující osoby, díl IV. Pro účely této diplomové práce bude stěžejní tato definice, která je blíže analyzovaná v následujících odstavcích, neboť práva z vadného plnění jsou institutem převážně upraveným v soukromoprávní úpravě, resp. v OZ.

První podmínkou jest, že spotřebitel může být pouze osoba fyzická. Jelikož je zmíněno, že spotřebitel musí být člověk, vylučuje nám tato definice označení spotřebitel pro osobu právnickou. Druhou podmínkou je, že fyzická osoba má postavení spotřebitele při jednání a vytváření právního vztahu s podnikatelem. Třetí podmínkou pak je účel spotřebitelského jednání. Lze však předpokládat i další podmínku, kterou předpokládá ve svém komentáři Csach. Za předpokladu, existence, přítomnosti situačního kritéria (uzavírání smlouvy s využitím okamžiku překvapení při tzv. podomním prodeji), je důvodné také předpokládat nutnost podmínky ochrany spotřebitele.⁹

K první podmínce – „spotřebitel je každý člověk“

Jak jsem již uváděla výše, první podmínkou definice pojmu spotřebitel je, že spotřebitel musí být člověk, tedy osoba fyzická. K této problematice se vyjádřil i Soudní dvůr Evropské unie („dále jen SDEU“), který judikoval, že tento pojem je možné vztahovat jen na osoby fyzické¹⁰. Obdobně k tomuto pojmu přistupuje i komunitární právo¹¹. Je tedy vyloučeno, aby spotřebitelem byla osoba právnická. Pokud by právnická

⁹ CSACH, Kristián. In: MELZER, Filip; TÉGL, Petr a kol. Občanský zákoník - velký komentář. Svazek III. § 419-654. V Praze: Leges, 2014, s. 3.

¹⁰ Rozsudek Soudního dvora (třetího senátu) ze dne 22. listopadu 2001. Cape Snc v Idealservice Srl et Idealservice MN RE Sas v OMAI Srl. Věc C-541/99 a C-542/99.

¹¹ Důvodová zpráva k NOZ (konsolidované znění), s. 105.: „Navržené ustanovení vymezuje spotřebitele shodně s komunitárním právem, zejména pokud jde o úpravu směrnic 93/13/EHS o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách, 85/577/EHS o ochraně spotřebitele v případě smluv

osoba používala zvýšené ochrany podle práva, není možné ji považovat za spotřebitele, nýbrž za slabší stranu. K této věci více viz podkapitola 1.1.

Není pochyb, že spotřebitelem je osoba fyzická. Spotřebitelem může být jak osoba fyzická, která není držitelem podnikatelského oprávnění, tak fyzická osoba, pokud držitelem podnikatelského oprávnění je. Jak blíže plyne z nálezu Ústavního soudu¹², jestliže fyzická osoba, která je držitelem podnikatelského oprávnění jedná ve vztahu s podnikatelem mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo samostatnému výkonu povolání, lze na ní hledět jako na spotřebitele. Taková osoba bude požívat spotřebitelské ochrany.

K druhé podmínce – „uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná“

„Člověk má postavení spotřebitele jen tehdy, když vstupuje do určitého právního poměru s podnikatelem.“¹³ Nejen z tohoto tvrzení, ale i ze zákona nám plyne, že pojem spotřebitel je párovým pojmem k pojmu podnikatel (jenž je upraven v následujících ustanoveních¹⁴ OZ po pojmu spotřebitel). Jelikož samotné znění definice spotřebitele předpokládá pojem podnikatele, neměla by definice bez tohoto pojmu smysl. K vymezení pojmu podnikatele více v podkapitole 1.3.

K třetí podmínce – „mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání“

Co se týče podmínky jednání spotřebitele, tedy jednání mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání, touto problematikou se blíže zabíral SDEU ve svém rozsudku C-269/95, Francesco Benincasa v. Dentalkit Srl ze dne 3. 7. 1997, ve kterém se vyslovil, že „*pouze smlouvy sjednané za účelem uspokojení vlastních potřeb jednotlivce ve smyslu osobní potřeby, spadají pod*

uzavřených mimo obchodní prostory, 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavíraných na dálku a dalších.“

¹² Nálezu Ústavního soudu ze dne 10.1.2012, sp.zn. I. ÚS 1930/11

¹³ CSACH, Kristián. In: MELZER, F. a kol. Občanský zákoník - velký komentář. Svazek III. § 419-654., V Praze: Leges, 2014, s. 3.

¹⁴ § 420, § 421, § 422 OZ

ustanovení určená k ochraně spotřebitele jako hospodářsky slabší strany. V případě smluv, jejichž účelem je obchodní či profesní aktivita, byť by byla plánovaná pouze do budoucna, se neztrácí žádným způsobem její profesní či obchodní charakter". Spotřebitelem tedy nemůže být osoba, která byť zdánlivě vystupuje jako spotřebitel, ale fakticky jedná v rámci své podnikatelské činnosti, třeba i budoucí podnikatelské činnosti. Takové osobě nepřísluší spotřebitelská ochrana.

V praxi je však často velice obtížné rozpoznat, kdy osoba s podnikatelským oprávněním jedná nebo nejedná mimo rámec podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání. Samotné dokazování, kdy osoba jedná v rámci své podnikatelské činnosti, mohou podpořit formality, znaky spojené s podnikatelským jednáním, které spotřebitel běžně nepoužívá. Znaky takového jednání se zabýval Soudní dvůr Evropských společenství ve svém rozsudku ze dne 20. ledna 2005 ve věci C-464/01 Johann Gruber proti Bay Wa AG. Soudní dvůr dovodil, že smluvní straně se může oprávněně jevit chování protistrany jako podnikatelské jednání zejména v takovém případě, pokud si „... *jednotlivec objedná bez dalšího upřesnění věci, jež mohou skutečně sloužit k výkonu jeho povolání, použije pro tento účel dopisní papír s podnikatelskou hlavičkou, nechá si dodat zboží na adresu místa podnikání nebo zmíni možnost vrácení daně z přidané hodnoty*“.

Pokud bychom se dostali do sporu, zdali osoba předmět závazku užívá v rámci podnikatelské činnosti nebo v souvislosti s osobním užíváním, je třeba vždy hledět na okolnosti uzavření právního vztahu. Touto záležitostí se zabýval i Nejvyšší soud, kdy judikoval, že pokud bude fyzická osoba uzavírající smlouvu na straně kupujícího jednat vůči podnikateli jako v rámci své podnikatelské činnosti (např. užije razítko, které používá v souvislosti s podnikatelskou činností, uvede své obchodní jméno nebo číslo IČ), nelze takovou osobu považovat za spotřebitele.¹⁵

V praxi se může naskytnout ale i problém, kdy podnikatel nabízí zboží např. na e-shopu a kromě adresy doručení, může kupující vyplnit i adresu společnosti. Spotřebitelé často této možnosti využijí a nechají si následně poslat zboží na společnost, kde pracují. V takovém případě ke kupujícím stále musí být přistupováno jako ke spotřebitelům. Opakem tomu však bude, pokud by se spotřebitel úmyslně vydával za podnikatele,

¹⁵ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 09. 2004, sp. zn 32 Odo 671/2003

ačkoliv by třeba neměl řádné podnikatelské oprávnění. V takovém případě není možno spotřebiteli poskytnout ochranu spotřebitele, neboť je třeba chránit dobrou víru podnikatele.¹⁶ Cash takové jednání považuje za „*porušení principu poctivosti a dovolávání se právních následků v rozporu s vlastním předešlým chováním (venire contra factum proprium)*“.¹⁷

V praxi jsem se setkala i s opačným případem, kdy naopak nepodnikatel vystupuje v právním vztahu, nabízí nějaké zboží nebo službu jako podnikatel, ale nemá příslušné veřejnoprávní podnikatelské oprávnění. Osoba, která s ním poté uzavře smlouvu, není fakticky v postavení spotřebitele. Tato dvojice reálně tvoří vztah jakéhosi „kvazipotřebitele“ a nepodnikatele. V takovém případě je dle mého názoru třeba dbát poctivosti, ochrany dobré víry a „kvazipotřebiteli“ je třeba přiznat ochranu a postavení spotřebitele.

1.1.2 Spotřebitel ve veřejném právu

S vymezením pojmu spotřebitel se nesetkáváme jen v soukromém právu, jak jsem popisovala výše, ale i v právu veřejném. Právní úprava je obsažena případně v právních předpisech smíšeného charakteru, které obsahují vlastní vymezení pojmu spotřebitel. Mezi nejvíce užívaný veřejnoprávní zákon, který však vykazuje také prvky soukromoprávní (má smíšený charakter), obsahující definici pojmu spotřebitel a upravující práva spotřebitelů patří zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“). Dle § 2 odst. 1 písm. a) se spotřebitelem rozumí „*fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání*“. V porovnání se soukromoprávní definicí spotřebitele v OZ, je tato definice obdobná s tou výjimkou, že se jedná o negativní vymezení pojmu. V OZ potom můžeme vidět pozitivní vymezení pojmu.¹⁸ Dalším veřejnoprávním zákonem, který přináší vlastní definici pojmu

¹⁶ SELUCKÁ, Markéta. In: ONDŘEJ, Jan a kol. Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty. V Praze: C. H. Beck, 2013, s. 17.

¹⁷ CSACH, Kristián. In: MELZER, F. a kol. Občanský zákoník - velký komentář. Svazek III. § 419-654., V Praze: Leges, 2014, s. 6.

¹⁸ DUDOVÁ, Jana. In: VEČERKOVÁ, E. a kol. Společensko-právní aspekty ochrany spotřebitele a jeho zdraví. V Brně: Masarykova univerzita, 2015, s. 22.

spotřebitel je zákon. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, kdy v § 2 písm. d) se spotřebitelem rozumí „každá fyzická osoba, která využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací pro účely mimo rámec její podnikatelské činnosti“.

Naopak veřejnoprávní předpisy upravující práva spotřebitelů jako je zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru nebo zákon č. 258/2000 Sb., energetický zákon již převzali obecnou, soukromoprávní úpravu definice spotřebitele, obsaženou v OZ. Zákodárce zde neviděl potřebu samostatného definování pojmu.

Pokud se podíváme na časovou osu vydaných zákonů, můžeme si všimnout, že novější právní úprava již spíše přistupuje k jednotné právní definici pojmu spotřebitele podle soukromého práva, zmíněnou v OZ. Já osobně se ze své právní praxe také přikláním k jednomu zdroji pojmosloví, neboť pokud jsou pojmy obsaženy ve více právních předpisech, je to nejen pro právní vzdělance, ale hlavně pro laiky, kterým je ostatně spotřebitelské právo určeno, velice matoucí. Pozitivně na tom však hodnotím, že jak soukromoprávní, tak veřejnoprávní definice se v základních znacích shodují. Obě pojetí pojmu považují spotřebitele z pravidla, ne však ale vždy¹⁹, za fyzickou osobu, která vystupuje mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu povolání.

1.3 Podnikatel

Podnikatelem je ten, „kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele.“ Takto je definován pojem podnikatele v § 420 odst. 1 OZ. Tento paragraf najdeme systematicky za párovým pojmem spotřebitele, avšak pojem podnikatele počítá s pojmem spotřebitele až v rámci ochrany spotřebitele ve svém odstavci druhém: „Pro

¹⁹ Výjimkou je směrnice Rady č. 90/314/EHS ze dne 13. června 1990, o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy, kdy „spotřebitelem“ je osoba, která si koupí nebo se zaváže, že si koupí, soubor služeb („hlavní smluvní strana“) nebo jakákoli osoba, jejímž jménem se hlavní smluvní strana zavazuje ke koupi souboru služeb („ostatní příjemci“) nebo jakákoli osoba, na kterou hlavní smluvní strana nebo ostatní příjemci převedou soubor služeb („příjemce“)

účely ochrany spotřebitele a pro účely § 1963 se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.“ Pojmy spotřebitel a podnikatel byly v dřívější právní úpravě (SOZ) chápány jako tzv. zrcadlové pojmy. Dnes již zrcadlovost není tak zřejmá, ale náznak zde zůstal zachován. Spotřebitel ve své definici „nekoná“, kdežto „*podnikatel koná, resp. vykonává či uzavírá*“.²⁰

Pokud jazykově rozebereme definici podnikatele, víme, že podnikatelem může být jen osoba – míníme tím jak osobu právnickou, tak osobu fyzickou, která samostatně, soustavně, provozuje výdělečnou činnost na vlastní účet, vlastní odpovědnost, nese tedy vlastní podnikatelské riziko za účelem dosažení zisku. Takovou činnost musí vykonávat živnostenským nebo jiným obdobným způsobem. Výše jsem jmenovala základní znaky podnikatele, které musí být všechny splněny kumulativně.²¹ Pro úplnost je třeba uvést, že pokud chceme hodnotit, zdali je osoba podnikatelem, nelze brát v potaz jen pouhý fakt, že je zapsána v obchodním nebo jiném obdobném veřejném rejstříku. Je nutné zároveň přihlídnout ke konkrétní výdělečné činnosti, kterou osoba samostatně, soustavně na vlastní účet, vlastní odpovědnost a za účelem zisku vykonává, neboť pokud osoba bude jednat mimo tuto činnost, nelze na ní hledět jako na podnikatele.²² „*Vždy bude potřeba prozkoumat povahu činnosti, kterou daná osoba provádí a rozhodnout, zda tato činnost vykazuje zákonné znaky podnikání*“.²³

Podnikatelem je dle definice osoba (jak fyzická osoba, tak právnická), která vznikla dle soukromého práva nebo dle veřejného práva. Co se týče podnikatele, který vznikl na základě veřejného práva, lze objevit mírný spor o to, kdo vlastně veřejnoprávním podnikatelem může být. Selucká v publikaci uvádí, že takovou osobou

²⁰ SELUCKÁ, Markéta. In: Selucká, M., Veverková, S. a kol.: Obchodní podmínky ve vztazích B2C. V Praze: Leges, 2018, s. 22

²¹ LESÁK, Jan In: LAVICKÝ, P. a kol. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654): komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 1605

²² HAVEL, Bohumil. In: MELZER, F. a kol. Občanský zákoník - velký komentář. Svazek III. § 419-654., V Praze: Leges, 2014, s. 11.

²³ POKORNÁ, Jarmila. In: BEJČEK, J. a kol. Obchodní právo. Obecná část. Soutěžní právo. V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 56.

je např. stát a obec.²⁴ Z rozhodnutí Nejvyššího soudu²⁵ však vyplývá, že obec je společenstvím osob, které žijí na určitém území, a proto nemá mít postavení podnikatele. Dle mého názoru je třeba opět hledět na smysl právního jednání osoby. Zdali jedná v rámci své činnosti specifikované výše nebo mimo tuto činnost.

Ustanovení § 420 odst. 2 OZ poté dále podrobněji vymezuje pojem podnikatele, hlavně kvůli ochraně spotřebitele.²⁶ Podnikatelem uzavírajícím smlouvu související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu povolání se míní hlavně povolání dle zákona, kterými jsou mimo jiné tzv. svobodná povolání např. lékaři, exekutoři, notáři nebo advokáti²⁷; za podnikatele se také považuje osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele, zde se míní především osoby komisionářů a zprostředkovatelů. Co se týče části definice, ve které pojednává o činnosti související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností, míní se tak osoba, nezávisle na tom, zdali soukromého nebo veřejného práva, jestli reálně dosahuje zisku nebo je pro ni zisk hlavní činností. Podle Pelikánové²⁸ může být podnikatelem i nezisková organizace, ta však musí výdělečnou nebo přímo podnikatelskou činnost uskutečňovat na základě činnosti vedlejší.

Dle ustanovení § 421 odst. 1 OZ se za podnikatele považuje „osoba zapsaná v obchodním rejstříku“. Toto ustanovení představuje nevyvratitelnou právní domněnku (v určitém případě lze považovat i za právní fikci).²⁹ Vyvratitelnou právní domněnku lze poté nalézt v odst. 2 téhož ustanovení, kdy „se má za to, že podnikatelem je osoba, která má k podnikání živnostenského nebo jiné oprávnění podle jiného zákona“. Vyvrácení

²⁴ SELUCKÁ, Markéta. In: ONDŘEJ, Jan. Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty. V Praze: C. H. Beck, 2013, s. 20.

²⁵ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 11. 2011, sp. zn. 33 Cdo 4988/2009

²⁶ Pro účely ustanovení § 1810–1867, která představují zvláštní úpravu pro závazky sjednané se spotřebitelem

²⁷ LESÁK, Jan In: LAVICKÝ, P. a kol. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654): komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014, str. 1605

²⁸ PELIKÁNOVÁ, Irena; PELIKÁN, Robert. In: ŠVESTKA, J. a kol. Občanský zákoník. Komentář. Svazek I,II (§ 1 až 654), V Praze: C. H. Beck, 2009, s. 958.

²⁹ LASÁK, Jan In: BÍLKOVÁ, J. a kol. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 1610.

zákonné právní domněnky podnikání poté náleží osobě. Tento odstavec poukazuje na subjekty práva, které pro svou existenci vyžadují živnostenské nebo jiné oprávnění (např. banky, pojišťovny).

Pro úplnost je třeba ještě zmínit ustanovení § 5 odst. 1 OZ, ze kterého vyplývá, že kdo se veřejně nebo ve styku s jinou osobou prohlásí za podnikatele, má v právním styku obecně nebo jen v tomto konkrétním vztahu postavení podnikatele, i kdyby jím jinak nebyl.³⁰ K tomuto tématu více viz podkapitola 1.2.1.

Na druhou stranu, jak uvedla Pokorná, právní pojmy sdružení, společnost (§ 2716 OZ), firma (§ 423-428 OZ), obchodní závod (§ 502), pobočka (§ 503), koncern, odštěpný závod (§ 503 odst. 2 OZ) a tichá společnost (§ 2747 OZ) naopak se za podnikatele označovat nemohou.³¹ Rozbor těchto pojmů však již spadá spíše do problematiky obchodního práva.

1.4 Spotřebitelská smlouva

Spotřebitelská smlouva je právní závazek, který dle § 1810 OZ vzniká mezi podnikatelem a spotřebitelem. Jedná se o legislativně technickou zkratku pro „*smlouvu uzavíranou se spotřebitelem*“.³² V zákoně lze toto ustanovení nalézt v relativních majetkových právech, Hlavě I, všeobecných ustanoveních o závazcích, dílu 4.

Definici pojmu „*Spotřebitelská smlouva*“ v OZ nenajdeme. Definice spotřebitelské smlouvy se v zákoně může zdát i zbytečnou, protože již z definic samostatných subjektů právního vztahu (podnikatel, spotřebitel) je patrné, že tento vztah musí být uzavřen mezi podnikatelem a spotřebitelem, jak uvádí Hulmák.³³ Jelikož jsou ustanovení ohledně spotřebitelské smlouvy mířena mimo jiné především na ochranu spotřebitele, tedy na ochranu laika, nepřikláním se k názoru Hulmáka, ale považuji tuto

³⁰ Expertní skupina Komise pro aplikaci nové civilní legislativy při Ministerstvu spravedlnosti. Výkladové stanovisko č. 22 k pojmu podnikatel podle občanského zákoníku

³¹ POKORNÁ, Jarmila. In: BEJČEK, J. a kol. Obchodní právo. Obecná část. Soutěžní právo., V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 75-85.

³² SELUCKÁ, Markéta. In: Selucká, M., Veverková, S. a kol.: Obchodní podmínky ve vztazích B2C. V Praze: Leges, 2018, s. 22

³³ HULMÁK, Milan. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721- 2054). Komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 400

definici přínosnou pro lepší přehlednost a vyhledávání v zákoně pro právně nevzdělanou veřejnost.

Právní úprava smluv uzavíraných se spotřebitelem je rozdělena v zákoně do třech oddílů, ačkoliv působnost spotřebitelských smluv má dosah i dále v OZ. V prvním oddíle je vymezena obecná úprava použitelná na všechny spotřebitelské smlouvy, důležitá je zde úprava nepřiměřených ujednání (§ 1813 OZ) nebo taxativní negativní vymezení smluvních typů, které jsou z této úpravy vyloučeny (§ 1840 OZ). V oddíle druhém je obsažena právní úprava distančních smluv a smluv uzavíraných mimo obchodní prostory (§ 1820 a násl. OZ). Třetí oddíl pak upravuje dočasné užívání ubytovacího zařízení a jiné rekreační služby (§ 1852 a násl. OZ). Mimo tento díl se ke spotřebitelským smlouvám často řadí úprava prodeje zboží v obchodě (§ 2158 a násl. OZ a úprava zájezdu (§ 2521 a násl. OZ).³⁴

Typickým příkladem spotřebitelské smlouvy je smlouva kupní, smlouva o dílo, případně i smlouva o účtu, o poskytnutí spotřebitelského úvěru nebo také jakákoli smlouva nepojmenovaná (inominátní)³⁵, pokud na jedné straně stojí podnikatel a na druhé spotřebitel.³⁶ „*O spotřebitelskou smlouvu se bude jednat i v případě plurality subjektů (§ 1868), kdy na jedné straně stojí spotřebitel a podnikatel oproti podnikateli na straně druhé.*“³⁷ V případě posuzování, zdali jednal podnikatel nebo spotřebitel, je třeba hledět na postavení v době vzniku právního jednání. Pokud osoba své postavení po uzavření právního jednání ztratí, je pro určení daného vztahu následně irrelevantní.³⁸ Tato irrelevantnost má smysl hlavně při uplatňování práv z vadného plnění. Proto o této věci více dále v této práci.

Smyslem právní úpravy spotřebitelských smluv je ochrana spotřebitele, tedy

³⁴ HULMÁK, Milan. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 394.

³⁵ Např. leasingová smlouva

³⁶ SELUCKÁ, Markéta. In: Selucká, M., Veverková, S. a kol.: Obchodní podmínky ve vztazích B2C. V Praze: Leges, 2018, s. 22

³⁷ HULMÁK, Milan. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník: komentář. V. Závazkové právo: obecná část (§ 1721-2054). V Praze: C.H. Beck, 2014, s. 400.

³⁸ HULMÁK, Milan. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník: komentář. V. Závazkové právo: obecná část (§ 1721-2054). V Praze: C.H. Beck, 2014, s. 400.

jednoho ze subjektů právního vztahu, který má v tomto smluvním vztahu postavení slabší strany. Posílením práv spotřebitele se zákon snaží zmírnit nerovnováhu mezi subjekty tohoto právního vztahu, která je dána hlavně „*ekonomickou převahou profesionála*“³⁹. Na jedné straně právního vztahu stojí tedy profesionál, podnikatel a na druhé straně laik, spotřebitel. Profesionalita se projevuje jednak na základě odborných zkušeností s prodejem, lepší znalostí práva, informovaností a vyšší míře finančních prostředků pro využití právních služeb, tak případně možností využití nerovnostranných formulářových smluv.⁴⁰

Posílení postavení spotřebitelů je cílem nejen naší vnitrostátní právní úpravy, ale především právní úpravy EU. Samotná myšlenka ochrany spotřebitele je zmíněna již v pramenu primárního práva EU, v čl. 169 Smlouvy o fungování Evropské Unie, kdy se tento článek snaží o prosazení „*přispívání k podpoře zájmů spotřebitelů a k zajištění vysoké úrovně jejich ochrany*“. Podoba naší právní úpravy je poté z velké míry ovlivněna sekundárním právem EU, nařízením a směrnicemi.⁴¹

³⁹ ELISCHER, David. In: DVOŘÁK, J. a kol. Občanské právo hmotné. Díl první. Obecná část. V Praze: Wolters Kluwer, 2013, s. 289.

⁴⁰ Nález Ústavního soudu, ze dne 15.6. 2009, č.j. I. ÚS 342/09-1.

⁴¹ Nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 ze dne 27. října 2004, o spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele; Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005, o nekalých obchodních praktikách; Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES ze dne 20. května 1997 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku; Směrnice Rady 85/577/EHS ze dne 20. prosince 1985 o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory; Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží; a další

2 Vadné plnění

V této kapitole se budu věnovat obecnému vysvětlení pojmu vadného plnění a jeho porovnání se speciální úpravou v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem, se zaměřením na vymezení jednotlivých druhů vad, pojmu záruka, ať smluvní záruka nebo záruka plynoucí ze zákona a v poslední řadě poté právům z vadného plnění, které náleží smluvní straně závazku. Problematika vadného plnění je zmíněna zejména v OZ, který ve velkém zohlednil ve své úpravě směrnici Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží.

Použití právního institutu vadného plnění přichází v právu na řadu po porušení základního právního vztahu, je to jeden z druhů odpovědnostního vztahu, spolu s prodlením a odpovědností za škodu. Institut prodlení slouží hlavně pro zachování řádného času plnění. Náhrada škody se pak uplatňuje ve chvíli, kdy nestačí použít k reparaci porušení právního vztahu práva z vadného plnění. Je důležité připomenout, že právo z vadného plnění nevyklučuje právo na náhradu škody. Čeho však lze dosáhnout uplatněním práva z vadného plnění, toho se nelze domáhat z jiného právního důvodu (§ 1925 OZ). Institut vadného plnění bude použit v případě, že dlužník nějaké plnění poskytne. Pokud by plnění neposkytl, byl by v prodlení a uplatnil by se jiný odpovědnostní vztah, případně pokud by se dostal do takové situace, že by bylo plnění nemožné, řešili bychom situaci v rámci nemožnosti plnění.⁴² Dle § 1908 OZ je dlužníkovi dána povinnost plnit „řádne a včas“, pokud nebude plnit včas, nastoupí odpovědnostní vztah v rámci prodlení, pokud nebude plnit řádně, nastupuje užití vadného plnění.

Obecná právní úprava vadného plnění je obsažena v ustanovení § 1914 a násl. OZ. Právní úprava obecná se užije na všechny právní závazky, pro které neexistuje úprava speciální (jako je např. zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě). Úprava práv z vadného plnění se použije pouze u úplatných závazků. U bezúplatných závazků (darování, výprosa, výpůjčka atd.) se práva z vadného plnění nepoužijí. Sice i u

⁴² ŠILHÁN, Josef. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník: komentář. V. Závazkové právo: obecná část (§ 1721-2054). V Praze: C.H. Beck, 2014, s. 875.

neúplatných smluv má dlužník povinnost plnit řádně (užije se § 1908 OZ) a věřitel nemá povinnost přijmout něco jiného, než co přísluší k jeho pohledávce (§ 1910 OZ), ale jestliže věřitel bezúplatného vztahu neřádné plnění přijme, žádná práva z vadného plnění mu nenáleží, leda by to vyplývalo ze speciální úpravy smluvního typu^{43, 44}.

Vadné plnění, jak bylo dříve označováno odpovědnost za vady, je takové plnění, které není řádné. Dle § 1916 OZ je vadné plnění zejména takové plnění, kdy předmět plnění nemá stanovené nebo ujednané vlastnosti. „*Jde o situaci základní. O vadné plnění jde tehdy, pokud se množina vlastností, kterou předmět plnění měl mít, a vlastností, které při předání má, přesně neshoduje. Např. je dodán klavír jiné barvy, než jaký byl objednan (bílý namísto černého), nebo je k předání nabízen pes (jako domácí zvíře) jiné rasy, než bylo výslovně sjednáno.*“⁴⁵ O vadné plnění se jedná i tehdy, pokud dlužník neupozorní na vady, které předmět plnění má, ale obvykle tento předmět takové vady nemívá. Zde zákon blíže definuje, co je to vlastnost obvyklá, která je podmínkou pro řádné plnění (§ 1914 odst. 1 OZ).

Vadné je i takové plnění, kdy dlužník věřitele ujistí o tom, že předmět nemá žádné vady nebo že se hodí k určitému účelu, ačkoliv to není pravda. „*Jde o rozpor s výslovně prohlášenými vlastnostmi, které plnění mělo mít a bylo věřitelem očekáváno.*“⁴⁶ Pokud bychom si uvedli obdobný příklad jako výše, jak uvádí opět Šilhán, jednalo by se o případ, kdy dlužník ujišťoval věřitele, že klavír bude naladěný, a nebyl nebo že pes, kterého si věřitel kupoval, má předpoklady ke sportovním účelům, ale pes tyto předpoklady neměl.

Další vadou plnění je, pokud by se dlužník pokusil zcizit cizí věc jako svojí. Toto ujednání poukazuje na právní vadu, kdy se zcizitel snaží prodat kradenou věc. K této věci je třeba připomenout § 1920 OZ, který říká, že pokud nabyvatel o této právní vadě věděl, nemůže se poté dovolávat práv z vadného plnění.

⁴³ § 2065 OZ – v případě, že někdo daruje vědomě cizí věc, zatají-li to obdarovanému, má obdarovaný právo mimo jiné od smlouvy odstoupit a dar vrátit.

⁴⁴ ŠILHÁN, Josef. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C.H. Beck, 2014, s. 871

⁴⁵ ŠILHÁN, Josef. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C.H. Beck, 2014, s. 880.

⁴⁶ ŠILHÁN, Josef. In: HULMÁK, a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C.H. Beck, 2014, s. 880.

Odpovědnost za vadné plnění je odpovědností objektivní, ale často je třeba dbát i subjektivní stránky věci. Příkladem subjektivní odpovědnosti v rámci vadného plnění je § 1917 OZ, kdy v případě, že je vada při uzavírání smlouvy nápadná, či zřejmá nebo lze vadu zjistit z veřejného seznamu, jde tato vada k tíži nabyvatele. Toto ustanovení se opírá o právní zásadu *vigilantibus iura scripta sunt*, tedy že právo patří bdělým/obezřetným. Dle věty druhé výše zmíněného ustanovení, pokud zcizitel nabyvatele výslovně ujistil, že věc vadu nemá nebo vadu listivě zastřel, vada poté nejde k tíži nabyvatele. Obdobě lze jako příklad uvést § 1921 odst. 3 OZ, kdy zákon stanovuje ztrátu práva vznést námitku promlčení, kdy byla vada sice vytknuta pozdě, ale zcizitel o vadě věci při jejím předání nabyvateli věděl nebo musel vědět.

V rámci ochrany spotřebitele se pro toto posouzení použije hlavně speciální ustanovení o jakosti při převzetí dle § 2161 OZ, o této problematice budu uvádět více ve stejnojmenné podkapitole (3.2.1.).

2.1 Vada

Jak jsem výše uváděla, vadné plnění, tedy když dlužník neplní řádně (a včas), vzniká, pokud je plnění postiženo nějakou vadou. OZ rozlišuje na více místech několik vad: právní, faktické; kvantitativní, kvalitativní; zjevné, skryté; podstatné, nepodstatné; odstranitelné, neodstranitelné. Každá ze zmíněných vad nám pro právo představuje jiné právní následky. Některé jsou pro právo lehce definovatelné, jiné zase složitější a musíme k jejich pochopení užít např. judikatury. Z praxe si dovoluji tvrdit, že úprava vad v právu je velice složitá a bohužel pro spotřebitele velice nepřehledná, až nepochopitelná.

Dle obecného určení platí, že vadou je nejen jakékoli odchýlení se od zákona, ale i odchýlení od smlouvy ve spotřebitelských vztazích. Odchýlit se v právním vztahu dá co do vlastností předmětu, účelu jeho použití, či případně množství apod. Existence vady se posuzuje primárně podle toho, co si strany smlouvy ujednaly, sekundárně pak podle toho, co je obvyklé, jestliže předmět nebyl ve smlouvě dostatečně určen. Pro nabyvatele je jednodušší, pokud je předmět dostatečně specifikován ve smlouvě, neboť prokazovat následně u soudu, co je obvyklé, je mnohem složitější. Čím podrobněji a jasněji je předmět závazku ve smlouvě specifikován, tím lepší a silnější postavení má poté nabyvatel v případě následného sporu. V případě, že předmět závazku smluvené nebo ujednané vlastnosti nesplňuje, znamená to, že trpí vadou, bylo plněno vadně a nabyvateli

náleží uplatnit práva z vadného plnění. Jak jsem již výše uváděla, jedná se o objektivní právní vztah až na výjimky, kdy existují liberační důvody, díky kterým se zcizitel může odpovědnosti za vady zprostit. V následujících podkapitolách uvedu jednotlivé druhy vad spolu s liberačními důvody, které se vyskytují v rámci spotřebitelského práva.

2.1.1 Vada faktická

Faktickou vadou je vada, která má nedostatek povahy z fyzického hlediska. Jedná se o vadu týkající se vlastností předmětu, množství, případně účelu použití předmětu závazku. Co do ochrany spotřebitele lze výčet faktických vad nalézt v § 2161 OZ. Toto ustanovení nám faktické vady rozděluje na vady kvalitativní, kvantitativní a vady spočívající v nesouladu s požadavky právních předpisů.

Kvalitativní vada

Kvalitativní vadou se míní vada co do nedostatku vlastností, které si strany ujednaly. Pokud by chybělo ujednání, lze za náležité vlastnosti považovat i takové, které jsou popsány prodejcem nebo výrobcem předmětu, případně které kupující mohl očekávat vzhledem k povaze předmětu a na základě reklamy prováděné prodávajícím. Popis prodávajícího se počítá jako veřejný popis výrobku na etiketě, v e-shopu nebo například v reklamě. Směrnice EU č. 1999/44/ES, o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží (v textu dále též jako „směrnice o zárukách“) v čl. 2 odst. 4 upravuje liberační důvody zproštění odpovědnosti prodejce za faktickou vadu ve spojitosti s veřejným popisem. Z této směrnice o zárukách vychází omezení odpovědnosti prodejce, pokud prodejce neznal dané veřejné vyjádření, ani rozumně znát nemohl a pokud bylo dané prohlášení v době uzavření závazku upraveno nebo jím spotřebitel při uzavření závazku nemohl být ovlivněn. Jedná se pouze o směrnici, tzn. že členským státům byl dán prostor pro implementaci do vnitrostátního práva a čeští zákonodárci tento liberační důvod omezení odpovědnosti nepřijali.⁴⁷ Nepřijetí této úpravy liberace prodávajícího posiluje ochranu spotřebitele.

Co se týče úpravy vlastností předmětu skrze reklamu je třeba brát v potaz, že

⁴⁷ VÍTOVÁ, Blanka. In: HULMÁK, M., a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C.H. Beck, 2014, s. 149

reklama míří na tzv. průměrného spotřebitele⁴⁸, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory. S ohledem na výše zmíněné, musí spotřebitel brát reklamní sdělení s určitou nadsázkou. Superlativní reklama není v českém právu zakázána, je však potřeba hledět na to, aby se v reklamě neobjevilo klamání spotřebitele – tzv. klamavá reklama⁴⁹. Spotřebitele nesmí přestat pochybovat o tom, že jde o reklamní předvádění s cílem propagace výrobku, a tedy nelze pravdivě předpokládat její doslovné naplnění.⁵⁰

Z praxe mohu zmínit příklad, kdy v televizi běžela reklama na nejmenovaný automobil, který měl tak výborný výkon a jiné vlastnosti auta, že vlastník tohoto auta by mohl až ovládat živly. Setkala jsem se spotřebitelem, který tuto reklamu považoval mylně za klamavou. Jedná se o ukázkový příklad klasické superlativní reklamy, kdy je třeba brát v potaz, že auto živly opravdu ovládat nemůže a průměrný spotřebitel by na takovou věc měl přijít sám.

Kvalitativní vadou je i případ, kdy se věc nehodí ke svému účelu, který prodejce uvádí nebo ke kterému se obvykle taková věc používá. K této vadě je třeba připomenout, že je třeba sledovat, co prodejce ohledně produktu při uzavření závazku uvádí. Prodejce může účel předmětu koupě omezit, např. esteticky. Typický příklad pro tento druh vady je prodej obuvi. Prodejci často prodávají obuv s podtitulkem „módní“ nebo „vysoce módní“ obuv. S tímto podtitulkem se poté prodejce snaží zprostit odpovědnosti za faktické vady obuvi způsobené nošením, neboť „módní“ obuv je obuv hodící se ke krátkodobému nošení v nenáročných podmínkách a „vysoce módní“ je pak ve svém účelu spíše obuví hodící se na výstavu než na faktické nošení.⁵¹ U této informace je třeba zdůraznit informační povinnost prodávajícího před uzavřením smlouvy, jinak je možné prodejce veřejnoprávně sankcionovat za porušení informační povinnosti⁵² nebo i

⁴⁸ Definován v bodu 18 směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2005/29/ES ze dne 11. května 2005, o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu v souladu s výkladem SDEU

⁴⁹ § 2977 OZ

⁵⁰ Rozsudek Vrchního soudu v Praze ze dne 5.4.2014 sp. zn. 3 Cmo 163/2003

⁵¹ Čarování s módní obuví. dTest, o.p.s. [online] 2012 [cit. 9.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-2322/carovani-s-modni-obuvi>

⁵² § 9 a násl. ZOS

soukromoprávně v podobě náhrady škody⁵³.

V OZ je také uvedeno, že vlastnosti věci se dají určit pomocí vzorku nebo předlohy. Pokud by nastala situace, kdy smluvní ujednání stanovuje něco jiného, než vzorek či předloha, dá se v daném případě použít obecné ustanovení § 2096 OZ, které zakotvuje pro tento rozpor pravidlo přednosti smluvního ujednání. V případě, že smluvní ujednání a vzorek či předloha určují něco jiného, ale ne rozporného, je třeba, aby věc odpovídala jak vzorku či předloze, tak smluvnímu ujednání. Z obecných ustanovení lze ještě zmínit faktickou vadu v dokladech nutných pro užívání věci (§ 2099 OZ).

Kvantitativní vady

O kvantitativní vadu se jedná, pokud věc nebyla dodána v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti. Může tedy nastat situace, kdy bude dodáno více, než bylo smluveno nebo naopak méně, než bylo smluveno. Na obě situace, ačkoliv působí *a contrario*, zákonodárce pohlíží rozdílně.⁵⁴

Pokud prodejce dodá zboží více, než bylo smluveno, lze aplikovat obecné ustanovení § 2093 OZ, kdy je smlouva uzavřena i na toto přebytečné zboží, vyjma toho, pokud by kupující nadbytečné množství odmítl. Jestliže kupující tedy nadbytečné plnění neodmítne, je povinen zaplatit kupní cenu a má právo si předmět plnění ponechat. Nehledí se přitom na úmysl prodávajícího případně jeho omyl.⁵⁵

Otázkou zde ale zůstává, zdali se dá toto ustanovení použít i ve vztahu podnikatele a spotřebitele, neboť toto ustanovení přímo odporuje § 1838 OZ, které pojednává o neobjednaném plnění. Pokud dodá podnikatel spotřebiteli něco bez objednání a ujme-li se spotřebitel držby, hledí se na něj jako na poctivého držitele. Spotřebitel pak není povinen ani podnikatele vyrozumět o poctivé držbě, natož něco platit. Ustanovení

⁵³ § 2910 OZ

⁵⁴ TICHÝ, L. Kupní smlouva v novém občanském zákoníku (§ 2079-2183): komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014 s. 135

⁵⁵ TICHÝ, L. Kupní smlouva v novém občanském zákoníku (§ 2079-2183): komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014 s. 85

chránící spotřebitele bude mít před výše zmíněným ustanovením přednost.⁵⁶ Dané ustanovení by bylo zároveň v rozporu i s § 1817 OZ, podle kterého podnikatel nesmí po spotřebiteli požadovat další platbu, vyjma té, kterou je spotřebitel povinen uhradit na základě hlavního smluvního závazku, jestliže spotřebitel nedá k další platbě výslovný souhlas. Zde vidíme rozdíl hlavně v udělení výslovného souhlasu nebo pouhého pasivního odmítnutí nadbytečného plnění. V rámci ochrany spotřebitele bude třeba v případě nadbytečného plnění ze strany kupujícího používat speciální ustanovení.

Další variantou je, že prodávající dodá menší množství, než bylo množství smluvené. V takovém případě kupující nemůže předmět koupě odmítnout, ale má právo na uplatnění práv z vadného plnění. V praxi se tato situace často opakuje v případě dodání uhlí do domácností spotřebitelů, kdy je ale velice obtížné prokázat, že nákladní auto opravdu dovezlo menší množství uhlí, než si spotřebitel objednal. Ačkoliv dle obecných ustanovení o kupní smlouvě existuje povinnost prohlednutí si zboží⁵⁷, spotřebitel není povinen ke kontrole předmětu koupě před převzetím. Podle směrnice EU č. 1999/44/ES čl. 5 odst. 2, by mohl členský stát přistoupit k tomuto omezení, nicméně lhůta by nesměla být kratší než dva měsíce. V České republice dané omezení nebylo zavedeno, a i kdyby bylo, spotřebitel by měl na vytknutí právě zjištěné vady minimálně dva měsíce. V případě tohoto sporu běžně doporučuji využít zákonné domněnky vadnosti dle § 2161 odst. 2 OZ, kdy důkazní břemeno o prokázání bezvadnosti množství náleží prodávajícímu. Ten však často není schopen prokázat, kolik uhlí bylo opravdu do domácnosti dovezeno, a tím tedy není schopen vyvrátit zákonnou domněnku. Více o této domněnce v podkapitole 3.2.1.

Nesoulad s požadavky právních předpisů

Posledním druhem faktické vady je nesoulad s požadavky právních předpisů. Jedná se o nesoulad s právními předpisy, které stanovují různé technické, případně bezpečnostní normy (zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky nebo zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, ale i zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích). Úkolem těchto zákonů je zajištění bezpečnosti pro

⁵⁶ HULMÁK, Milan. In: HULMÁK, M., a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C.H. Beck, 2014, s. 583

⁵⁷ § 2104 OZ

spotřebitele. „Bezpečným výrobkem je výrobek, který za běžných nebo rozumně předvídatelných podmínek užití nepředstavuje po dobu stanovenou výrobcem nebo po dobu obvyklé použitelnosti nebezpečí, nebo jehož užití představuje pro spotřebitele vzhledem k bezpečnosti a ochraně zdraví pouze minimální nebezpečí při užívání výrobku.“⁵⁸ Pokud by kupující chtěl vědět, jaké výrobky jsou pro něj z pohledu vlastností samotného výrobku nebo vlivu výrobku na jeho zdraví nebezpečné, může využít k vyhledávání databázi nebezpečných výrobků v rámci dozorových orgánů. Mezi tyto orgány patří například Česká obchodní inspekce, České zemědělské a potravinářské inspekce nebo Státního ústavu pro kontrolu léčiv či Ministerstva zdravotnictví. V rámci Ministerstva průmyslu a obchodu je poté možné čerpat informace i z databáze RAPEX (Rapid Alert System for Non-Food Products – Systém rychlého varování před nebezpečnými výrobky nepotravinového charakteru) provozovaného v rámci EU.⁵⁹ Pro zboží potravinového charakteru také existuje databáze v rámci EU - RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed).

Výskyt faktické vady vždy nemusí znamenat odpovědnost prodávajícího. Proávající se může odpovědnosti za vadu zprostit podle liberačních důvodů stanovených zákonem. Co se týká liberačních důvodů, je třeba primárně zmínit obecné ustanovení § 1917 OZ, kdy kupujícímu nenáleží právo z vadného plnění, pokud je vada nápadná, zřejmá nebo ji lze zjistit z veřejného seznamu již při uzavírání právního vztahu. V rámci ochrany spotřebitele poté lze užít speciální ustanovení § 2170 OZ, kdy spotřebiteli právo nenáleží, pokud o vadě věděl, anebo ji dokonce sám způsobil. Vzhledem k podobnosti obecné a speciální úpravy lze ochranu spotřebitele zde spatřit snad pouze v tom, že spotřebiteli není dána povinnost prohlídky zboží před převzetím. Podmínkami liberace prodávajícího je tedy bezpodmínečně viditelná vada nebo případně zavinění vady spotřebitelem. To platí i v případě špatného užívání dle návodu. Evropská směrnice o zárukách omezuje odpovědnost prodávajícího z titulu neznalosti vady z nedbalosti, kdy

⁵⁸ VÍTOVÁ, Blanka.: HULMÁK M., a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C.H. Beck, 2014, s. 149.

⁵⁹ Nejvíce nebezpečných výrobků je v sortimentu hraček a oblečení. dTest, o.p.s. [online] 2018 [cit. 9.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-6875/dtest-nejvice-nebezpecnych-vyrobku-je-v-sortimentu-hracek-a-obleceni>

říká, že spotřebitel nemá práva z vadného plnění také tehdy, pokud o vadě rozumně nemohl nevědět. To spotřebiteli ukládá alespoň minimální povinnost prohlídky předmětu koupě. Česká právní úprava však toto omezení neimplementovala, je tedy v rámci ochrany spotřebitele příznivější.⁶⁰

Další zákonné důvody, kdy může být odpovědnost prodávajícího omezena jsou stanoveny v § 2167 OZ. Jedná se o taxativní výčet, který v rámci obecné úpravy chybí. Je použit tedy pouze ve vztahu podnikatele a spotřebitele. Taxativní výčet je poměrně evidentní, proto provedu jeho pouhé shrnutí. Prodejce se zproští odpovědnosti za vadu, kvůli které byla ujednána nižší cena. Počítá se zde s tím, že spotřebitel o vadě věděl, díky této vědě dostal slevu a s tímto vědomím do smluvního vztahu vstupoval. Plnění je tedy v souladu se smlouvou a právní vztah nemá žádné vady. Odpovědnost prodávajícího se stejně tak nevztahuje na opotřebení věci, které je způsobeno jejím obvyklým užíváním. Je zcela zřejmé, že zakoupené věci podléhají opotřebení a pokud má spotřebitel relativně dlouhou dobu⁶¹ na vytknutí vady, nelze rozumně očekávat, že věc po tuto dobu bude stále vypadat jako nová. Věc musí odpovídat svému účelu a zachovat si své vlastnosti⁶², poté nemá vady a není zde logicky prostor pro vytýkání vad. Odpovědnost se také vylučuje v případě koupě opotřebované věci pro vady, které na této věci byly v době uzavření smlouvy, odpovídající míře používání nebo opotřebení. Spotřebitel vstupuje do smluvního vztahu s vědomím, že kupuje opotřebovanou věc. Pro toto opotřebení bývá zpravidla ujednána i nižší cena, a i proto nelze považovat takovéto opotřebení za vadu. Poslední z taxativního výčtu vyloučení odpovědnosti prodávajícího za vady je takzvané sběrné ustanovení, které ovšem budí pochybnosti.⁶³ Odpovědnost za vady se vylučuje, vyplývá-li to z povahy věci. Toto ustanovení se použije, pokud nelze na vyloučení odpovědnosti vady užít výše uvedené taxativní důvody. Jelikož se bavíme o speciálních

⁶⁰ TICHÝ, L. Kupní smlouva v novém občanském zákoníku (§ 2079-2183): komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014 s. 431-432

⁶¹ dle § 2165 OZ má kupující na vytknutí vady 24 měsíců od převzetí zboží

⁶² TICHÝ, L. Kupní smlouva v novém občanském zákoníku (§ 2079-2183): komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014 s. 417

⁶³ TICHÝ, L. Kupní smlouva v novém občanském zákoníku (§ 2079-2183): komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014 s. 417

ustanoveních o ochraně spotřebitele, je třeba vykládat tato ustanovení restriktivně, aby nedocházelo k znevýhodnění práv spotřebitele.

2.1.2 Vada právní

Definice právní vady je uvedena v § 1920 odst. 1 OZ. „*Předmět plnění má právní vadu, pokud k němu uplatňuje právo třetí osoba, leda že o takovém omezení nabyvatel věděl nebo musel vědět.*“ Definici právní vady lze rozdělit na její objektivní složku a na její složku subjektivní.⁶⁴

Objektivní složkou je, pokud třetí osoba uplatňuje právo k předmětu plnění, čímž předmět plnění zatěžuje. Jedná tak v rozporu se smlouvou mezi smluvními stranami původního vztahu. Jelikož třetí osoba má jistá práva k předmětu plnění, nemůže dojít k převodu vlastnického práva na potencionálního nabyvatele, případně je potencionální nabyvatel povinen strpět omezení tohoto vlastnického práva např. v podobě služebnosti. Potencionální nabyvatel tak má právo vytknout vadu tohoto plnění. Poměrně problematická v rámci této definice je skutečnost, že třetí osoba musí právo k předmětu plnění uplatnit, nestačí pouhá existence tohoto plnění. Je poté hlavně v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem těžké tuto slabší stranu chránit. Dle mého názoru by toto ustanovení mělo být upraveno tak, že místo slova „*uplatňuje*“ se použije slovo „*má*“.

Subjektivní složkou této definice je aktivní účast nabyvatele. Nabyvatel věděl nebo musel vědět o takové vadě. Jedná se o speciální ustanovení k § 1917 OZ, kdy nabyvatel o vadě musel vědět, pokud ji lze zjistit z veřejného seznamu (jako je např. katastr nemovitostí v případě služebnosti cesty nebo stezky).⁶⁵ Pokud nabyvatel o vadě věděl, nemá tedy práva z vadného plnění, ba dokonce můžeme říct, že právní vztah ani nemá vadu, neboť je v souladu se smlouvou.⁶⁶ Rozdílem obecné a speciální úpravy je snad jen to, že § 1920 OZ neobsahuje žádnou výjimku v případě, že zcizitel vadu listivě

64 ŠILHÁN, Josef. In: HULMÁK M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 901

65 ŠILHÁN, Josef. In: HULMÁK M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 901

66 ŠILHÁN, Josef. In: HULMÁK M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 901

zastřel nebo ujistil výslovně nabyvatele, že věc vadu nemá. Tento rozdíl však nemá žádné opodstatnění, pokud nabyvatel o vadě musel vědět. Jestliže o vadě musel vědět, byla zřejmá, nemá na vadnost právního vztahu vliv ani faktická lež o stavu předmětu plnění.

Právní vada má důsledky nejen standardní⁶⁷, ale i zvláštní v podobě informační povinnosti. Pokud nabyvatel zjistí, že předmět plnění má právní vadu, musí to bez zbytečného odkladu⁶⁸ oznámit zciziteli. Oznámení zciziteli, že třetí osoba uplatňuje práva k předmětu plnění má smysl v tom, aby zcizitel měl možnost sdělit nabyvateli své námitky proti nároku třetí osoby, a aby tak nabyvatel mohl proti třetí osobě uplatnit i ty námitky, které má jeho předchůdce.⁶⁹ Nedodržení informační povinnosti nenese žádnou právní sankci, avšak může přinést právní následky v podobě náhrady škody nebo třeba nemožnosti těžit ze svého protiprávního činu dle § 6 odst. 2 OZ.

⁶⁷ vznik práv dle § 1914 odst. 2 OZ, tzn. dle § 1923 OZ, při dodržení postupu dle § 1921 OZ, případně následků dle § 1924 OZ

⁶⁸ Tento poměrně vágní pojem je velice důležitý v rámci práv z vadného plnění. Zabýval se jím Nejvyšší soud v rozhodnutí, sp. zn. 32 Cdo 2484/2012, kdy judikoval, že z časového určení „bez zbytečného odkladu“ je třeba dovodit, že jde o velmi krátkou lhůtu, již je míněno bezodkladné, neprodlené, bezprostřední či okamžité jednání. Je vždy třeba hledět i na okolnosti dané situace. K podobným závěrům dospěl i Nejvyšší soud ve své judikatuře při řešení konkrétních případů (srov. například rozsudky ze dne 12. června 2008, sp. zn. 21 Cdo 2869/2007, ze dne 29. června 2010, sp. zn. 33 Cdo 1508/2008, a ze dne 19. října 2010, sp. zn. 25 Cdo 4634/2008, dále též usnesení ze dne 24. dubna 2012, sp. zn. 23 Cdo 113/2012.

Rovněž tak Ústavní soud (srov. náleze ze dne 15. srpna 2005, sp. zn. IV. ÚS 314/05), vysvětlil že „vágní“ pojem „bez zbytečného odkladu“ je třeba vykládat vždy s ohledem na okolnosti konkrétního případu.

Obdobně tak podle judikatury Nejvyššího správního soudu (srov. například jeho rozsudky ze dne 20. listopadu 2008, sp. zn. 6 As 1/2008, ze dne 12. srpna 2010, sp. zn. 9 Afs 20/2010, a ze dne 12. srpna 2010, sp. zn. 9 Afs 21/2010) jde o lhůtu v řádu dnů, maximálně týdnů, v co nejkratším časovém úseku, přičemž v praxi je nutno tento pojem vykládat podle konkrétního případu (tedy „ad hoc“).

Ve vztahu se spotřebitelem se bude postupovat dle směrnice EU č. 1999/44/ES, v souladu se kterou se myslí lhůta „bez zbytečného odkladu“, lhůta alespoň dvouměsíční.

⁶⁹ Rozhodnutí Nejvyššího soudu, ze dne 19. 12. 2000, sp. zn. 33 Cdo 2573/99

2.1.3 Vada zjevná a skrytá

Právo zná nejen základní rozdělení vad na vady faktické a právní, ale také dělí vady dle jiných kritérií. Dalšími druhy vad jsou vady zjevné a skryté. V zákoně neexistuje legální definice těchto pojmů a pro určení právních následků plynoucích z užití těchto pojmů je třeba spojit několik ustanovení. Hlavně v rámci spotřebitelského práva hodnotím tuto úpravu za nepřehlednou, a tedy nedostatečnou.

Obecně lze říci, že vadou zjevnou je vada rozpoznatelná, případně dohledatelná ve veřejném seznamu, již při vstupování do právního vztahu, tedy při uzavření smlouvy. Vada skrytá je pak i dle výkladu *a contrario* vadou, kterou nelze zjistit pouhým prohlédnutím, případně nelze ji dohledat ve veřejném seznamu. Pokud se na předmětu plnění objeví vada skrytá, může nabyvatel uplatňovat práva z vadného plnění bez omezení, po dobu dvou let.⁷⁰ Jestliže hovoříme o vadě zjevné, je možné odpovědnost prodejce omezit.

Právní úpravu těchto vad lze nalézt v obecných ustanoveních závazkového práva (§ 1917 OZ), případně (§ 2103 OZ) v rámci obecných ustanoveních o kupní smlouvě, ale i ve zvláštní úpravě prodeje zboží v obchodě (v rámci spotřebitelského práva) § 2170 OZ. Dle § 1917 OZ nabyvatel ztrácí práva z vadného plnění, pokud se jedná o vadu, která je nápadná nebo zřejmá pouhým okem a nesmí se jednat o vadu, kterou lze zjistit pouze v případě relevantního odborného vzdělání. Zákon zde počítá s rozumem průměrného člověka, který jej používá s běžnou péčí a opatrností dle § 4 OZ, nikoli s osobou, která se hlásí k odbornému výkonu povolání nebo stavu dle § 5 OZ.⁷¹ I díky tomuto vysvětlení lze toto ustanovení aplikovat i v rámci vztahu spotřebitele a podnikatele. Toto ustanovení se vztahuje i na zjevné právní vady. V rámci právních vad, jak již bylo vysvětleno výše, se očekává aktivní účast nabyvatele, kdy je jeho povinností si před vstupem do právního vztahu zjistit informace, které jsou dohledatelné ve veřejných seznamech, jako je

⁷⁰ Zde existuje dokonce ochrana v rámci obecných ustanovení o kupní smlouvě dle § 2112 OZ, který lze využít v případě, kdy subjektem vztahu není spotřebitel, ale podnikatel. Na tento vztah se neuplatní dvacetitýř měsíční záruka plynoucí ze zákona dle § 2165 OZ (ustanovení v rámci spotřebitelského práva), ale i tak zákon kupujícího chrání.

⁷¹ ŠILHÁN, Josef. In: HULMÁK M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 890

například katastr nemovitostí, aby zjistil, jestli předmět plnění není zatížen právní vadou. Pokud na věci bude váznout právní vada a on to nezjistí, ačkoliv byla vada před uzavřením závazku dohledatelná, jde to k jeho tíži. Pokud nastane případ, že předmět závazku má více vad, je odpovědnost za vady vyloučena pouze u těch vad, které byly zjevné, nikoli však všech vad váznoucích na daném předmětu.

V ustanovení § 2103 OZ, jako zvláštní ustanovení v rámci kupní smlouvy, výše zmíněnou úpravu specifikuje. Ze znění toho ustanovení vyplývá, že kupující nemá práva z vadného plnění, pokud se jedná o vadu, kterou musel s vynaložením obvyklé pozornosti poznat již při uzavření smlouvy. Rozdílně od § 1917 OZ zde zákon vyžaduje prohlídku předmětu koupě před uzavřením smlouvy, pokud si kupující věc neprohlédne, nelze se poté dovolávat práv z vadného plnění, opomenutí prohlídky jde k tíži kupujícího.⁷² Rozdílné s výše rozebraným ustanovením je také to, že znění § 2103 OZ se nepoužije v rámci vztahu spotřebitele a podnikatele. Spotřebiteli zákon neukládá povinnost prohlédnout si zboží před převzetím, a pokud by prodejce takovou povinnost spotřebiteli ukládal např. v rámci obchodních podmínek, je z mého pohledu nutné toto ustanovení obchodních podmínek klasifikovat jako zakázané ujednání dle § 1814 OZ, neboť omezuje spotřebitelova práva z vadného plnění. K takovému ujednání se nepřihlíží.⁷³ Má tvrzení podporuje i judikatura Nejvyššího soudu, která dává spotřebiteli práva z vadného plnění i v případě, že si věc dostatečně neprohlédne a věc má zjevné vady, kterých si při převzetí nevšiml.⁷⁴

Obě ustanovení zároveň počítají se situací, kdy prodávající kupujícího ujistí, že věc nemá vady nebo zastře vadu lstivě. V prvním případě prodejce prohlásí, že je věc bezvadná, aby tak odradil kupujícího od prohlédnutí předmětu koupě. Tvrzení prodejce je třeba dát přednost před faktickým stavem. Toto prohlášení a následné neprohlédnutí předmětu koupě má pak za následek právo uplatnit práva z vadného plnění i v případě, že by kupujícímu tyto práva jinak nevznikly. V druhém případě pak prodejce využívaje své odbornosti a lepší znalosti předmětu koupě lživě přesvědčí kupujícího, že věc vadu nemá,

⁷² KASÍK, Petr, BEDNÁŘ, Václav In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 68

⁷³ § 1815 OZ

⁷⁴ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 30.12.1982, č. Cpj 40/80

nebo že viditelná vada vadou předmětu není. V této situaci má kupující také právo uplatnit práva z vadného plnění i u zjevné vady.⁷⁵ Pokud se ale bude jednat o skutečně nápadné vady, i prohlášení prodejce na této nápadnosti nic nemění, nehledě na to, že pokud se prodejce snaží nějakou vadu zastříit, zastřením taková vada nápadnost ztrácí, takže se nebude jednat o zjevnou vadu.⁷⁶ Aplikace těchto výjimek v rámci faktických vad je v rámci zákona sporná. Co se týče právních vad, jsou tyto výjimky vyloučeny explicitně zákonem, jak je uvedeno výše.

2.1.4 Vada podstatná a nepodstatná

Co je to podstatná a co nepodstatná vada není nikde v zákoně přímo definováno, avšak dělení vad na podstatné a nepodstatné, je velice důležité za účelem uplatnění práv z vadného plnění. Zákon v rámci tohoto dělení upravuje pouze vadné plnění, které má za následek podstatné porušení smlouvy (§ 2106 OZ) a vadné plnění, které má za následek nepodstatné porušení smlouvy (§ 2107 OZ). Abychom mohli říct, co se pod těmito pojmy rozumí, je třeba obrátit se na obecné ustanovení § 2002 OZ odst. 1 OZ. Toto ustanovení nám definuje podstatné porušení jako takové porušení povinnosti, o němž strana již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá stranu smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvíдалa. Nepodstatným porušením je pak takové porušení, u kterého se má za to, že není podstatným porušením. Jedná se tedy o vyvratitelnou právní domněnku.

Podstatnost porušení může vyplývat jak z obsahu, tak z významu porušené povinnosti. Některé povinnosti jsou v rámci závazku méně důležité, vedlejší. Může se ale také stát, že podstatnost porušení nastává až od určitého rozsahu, intenzity, porušené povinnosti.⁷⁷ V praxi je často velice problematické určit, zdali se jedná o podstatné nebo nepodstatné porušení smlouvy. Na předmět závazku je vždy třeba hledět individuálně

⁷⁵ KASÍK, Petr, BEDNÁŘ, Václav In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 68

⁷⁶ ŠILHÁN, Josef. In: HULMÁK M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 890

⁷⁷ ŠILHÁN, Josef. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 1197

s ohledem na účel, vlastnosti, splnění hlavních parametrů, naplněný hospodářského smysl či možnosti řádného užívání. Jelikož podstatnost či nepodstatnost není v zákoně konkrétně stanovena, jedná se o často opakující se zmatečnost spotřebitelů v rámci užití práva. V této věci se však musím zastat zákonodárce, neboť si myslím, že není v jeho moci konkrétně určit, individuální případy, kdy se bude jednat o podstatnou vadu a kdy o nepodstatnou vadu. Bohužel z tohoto důvodu je častým východiskem sporu o podstatnost (případně nepodstatnost) vady podání žaloby k soudu.⁷⁸

2.1.5 Vada odstranitelná a neodstranitelná

Dalším a v rámci této práce posledním dělením vad je rozlišování vad odstranitelných a neodstranitelných. Toto dělení slouží k určení, jakého práva z vadného plnění lze následně užít. Jedná se tedy o objektivní možnost volby práva z vadného plnění, takového práva, které je rozumně proveditelné.

Specifikace odstranitelných a neodstranitelných vad je definována v obecném ustanovení závazkového práva (§ 1923 OZ), které říká, že v případě odstranitelné vady se může nabyvatel domáhat buď opravy, nebo doplnění chybějící části předmětu závazku, anebo slevy z kupní ceny. Pokud se jedná o neodstranitelnou vadu a nelze-li pro tuto vadu předmět závazku řádně užívat, má nabyvatel právo odstoupit od smlouvy nebo se domáhat slevy z kupní ceny. K této věci je třeba uvést zákonnou mezeru v této definici, kdy zákonodárce vůbec neuvažuje o možnosti, kdy vada je neodstranitelná, ale nebrání řádnému užívání.⁷⁹ Jedná se o případ *ad absurdum* a pokud bychom ho chtěli řešit, bylo by třeba vykládat zákon dle smyslu a účelu. Takový případ by se dle mého názoru v praxi musel řešit spojením významu obou definic.

Závaznějším druhem vady jsou vady neodstranitelné. Neodstranitelnost vad můžeme ještě dále dělit na absolutní a relativní. Absolutní nemožností odstranění vady je takové odstranění, které je fyzicky nemožné, nelze pro odstranění vady nalézt žádných

⁷⁸ Rozsudek Nejvyššího soud, ze dne 23.06.2010 sp. zn. 23 Cdo 1991/2008 a Rozsudek Nejvyššího soudu, ze dne 25.01.2011 sp. zn. 23 Cdo 556/2009 se zabýval posouzením podstatnosti vady, vždy však došlo pouze k posouzení konkrétního žalovaného případu

⁷⁹ ŠILHÁN, Josef. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 912

technických prostředků, které ovládají lidé. Relativní nemožností odstranění je pak odstranění, které je sice fyzicky možné, ale zjevně nevhodné a ekonomicky neefektivní, zejména pokud by hodnota odstranění vady přesáhla hodnotu předmětu závazku.⁸⁰

2.2 Záruka

O záruce, případně odpovědnosti za vady, v zákoně mluví několik ustanovení. Jednak je záruka za jakost zmíněna v § 2113 OZ a následujících ustanoveních, jež jsou obecná ustanovení o kupní smlouvě. Na druhou stranu je zde nutné zmínit i dobu pro uplatnění práv z vadného plnění dle ustanovení § 2165 OZ v rámci speciálních ustanoveních na ochranu spotřebitele.

2.2.1 Smluvní

Záruka za jakost je chápána jako závazek prodávajícího, který kupujícímu zaručuje, že věc bude způsobilá k použití po určitou dobu co do obvyklého účelu užití, anebo si zachová obvyklé vlastnosti.⁸¹ Prodávající či třetí osoby⁸² mohou záruku za jakost udělit kupujícímu jednak ve smlouvě, případně v obchodních podmínkách, ale i jednostranným prohlášením uvedeným v reklamě, ba dokonce i pouhým uvedením na obalu výrobku. Nastat může tedy situace, kdy na obalu předmětu koupě výrobce uvádí záruku za jakost po dobu například 2 let, ale prodejce ve smluvních podmínkách uvede záruku za jakost pouze 1 rok. Tuto situaci řeší § 2114 OZ, kdy uvádí pravidlo, že platit musí nejdelší z uvedených záruk.

Zákon dokonce neukládá ani povinnost poskytovat samotnou záruku za jakost. Poskytnutí záruky podléhá absolutní libovůli prodejce. Prodejce dokonce může udělit záruku buď na celý předmět závazku nebo i pouze na jeho část. Lze udělit záruku i na

⁸⁰ Rozsudek Nejvyššího soudu České republiky ze dne 21.5.2003, sp.zn. 33 Odo 154/2003 – reaguje na úpravu odstranitelných a neodstranitelných vad ještě za DOZ (§ 507 a § 622).

⁸¹ KASÍK, Petr, BEDNÁŘ, Václav. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 80

⁸² TICHÝ, L. In: ŠVESTKA V. a kol. Občanský zákoník. Komentář. Svazek V. V Praze: Wolters Kluwer, 2014, s. 845

konkrétní vlastnost, případně celý soubor vlastností, jaké má předmět po určitou dobu vykazovat. Jestliže prodejce neposkytne záruku za jakost, nevylučuje se tím ale právo kupujícího uplatnit práva z vadného plnění, nevylučuje práva z vad předmětu koupě.⁸³

2.2.2 Vyplývající ze zákona

OZ účinný od roku 2014 nezná pojem zákonná záruka, proto jsem zvolila pro vysvětlení další úpravy záruky pojem „vyplývající ze zákona“. Ačkoliv v zákoně nikde není stanoveno nic o zákonné záruce, v rámci ochrany spotřebitele, ustanovení o prodeji zboží v obchodě, zákon stanovuje lhůtu, po kterou má spotřebitel, případně i slabší strana právo vytýkat vady, které se na předmětu koupě vyskytnou za dobu 24 měsíců po převzetí zboží. Toto pravidlo je přímo stanoveno v § 2165 OZ. Ve vztahu se spotřebitelem je dokonce dána i povinnost vystavit tuto informaci v písemné formě, nejčastější je napsání této informace na účtenku.⁸⁴

Výše uvedenou lhůtu můžeme vyložit dvěma způsoby. Jednak lze na lhůtu hledět jako na lhůtu pro uplatnění práva z vadného plnění nebo jako na lhůtu, po kterou prodávající odpovídá kupujícímu za výskyt vady. Dle prvního výkladu je kupujícímu dáno právo se po dobu dvou let domáhat nápravy vadného plnění. Kupující má tedy právo reklamovat věc, ale pouze pro vadu, která existuje již při převzetí věci. Pro vadu, která se na věci vyskytne v prvních šesti měsících od koupě, platí domněnka vadnosti, o které více informací uvádím v podkapitole 3.2.2. Jedná se o vyvratitelnou domněnku existence vady už v době převzetí věci, a tudíž je na prodávajícím případně dokázat opak. U vady zjištěné později, po šesti měsících od uzavření kupní smlouvy, pak důkazní břemeno leží na kupujícím. Po uplynutí šesti měsíců od uzavření kupní smlouvy už vadnost věci již při její koupi musí dokázat kupující. Druhý výklad výše zmíněného ustanovení se jeví pro kupujícího, jímž je spotřebitel, výhodnější. Podle něj prodávající odpovídá po dobu dvou let za výskyt jakékoliv vady na předmětu koupě, tedy nejen vady existující již při převzetí věci, ale i vady vzniklé až v průběhu záruční doby. Dle tohoto výkladu nese prodávající

⁸³ KASÍK, Petr, BEDNÁŘ, Václav. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 80

⁸⁴ TICHÝ, Luboš, PIPKOVÁ, Petra Joanna, BALARIN, Jan. In: TICHÝ, L. a kol. Kupní smlouva v novém občanském zákoníku. V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 410.

odpovědnost jak za dodání bezvadné věci, tak ale i za zachování vlastností věci, jak smluvených či obvyklých, po určitou dobu. Právě tato druhá koncepce, která byla uvedena v DOZ, představovala zákonnou záruku. Zda existuje zákonná záruka v současném OZ, je však sporné, judikaturou zatím neřešené téma.

Ke zrušení zákonné záruky se přiklání například Liškutín, který své tvrzení podkládá hlavně systematickým zařazením ustanovení § 2165 odst. 1 OZ do části, která je označena „práva z vadného plnění“. Argumentuje současně i definicí práva z vadného plnění, která je ustanovena v § 2100 odst. 1 OZ. Dle tohoto ustanovení právo z vadného plnění zakládá vada, kterou věc měla při přechodu nebezpečí škody na kupujícího, tedy při převzetí. Nezáleží, zda se vada projeví později.⁸⁵ Pokud vada vznikne na předmětu koupě později, než při převzetí věci, má kupující právo z vadného plnění pouze v případě, že vadu způsobil prodávající porušením své povinnosti dle § 2100 OZ. Jelikož se tedy u později vzniklé vady zpravidla nebude jednat o vadné plnění, nelze na tuto vadu kvůli zvolenému označení § 2165 odst. 1 OZ vztáhnout. Odpovědnost za vady vzniklé později, tedy odpovědnost prodávajícího, že si věc po určitou dobu zachová své vlastnosti, je označována dle § 2113 OZ zárukou za jakost. Na záruku za jakost však § 2165 odst. 1 OZ neodkazuje. Liškutín dále jako podporu své argumentace zmiňuje i důvodovou zprávu⁸⁶, která považuje zákonnou záruku za nestandardní institut, který vznikl za jiných společenských podmínek, a který nemá v současné právní úpravě již místo.⁸⁷

V případě existence zákonné záruky by navíc § 2161 odst. 2 OZ ztratil částečně svůj smysl. Toto ustanovení se snaží zvýhodnit kupujícího po dobu šesti měsíců, kdy kupující nemusí prokazovat vadu věci, pokud se na předmětu koupě vyskytne. Důkazní břemeno nese prodávající. Pokud by i po uplynutí šesti měsíců byl prodávající odpovědný za vady vzniklé na předmětu koupě, obrácené důkazní břemeno postrádá svůj význam.

Zrušení zákonné záruky může nasvědčovat i úprava práva z vadného plnění u použité věci v OZ. U použité věci šlo za dřívější právní úpravy vytýkat práva z vadného plnění pouze u vady existující už při převzetí, neboť ustanovení § 619 odst. 1 DOZ u nich

⁸⁵ LIŠKUTÍN, T., Otazníky nad zákonnou zárukou při prodeji zboží v obchodě od ledna 2014. Právní rozhledy 5/2014. s. 160.

⁸⁶ Důvodová zpráva k OZ ze dne 3. února 2012, Sněmovní tisk 362/0, Dostupná také z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Duvodova-zprava-NOZ-konsolidovana-verze.pdf>; k § 2113 – 2117 OZ

⁸⁷ LIŠKUTÍN, T., Otazníky nad zákonnou zárukou při prodeji zboží v obchodě od ledna 2014. Právní rozhledy 5/2014. s. 160.

záruční odpovědnost vyloučilo.⁸⁸ OZ však žádné obdobné ustanovení neobsahuje. Pokud by tedy zákonná záruka existovala, vztahovala by se nově i na použité věci.

Dalším argumentem podporujícím tento výklad může být i soulad s právními předpisy EU. Dle některých názorů se zákonná záruka v DOZ objevila pouze omylem, a to kvůli nesprávnému pochopení rozlišování vad existujících při převzetí a vad, které se vyskytnou na předmětu koupě až později. Díky tomuto nesprávnému pochopení legislativy EU došlo k nesprávné implementaci směrnice č. EU 1999/44/ES do našeho vnitrostátního práva.⁸⁹ Zrušení zákonné záruky by tak bylo zcela logické a právně relevantní. Dle čl. 5 odst. 1 směrnice EU č. 1999/44/ES, totiž prodávající odpovídá za rozpor s kupní smlouvou po dobu dvou let od dodání zboží. Je zde ale důležité zmínit, že pouze podle čl. 3 odst. 1, tzn. jedině za rozpor se smlouvou existující v okamžiku dodání zboží. Směrnice o zárukách tímto upravuje jen zákonnou odpovědnost, nikoliv však záruční odpovědnost za vady. Úprava zvýhodňující spotřebitele ale není v rámci minimální harmonizace zakázána. Chyba implementace v českém právní řádu by se dala dokázat i v porovnání s jinými právními řády států EU, pomocí komparativního výkladu, který je založen na tom, že právní řády různých států vycházejí často ze stejných principů a stejných tradic, a proto se lze při výkladu vnitrostátního práva inspirovat jiným právním řádem, včetně výsledků cizí právní vědy.⁹⁰ Význam komparativního výkladu navíc roste s četností pramenů evropského či mezinárodního práva, kterým vnitrostátní právní řády podléhají.⁹¹ Například německý občanský zákoník (BGB)⁹² ve svém ustanovení § 438 odst. 1. č. 3 také považuje dvouletou lhůtu jako lhůtu pro uplatnění práva v případě, že se projevila vada věci již při uzavření kupní smlouvy, tedy při převzetí. Zákonnou záruku německý BGB tedy nezná.

K tomu, že je zákonná záruka zachována se v odborném článku naopak přiklání

⁸⁸ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 26. 10. 2010, sp. zn. 33 Cdo 2281/2008

⁸⁹ SELUCKÁ, M., Ochrana spotřebitele v navrhovaném občanském zákoníku. Právní rozhledy 10/2009. s. 364.

⁹⁰ MELZER, F., Metodologie nalézání práva: úvod do právní argumentace. V Praze: C.H. Beck, 2011. s. 195.

⁹¹ WINTR, J., Metody a zásady interpretace práva. V Praze: Auditorium, 2013. s. 148.

⁹² Bürgerliches Gesetzbuch, Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz [online]. [cit.28.3.2019] Dostupné z: https://www.gesetze-im-internet.de/englischbgb/englisch_bgb.html #p1571

např. Čech⁹³, který své tvrzení podkládá důvodovou zprávou⁹⁴, podle které se mají změny ve speciálním režimu prodeje zboží v obchodě omezit jen na systematické a stylistické úpravy. Takovou úpravou by zcela jistě nebylo zrušení zákonné záruky. Čech se přiklání k zachování zákonné záruky také díky gramatickému výkladu ustanovení § 2165 odst. 1 OZ. Zákonná záruka je dle jeho názoru zachována především díky absenci druhé čárky v souvětí. Kdyby dané ustanovení znělo: „*Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží, v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.*“, ustanovení by se vykládalo odlišně – lhůta dvou let by se nevztahovala na výskyt vady, ale na uplatnění práva z vady kupujícím, a tedy by skutečně šlo o první výklad dotčeného ustanovení zmíněného výše. Z důvodu, že druhá čárka v souvětí chybí, jedná se o lhůtu, v níž prodávající odpovídá za výskyt vady, míní se tím jakékoliv vady, tedy i nově vzniklé.⁹⁵

Ke stejnému názoru dospěl i Tomsa, který použil pro svůj závěr jazykový výklad. Zaměřil se na použité slovo „vyskytne“, které bylo dle něj použito záměrně místo slova „projeví“. Tomsa uvádí: „*Pokud jde o slovní výklad, tak podle mého názoru nelze ztotožnit význam slova „vyskytne“ s významem slova „projeví“, tedy s tím, že se v určité pozdější době projeví vada, která tu v době převzetí zboží již byla. Znamená to, že vada musí být v této době zjištěna a není třeba zkoumat, zda tu již byla v době převzetí zboží a teprve později se projevila, popř. že k vadě došlo v důsledku porušení povinností prodávajícího, za které je dána odpovědnost podle obecné úpravy pro kupní smlouvu.*“⁹⁶ Na základě jazykového výkladu souvětí se k zachování záruční lhůty staví i Melzer, který argumentuje tak, že pokud zákonodárce zaměnil původně použité slovo „projeví“ za „vyskytne“, jistě z jeho záměru vyplývá záměr zákonnou záruku zachovat.⁹⁷

Já osobně se spíše přikláním ve své praxi k tomu, že zákonná záruka již neexistuje, neboť prozatím neexistuje jediný vymahatelný podklad např. judikatura, o který by se dala opřít argumentace, že zákonná záruka existuje. Spotřebiteli tedy nelze jednoznačně říci, že u prodejce má na předmět koupě zákonnou záruku dva roky a nelze ani po prodejci

⁹³ ČECH, P., Nad několika rekodifikačními nejasnostmi. *Obchodněprávní revue* 11-12/2012. s. 324.

⁹⁴ Důvodová zpráva k OZ ze dne 3. února 2012, Sněmovní tisk 362/0, Dostupná z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Duvodova-zprava-NOZ-konsolidovana-verze.pdf>; k § 2158 až 2174 OZ

⁹⁵ ČECH, P., Nad několika rekodifikačními nejasnostmi. *Obchodněprávní revue* 11-12/2012. s. 324.

⁹⁶ TOMSA, M., Ještě jednou k odpovědnosti za vady při prodeji zboží v obchodě. *Právní rozhledy* 11/2014. s. 404

⁹⁷ MELZER, F., K úpravě ochrany spotřebitele ve vládním návrhu občanského zákoníku. *Právní rozhledy* 21/2009. s. 771.

vymáhat plnění zákonné záruky. Navíc se naopak judikatura⁹⁸ v poslední době zabývala aplikací ustanovení § 2161 odst. 2 OZ, jenž by v případě přiznání zákonné záruky v podobě znění § 2165 OZ ztratilo význam a nebylo by třeba aplikaci tohoto sporného ustanovení nijak judikaturou upravovat.

S tím, zda existuje zákonná záruka nebo nikoli, je poté spojena i otázka, do kdy je kupující povinen právo z vadného plnění uplatnit. V případě prvního výkladu, může kupující reklamovat do dvou let od převzetí věci. Jestliže však existuje zákonná záruka, lhůta dvaceti čtyř měsíců představuje dobu, po kterou je prodávající odpovědný za vadu, která se na předmětu koupě vyskytne, ale ne dobu, po kterou může kupující uplatňovat práva z vadného plnění. Jiná lhůta však v OZ stanovena není. Dle Čecha⁹⁹ se tak subsidiárně použije ustanovení § 2112 odst. 1 OZ, v rámci kterého má kupující povinnost vytykat práva z vadného plnění bez zbytečného odkladu. Lhůtou bez zbytečného odkladu se ve světle směrnice EU č. 1999/44/ES myslí lhůta alespoň dvouměsíční¹⁰⁰.

V praxi je toto ustanovení velice problematické i proto, že je zde otázka, jak zákonodárce myslel znění tohoto ustanovení i co do „dvaceti čtyř měsíců od převzetí“. Jednak ve staré právní úpravě DOZ, platila povinnost zákonné záruky dvaceti čtyř měsíců¹⁰¹ a za druhé, byla povinnost opětovného běhu záruční doby dvaceti čtyř měsíců v případě výměny předmětu koupě případně jeho části za nový kus¹⁰². Toto pravidlo zde stanoveno již není, ale široká veřejnost na toto pravidlo byla zvyklá, proto jsem se často shledala s tím, že kupující považoval sousloví „od převzetí“ od každého převzetí nového předmětu, nikoli od převzetí jako od uzavření kupní smlouvy na předmět závazku. Tedy že lhůta dvaceti čtyř měsíců běží opět i po výměně zboží, neboť došlo k novému převzetí věci. Z mého pohledu se nezachováním staré úpravy zákonodárce chtěl této povinnosti prodejce zprostit, a proto již toto pravidlo opětovného běhu záruční doby nelze užít. K mému názoru se přiklání i např. Česká obchodní inspekce (dále jen „ČOI“).¹⁰³ Zároveň

⁹⁸ Rozsudek Městského soud v Brně, ze dne: 29. 6. 2016, č. j. 36 C 240/2014-39

⁹⁹ ČECH, P., Nad několika rekodifikačními nejasnostmi. Obchodněprávní revue 11-12/2012. s. 324.

¹⁰⁰ Bod 19 preambule směrnice EU 1999/44/ES, o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží

¹⁰¹ § 620 SOZ

¹⁰² § 627 odst. 2 SOZ

¹⁰³ Odpovídá prodávající za vyměněné zboží opět dalších 24 měsíců? ČOI [online] 2017 [cit. 17.2.2019]. dostupné z: <https://www.coi.cz/faq/6-odpovida-prodavajici-za-vymenene-zbozi-opet-dalsich-24-mesicu/>

se opět shledáváme s problémem případné vymahatelnosti, neboť v zákoně není přímo uvedeno pravidlo opětovného běhu záruční doby dle DOZ a nelze proto jednoznačně spotřebiteli toto právo přiznat a stejně tak se ho nelze jednoznačně domáhat u prodejce. Pokud prodejce toto právo spotřebiteli nepřizná sám, nemá spotřebitel zákonnou oporu ve vymáhání tohoto práva. Nehledě na to, že zákon přímo nepřiznává ani zákonnou záruku a já osobně se k existenci zákonné záruky také nepřikláním. Hovořili bychom tedy o opětovné aplikaci příslušného ustanovení o jakosti při převzetí a práva na vytýkání vad.

2.3 Práva z vadného plnění

Práva z vadného plnění jsou obecně práva, která náleží nabyvateli předmětu závazku, jestliže se na předmětu závazku vyskytne vada. Obecně bych chtěla o právech z vadného plnění říct, že jsou v zákoně upraveny na více místech, ačkoli podstata jednotlivých práv je stejná. Jednak je jejich existence stanovena v § 1914 OZ, dále jsou pak práva z vadného plnění obsažena v obecných ustanoveních ohledně kupní smlouvy v § 2106, případně § 2107 OZ, poté jejich úpravu můžeme nalézt ve speciálních ustanoveních, pokud půjde o vztah podnikatele a spotřebitele, v § 2169 OZ a jelikož je tato práce zaměřena na smlouvu nejen kupní, ale i na smlouvu o dílo, je třeba zmínit i ustanovení § 2615 OZ. Právě v § 2615 OZ v odstavci druhém je uvedeno, že v případě práv z vadného plnění, které náleží objednateli se použijí obdobně ustanovení o kupní smlouvě. Proto v rámci této práce často hovořím pouze o ustanoveních o kupní smlouvě a může se mylně zdát, že na smlouvu o dílo zapomínám. Ohledně speciálních ustanovení v případě práv z vadného plnění (zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě) a o právech z vadného plnění u smlouvy o dílo však více uvedu dále v této práci.

Jestliže vznikne nárok na uplatnění práva z vadného plnění, dělíme práva z vadného plnění obecně podle možnosti odstranění nebo nemožnosti odstranění. Jestliže je reálně možné odstranění vady, má oprávněná osoba nárok na opravu, na doplnění nebo na slevu z ceny předmětu závazku. Jestliže je však vada reálně neodstranitelná, má oprávněná osoba právo na slevu z ceny, případně na odstoupení od uzavřeného závazku.

Důležité je k právům z vadného plnění ještě obecně říci, že v případě opožděného vytknutí práva z vadného plnění nedochází k jeho zániku, nýbrž může dojít pouze k jeho promlčení. Zcizitel, který namítne u soudu opožděné vytknutí poté není povinen plnit,

neboť soud nabyvateli právo nepřizná.¹⁰⁴ Pokud bychom však narazili na poctivého zcizitele, může se stát, že vadu plnění odstraní i po lhůtě určené k jejímu vytknutí.

Dle obecné úpravy práv z vadného plnění zákon ještě přiznává oprávněné osobě náhradu nákladů účelně vynaložených k uplatnění práva z vadného plnění¹⁰⁵. Jedná se o náklady, které vzniknou v příčinné souvislosti s uplatněním nároku na odstranění vady. Jedná se o náklady, které jsou spojené nejen s přemístěním předmětu od nabyvatele zpět k zciziteli, ale i případně na náklady spojené s jejich komunikací. Náklady vztahující se k posouzení vady, již nejsou v příčinné souvislosti s uplatněním práva z vadného plnění, proto běžně do těchto nákladů být započítány nemohou.¹⁰⁶ Náhrada nákladů je možná pouze v případě oprávněného vytknutí práv z vadného plnění, a to v účelné výši. Je tedy třeba dbát i hospodárnosti jednání nabyvatele, pokud např. v případě kupní smlouvy má kupující prodejnu prodávajícího ve městě, kde se předmět kupní smlouvy nachází, není třeba uplatňovat práva z vadného plnění a náklady s tím spojené na cestu do sousedního města, kde je prodejna obdobně.

Rozdílně by se však posuzovalo, pokud by zcizitel posoudil vadu jako neoprávněnou a nabyvatel by měl jedinou možnost, jak jeho posouzení rozporovat, a to například posudkem soudního znalce. Pokud by posudek soudního znalce vyšel ve prospěch nabyvatele, prokázalo by se, že vada byla oprávněná, měl by nabyvatel následně právo náklad na soudního znalce požadovat uhradit po zciziteli. Toto je v praxi jediná možnost, jak může nabyvatel rozporovat mylné posouzení oprávněnosti vady.

Právo na náhradu nákladů je třeba uplatnit ve lhůtě jednoho měsíce, která začíná běžet od doby, kdy bylo třeba vadu vytknout. Tyto lhůty se v jednotlivých právních vztazích liší. Nejkratší možná doba je tedy šest měsíců (§ 1921 odst. 1 OZ), v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem pak dvacet čtyři měsíců. Podrobnější rozbor práv

¹⁰⁴ HUTAŘOVÁ, Ivana. Nároky z vadného plnění v Novém občanském zákoníku. epravo.cz [online] 2013 [cit. 17.2.2019]. dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/naroky-z-vadneho-plneni-v-novem-obcanskem-zakoniku-93169.html>

¹⁰⁵ § 1924 OZ

¹⁰⁶ ŠILHÁN, Josef. In: HULMÁK, M. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 916

z vadného plnění v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem uvedu v následující kapitole.

3 Práva z vadného plnění u kupní smlouvy

V této kapitole se podrobně zaměřím na práva z vadného plnění u kupní smlouvy, která jsou speciálně upravena pro právní vztah, do nějž vstupuje podnikatel se spotřebitelem. V rámci této kapitoly okrajově shrnu právní institut koupě a dále se budu věnovat hlubšímu pojetí práv z vadného plnění v souvislosti s koupí movité věci, nemovité věci a největší pozornost bych ráda věnovala pododdílu OZ ohledně zvláštních ustanoveních prodeje zboží v obchodě. Cílem této kapitoly je detailně ukázat, jak zákon chrání spotřebitele a kde je naopak v zákoně mezera, či nejasnost, případně jak tento nedostatek v rámci praxe řešit.

3.1 Koupě movité a nemovité věci

Koupě je právním institutem vznikajícím na základě kupní smlouvy, která je synallagmatickým právním vztahem mezi kupujícím a prodávajícím, v zákoně upravená v ustanovení § 2079 OZ a následujících. „*Kupní smlouvou se prodávající zavazuje, že kupujícímu odevzdá věc, která je předmětem koupě, a umožní mu nabýt vlastnické právo k ní, a kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí prodávajícímu kupní cenu.*“ Systematicky bychom tuto úpravu našli v části čtvrté OZ, relativních majetkových právech, hlavy II, jež upravuje závazky z právních vztahů, Díl 1 ohledně převedení věci do vlastnictví jiného, oddíl 2 s názvem právního institutu „Koupě“.

Kupní smlouva je v zákoně upravena poměrně složitě, je třeba dbát nejen předmětu kupní smlouvy, tedy zda se jedná o věc movitou nebo o věc nemovitou, ale i o subjekt právního vztahu. Pokud bude smlouva uzavírána se spotřebitelem, je třeba postupovat v určení právního vztahu dle speciální úpravy prodeje zboží v obchodě dle § 2158 a následujících OZ. Bohužel speciální ustanovení neobsahují ucelený systém úpravy kupní smlouvy, a proto je třeba vycházet v případě určení práv a povinností subjektů i z obecné úpravy závazků.

Zároveň je třeba právní výklad v souvislosti s ochranou spotřebitele vykládat pro spotřebitele co nejpříznivěji.¹⁰⁷ Tento judikovaný přístup následně promítl i zákonodárce

¹⁰⁷ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 5. 8.2008, sp. zn. 28 Cdo 864/2008, Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 8.2010, č. j. 1 As 46/2010-79

do znění § 1812 OZ. Zákodárce zde dokonce užil superlativ: „*V pochybnostech je třeba použít takový výklad, který je pro spotřebitele nejpriznivější*“. Uvedená norma se sice primárně vztahuje na výklad spotřebitelských smluv, není ovšem žádný důvod postupovat jinak ani při pochybnostech o výkladu zákona.¹⁰⁸

3.1.1 Koupě movité věci

Koupě movité věci je taková koupě, kdy předmětem tohoto závazku je věc movitá. Rozhodující pro určení mobility věci je stav, kdy má kupující věc převzít. Pokud bude prodávající prodávat součást věci nemovité, bude se to posuzovat jako prodej věci movité (např. materiál z lomu). Zákon upravuje koupi movité věci v § 2085 a násl. OZ takto: „*Jako koupě movité věci se posoudí každá koupě, jejímž předmětem není nemovitá věc, jakož i koupě součásti nemovité věci, má-li kupující podle smlouvy nabýt součást po oddělení jako věc movitou. Za kupní smlouvu se vždy považuje smlouva o dodání spotřebního zboží, které je nutné sestavit nebo vytvořit*“. Poslední věta definice zároveň stanovuje podmínky pro rozlišení kupní smlouvy od smlouvy o dílo, což má praktický význam při koupi věci, která ještě není vyrobena.¹⁰⁹

Zatímco obecná ustanovení (§ 2079–2084 OZ) se dají bez dalšího použít i na ostatní druhy kupní smlouvy, tj. na koupi nemovitosti, prodej v obchodě a koupi závodu, § 2085–2127 OZ můžeme použít na ostatní druhy kupní smlouvy pouze přiměřeně.¹¹⁰ Ustanovení o koupi movité věci se, co do práv z vadného plnění použijí zejména, pokud právní vztah nebude vyhodnocen jako vztah podnikatele a spotřebitele. Nás v rámci této práce spíše zajímá, jaká ustanovení se použijí v rámci právního vztahu se spotřebitelem, tudíž se těmito ustanovením již dále nebudu věnovat.

Ve vztahu podnikatele a spotřebitele se použijí přiměřeně ustanovení ohledně povinností prodávajícího (§ 2087 a násl. OZ), povinností kupujícího (§ 2118 a násl. OZ) a svépomocného prodeje (§ 2126 a násl. OZ), naopak právě práva z vadného plnění,

¹⁰⁸ Nález Ústavního soudu, ze dne 23. 11. 2017, sp. zn. I. ÚS 2063/17

¹⁰⁹ Důvodová zpráva k NOZ (konsolidovaná verze) In: Texty zákonů [online]. Ministerstvo spravedlnosti ČR, 2015, s. 482

¹¹⁰ TICHÝ, Luboš, PIPKOVÁ, Petra Joanna, BALARIN, Jan. In: TICHÝ, L. a kol. Kupní smlouva v novém občanském zákoníku. V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 62

případně záruka za jakost, či nebezpečí škody na věci je pro spotřebitele speciálně upraveno v pododdíle OZ „Speciální ustanovení o prodeji zboží v obchodě“.

3.1.2 Koupě nemovité věci

Nemovitou věcí se dle OZ v § 498 odst. 1 myslí pozemky a podzemní stavby se samostatným účelovým určením, případně i věcná práva k nim, a práva, která za nemovité věci prohlásí zákon. Nemovitou věcí je i věc, která není součástí pozemku, a nelze-li takovou věc přenést z místa na místo bez porušení její podstaty. Ohledně definice nemovité věci je třeba brát zvýšený zřetel i na § 508 OZ ohledně strojů nebo jiných upevněných zařízení a § 509 OZ týkající se inženýrských sítí.

Právní význam odchylné úpravy koupi, či prodeje nemovité věci spočívá hlavně v odlišné úpravě práv z vadného plnění, resp. jejich následků, které jsou upraveny v § 2129 OZ¹¹¹, avšak uzavřela-li kupní smlouvu o prodeji nemovitosti na straně prodávajícího osoba provozující živnost v oboru „realitní činnost“, podnikatel, použijí se na práva a povinnosti z této kupní smlouvy též zvláštní ustanovení OZ o prodeji zboží v obchodě za předpokladu, že druhou smluvní stranou je spotřebitel.¹¹² V případě sporu, které ustanovení OZ bude aplikováno, je třeba užít vždy ustanovení pro spotřebitele nejvýhodnější.

Pokud nějaká práva či povinnosti nejsou speciálně upraveny v rámci koupě nemovité věci, použije se přiměřeně ustanovení o koupi movitých věcí (§ 2131 OZ). Směrnice č. 1999/44/ES o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží, ze které vychází česká právní úprava v OZ, upravuje pouze koupi věcí movitých, jak je uvedeno v čl. 1 odst. 2 písm. b). O nemovitých věcech se výslovně v žádné své části nezmiňuje; zároveň ale koupě nemovitých věcí není obsažena v negativním vymezení pojmu "spotřební zboží". Z toho vyplývá, že směrnice č. 1999/44/ES necílí přímo svou úpravou i na nemovité věci, avšak nebrání členským státům, aby provedly rozšíření své vnitrostátní úpravy a poskytly vyšší míru ochrany spotřebitele, nebo se

¹¹¹ Důvodová zpráva k NOZ (konsolidovaná verze) In: Texty zákonů [online]. Ministerstvo spravedlnosti ČR, 2015, s. 484

¹¹² Rozhodnutí Nejvyššího soudu, ze dne 27. 07. 2006, sp. zn. 33 Odo 1314/2005; Rozhodnutí Nejvyššího soudu, ze dne 20.6.2013 sp. zn. 33 Cdo 2881/2012

pouze podřídí minimálním nastoleným požadavkům ze strany EU.¹¹³

Je tedy zcela zřejmé, že ani Evropská ani naše vnitrostátní právní úprava nevyklučuje užití speciálních ustanovení prodeje zboží v obchodě v případě uzavření smlouvy se spotřebitelem. Toto tvrzení zároveň potvrzuje i judikatura zmíněna výše. Sice z mé zkušenosti mohu tvrdit, že je úprava práv z vadného plnění v občanském zákoníku nepřehledná a špatně dohledatelná, neboť se vyskytuje na více místech, ale co do ochrany spotřebitele v rámci koupi nemovité věci dostatečná. Je třeba také brát v potaz, že se jedná o mnohem nákladnější a složitější druh závazku pro spotřebitele, a proto je zde speciální úprava ochrany spotřebitele zcela na místě.

3.2 Prodej zboží v obchodě

Pododdíl OZ s přesným názvem „Zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě“, se blíže zabývá úpravou právních poměrů podnikatele a osoby, která podnikatel není, nebo v daném vztahu jako podnikatel nevystupuje. Takovou osobou bývá nejčastěji spotřebitel, laik, který vstupuje do právních vztahů každodenně, neboť je k tomu nucen v rámci uspokojení svých osobních potřeb. Na druhé straně právního vztahu stojí podnikatel, profesionál, která má odborné znalosti v daném oboru, disponuje informacemi z v oblasti podnikání, práva i obchodu. Nejen pro své znalosti, ale i pro své zkušenosti je podnikatel mnohem schopnější, a to i ekonomicky, hájit své zájmy a cíle. Již na první pohled je vidět značný nepoměr v postavení obou smluvních stran. Účelem právní úpravy tohoto pododdílu OZ je poskytnout zvýšenou právní ochranu slabší straně, případně spotřebiteli. Toho dosahuje tato právní úprava zejména kogentními ustanoveními a omezením smluvní volnosti ve prospěch spotřebitele.

Ustanovení o prodeji zboží v obchodě (§ 2158–2174 OZ), která jsou částečně implementací směrnice č. 1999/44/ES o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží, jsou ve vztahu k obecné úpravě kupní smlouvy ve speciálním

¹¹³ Důvodová zpráva k NOZ (konsolidovaná verze) In: Texty zákonů [online]. Ministerstvo spravedlnosti ČR, 2015, s. 484

poměru.¹¹⁴ Tato ustanovení se použijí, pokud se bude jednat o právní vztah podnikatele a spotřebitele. Použijí se i v případě právního vztahu podnikatele v roli prodávajícího a podnikatele v roli kupujícího, pokud bude takovýto kupující jednat mimo rámec své podnikatelské činnosti. Pro právní vztah podnikatele a podnikatele, případně pokud smlouvu budou uzavírat dva nepodnikatelé, se tato ustanovení nepoužijí. V takém případě je třeba užít obecných ustanovení v rámci kupní smlouvy.

Pojem „Prodej zboží v obchodě“, který nová právní úprava převzala z DOZ¹¹⁵, není ideálně zvoleným názvem. Spousta spotřebitelů si mylně myslí, že se jedná o prodej zboží pouze v kamenné prodejně, tedy v provozovně podnikatele. Tak tomu však není. Pojem obchod má být vykládán jako právní vztah, obchodní činnost.¹¹⁶ Vztahuje se nejen na smlouvy uzavřené v kamenné prodejně, ale také na smlouvy uzavřené distančním způsobem, například po telefonu, emailu, ale i na smlouvy uzavřené mimo provozovnu podnikatele; v rámci podomních prodejů či předváděcích akcí. Pro lepší pochopení by dle mého názoru bylo pravděpodobně přínosnější užít evropské právní úpravy a zvolit tak pro pododdíl našeho OZ název „Zvláštní ustanovení o prodeji spotřebního zboží“.

Určité problémy s aplikací tohoto pododdílu OZ však činí i pojem „Zboží“. Podle čl. 1 odst. 2 písm. b) směrnice č. 1999/44/ES o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží, se spotřebním zbožím rozumí všechny hmotné movité předměty, kromě zboží, které se prodává na základě výkonu rozhodnutí nebo jiných soudních opatření, vody a plynu (ne voda a plyn, které jsou prodávány v omezeném množství či objemu) a elektrické energie. Dle ustanovení směrnice o zárukách by do tohoto pododdílu spadaly jen věci movité, jak jsem ale řešila již v předešlé kapitole ohledně práv z vadného plnění u věcí nemovitých, i pro ty se tento pododdíl užije. České právo konkrétní definici zboží však neobsahuje. Je však nevyhnutelné, že zbožím je míněna věc, dokonce i v některých ustanoveních tohoto pododdílu nalezneme záměnu

¹¹⁴ VÍTOVÁ, Blanka. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 144; Speciální poměr judikoval i Nejvyšší soud ve svém rozhodnutí ze dne 30.6.2008, sp zn. 33 ODO 930/2006 – váže se ještě na starou úpravu ve DOZ

¹¹⁵ § 612 - 627 DOZ

¹¹⁶ VÍTOVÁ, Blanka. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 144.

termínu zboží za termín věc (např. § 2165 odst. 2 OZ). Je však zřejmé, že se jedná o terminologickou nedůslednost zákonodárce.¹¹⁷ Co do právního pojetí věci dle § 489 OZ, kdy věcí je vše rozdílného od osoby, co slouží k potřebě lidí, mohl by tento pojem být v zákoně dle mého zaměření za pojem zboží úplně. Hlavně díky jeho širokému vymezení. Odstranila by se tak i judikaturou překonaná pochybnost, zda věc nemovitá je také zbožím.

Posledním pojmem, který je třeba vysvětlit je pojem „Prodej“, který je používán pouze v tomto pododdíle zákona a tvoří tak mylně dojem její nezávislosti a oddělení od ostatních ustanovení ohledně kupní smlouvy v OZ. Tak tomu samozřejmě není.¹¹⁸ Prodej zboží v obchodě má sice zvláštní povahu, ale jak jsem uváděla již dříve v této práci, přiměřeně se také užijí obecná ustanovení o závazcích, případně kupní smlouvě, nestanoví-li zvláštní úprava jinak a nebude-li to odporovat povaze této speciální úpravy.

3.2.1 Jakost při převzetí

Jakost při převzetí je v zákoně upravena v § 2161 OZ a představuje zvláštní pojetí odpovědnosti za vady v pododdíle o prodeji zboží v obchodě. Již výše v této práci jsem uvedla druhy vad, které způsobují vadné plnění prodejce. Zároveň jsem představila i rozdíl mezi zárukou za jakost a zárukou plynoucí ze zákona po určitou dobu. Toto ustanovení blíže určuje, v jakém stavu má být zboží kupujícímu předáno, specifikuje tak i případné vady, které jsem dle obecných ustanovení uváděla výše. Obecná ustanovení se vždy použijí přiměřeně. Ve druhém odstavci výše zmíněné ustanovení také upravuje velice spornou domněnku vadnosti zboží po dobu šesti měsíců od převzetí. Toto ustanovení tedy představuje jakýsi mix obecných ustanovení ohledně smluvní odpovědnosti, záruky, případně vad a odpovědnosti za ně, kterými se snaží prohloubit ochranu kupujícího, jímž je spotřebitel.

Jakostí za převzetí se myslí odpovědnost prodávajícího, že věc v době převzetí

¹¹⁷ TICHÝ, Luboš, PIPKOVÁ, Petra Joanna, BALARIN, Jan. In: TICHÝ, L. a kol. Kupní smlouva v novém občanském zákoníku. V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 382.

¹¹⁸ TICHÝ, Luboš. Kupní smlouva a spotřebitelská kupní smlouva, včetně odpovědnosti za vady. bulletin-advokacie.cz [online] 2014 [cit. 24.2.2019]. dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/kupni-smlouva-a-spotrebitelska-kupni-smlouva-vcetne-odpovednosti-za-vady>

nemá vady. Prodávající je povinen kupujícímu dodat plnění bezvadné, tím se myslí, že věc při převzetí nesmí mít vady, a to bez ohledu na to, zdali prodávající o vadě věděl, nebo dokonce mohl a měl vědět, nebo zda tvrdí, že mu o vadě neřekl výrobce, nebo že výrobce vadu sám způsobil.¹¹⁹ Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že věc v době uskutečnění koupě má vlastnosti, které si strany ujednaly, případně pokud nedojde k ujednání, které jsou napsány (např. na obale výrobku), nebo které kupující očekával vzhledem k povaze a na základě reklamy provedené prodejcem. Jedná se na jednu stranu o druh smluvní odpovědnosti, kdy prodávajícímu a kupujícímu je dán prostor pro ujednání si vlastností předmětů dvoustranným jednáním, v praxi lze vidět například u prodeje nemovité věci. Zároveň je zde na straně druhé vytyčena určitá forma záruky, kdy vlastnosti předmětu koupě mohou být ujednány popisem například na obalu věci, mohou být uvedeny v reklamě poskytnuté prodejcem, případně v záručním listu. Tímto uvedením, popisem se prodejce zavazuje plnit povinnosti, které přesahují povinnosti uvedené v zákoně. Naposledy jde uvedena i určitá forma zákonné záruky, kdy není ujednáno mezi stranami nic jiného. Tato forma zákonné záruky se užije zejména u konkludentního právního jednání, kdy není lehké zjistit dohodnuté vlastnosti předmětu koupě. V tomto případě se užije kogentních ustanovení tohoto paragrafu, které zákonodárce uvádí příkladmo pro určení bezvadnosti věci.¹²⁰

Věc musí mít také vlastnosti, které se hodí k účelu, který pro její použití uvádí prodávající (např. formou přiložených podmínek pro užívání) nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá. Tento případ jsem již dříve uváděla v souvislosti s představením kvalitativní vady. Typický příklad pro tento případ je prodej obuvi. Prodejci často prodávají obuv s podtitulkem „módní“ nebo „vysoce módní“ obuv. S tímto podtitulkem se prodejce snaží zprostit odpovědnosti za faktické vady obuvi způsobené nošením, neboť „módní“ obuv je obuv hodící se ke krátkodobému nošení v nenáročných podmínkách a „vysoce módní“ je pak ve svém účelu spíše obuví hodící se výstavu než na

¹¹⁹ VÍTOVÁ, Blanka. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 149

¹²⁰ TICHÝ, Luboš In: ŠVESTKA V. a kol. Občanský zákoník. Komentář. Svazek V. V Praze: Wolters Kluwer, 2014, s. 959

faktické nošení.¹²¹ V příložených dokumentech však často není popsáno, co se pojmem „módní“ nebo „vysoce módní“ obuvi snaží prodejce vyjádřit. Jelikož má prodejce ke spotřebiteli informační povinnost dle ZOS, není spotřebitel ani povinen hledat význam těchto ujednání nikde jinde. Zároveň bychom zde mohli uplatnit i § 1814 OZ a prohlásit takové ujednání za vylučující nebo omezující spotřebitelova práva z vadného plnění a k takovému ujednání, by se dle mého názoru nemělo přihlížet (§ 1815 OZ).

Ne vždy si kupující může vybrat a okamžitě odnést zboží přímo z obchodu. Ohledně koupě se rozhoduje na základě předlohy, vzorků, či katalogů (typické pro výběr různých obkladů v rámci nemovitosti, výběru auta atd.) nebo vzorníku barev. Takový předmět koupě pak musí splňovat vlastnosti toho, podle čeho spotřebitel vybíral, a to do funkčnosti, barevnosti, či kvality. V případě rozporu ujednání mezi smlouvou a předlohou či vzorkem, rozhoduje dle obecných ustanoveních o kupní smlouvě (§ 2096 OZ) smlouva. Určí-li smlouva a vzorek jakost nebo provedení věci rozdílně, nikoli však rozporně, musí věc odpovídat smlouvě i vzorku nebo předloze.

Prodávající je odpovědný za vady i v takovém případě, kdy věc neodpovídá množstvím, mírou nebo hmotností. Zatímco dle obecných ustanovení je kupující povinen v rámci své ochrany prohlédnout zboží a případně oznámit vadu prodejci (§ 1921 OZ), spotřebiteli zákon toto právo nestanovuje. Naopak zde platí povinnost prodávajícího dle § 3 odst. 1 ZOS prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství a samozřejmě i umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů. Navíc je prodávající dle § 10 ZOS povinen zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo, viditelně a srozumitelně označeny mimo jiné též údaji o hmotnosti, množství nebo velikosti, popřípadě rozměru. Pokud by prodejce porušil tuto povinnost, hrozí mu veřejnoprávní sankce.

Poslední z kogentních ustanovení, která jsou zákonodárcem poskytnuta příkladmo je, že zboží musí vyhovovat požadavkům právních předpisů. Jedná se o faktickou vadu, o které píše i výše v této práci a objevuje se pouze ve zvláštních ustanoveních o prodeji zboží v obchodě. Rozumí se tím nesoulad s právními předpisy, které představují různé technické, případně bezpečnostní normy (zákon č. 22/1997 Sb., o technických

¹²¹ Čarování s módní obuví. dTest, o.p.s. [online] 2012 [cit. 9.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-2322/carovani-s-modni-obuvi>

požadavcích na výrobky nebo zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, ale i zákon č. 110/1997 Sb. o potravinách a tabákových výrobcích). Z hlediska rizika pro ochranu zdraví a bezpečnost spotřebitele se sledují různá kritéria, jako jsou vlastnosti výrobku, složení (např. v případě potravin), jeho životnost, způsob balení, poskytnutí návodu – jeho obsah a srozumitelnost, dostupnost, způsob označení, způsob provedení a označení výstrah (je možné použít formu piktogramů¹²²), návod na údržbu a likvidaci, případně i rizika pro spotřebitele, kteří mohou být ohroženi při užití výrobku, zejména děti a osoby s omezenou schopností pohybu a orientace.¹²³ V rámci činnosti Ministerstva průmyslu a obchodu je poté možné čerpat informace i z databáze RAPEX (Rapid Alert System for Non-Food Products – Systém rychlého varování před nebezpečnými výrobky nepotravinového charakteru) provozovaného v rámci EU.¹²⁴ Zboží potravinového charakteru se poté nahlašuje na Českou zemědělskou a potravinářskou inspekci. Pro zboží potravinového charakteru také existuje databáze v rámci EU - RASFF (Rapid Alert System for Food and Feed). Ta je však v praxi užívána méně než systém RAPEX, který je mezi českými spotřebiteli v poslední době velmi dobře znám.

3.2.2 Domněnka vadnosti

V této kapitole je zároveň třeba uvést i domněnku vadnosti, která je zmíněna v § 2161 odst. 2 OZ; „*Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.*“ Toto ustanovení převrací důkazní břemeno ohledně existence vady na věci z kupujícího na prodávajícího. Pokud nehovoříme o speciálních ustanoveních užitých ve spotřebitelském právu, běžně má důkazní břemeno kupující, kdy musí dokázat, že zboží má vadu, která na zboží byla již při převzetí dané věci. V rámci tohoto speciálního ustanovení je však důkazní břemeno na prodávajícím, a to po dobu

¹²² § 11 ZOS

¹²³ VÍTOVÁ, Blanka. In: HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 149

¹²⁴ Výstražný systém RAPEX. Ministerstvo průmyslu a obchodu [online] 2012 [cit. 24.2.2019]. dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/eu-a-spotrebitel/aktuality-z-eu/vystrazny-system-rapex--105996/>

šesti měsíců po převzetí zboží kupujícím. Toto ustanovení představuje transpozici čl. 5 odst. 3 směrnice EU č. 1999/44/ES, o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží. Český zákonodárce spotřebitele v transponovaném ustanovení oproti směrnici zvýhodnil. Zvýhodnění představovalo odpovědnost prodávajícího za vadnost věci nezávisle na vyjmenovaných kogentních ustanoveních ohledně vad podle odstavce 1 tohoto ustanovení. Tedy není třeba, aby věc měla vadu, pro kterou je právo z vadného plnění uplatňováno v době převzetí (jako tomu je v rámci obecných ustanoveních § 2085 OZ), ale postačí, že v době převzetí byla věc vadná, jedno jak. Není zde povinnost příčinné souvislosti mezi vadou, která se vyskytne v době šesti měsíců a vadou počáteční.¹²⁵ Za druhé také český zákonodárce nepřiznal vyloučení zákonné domněnky, pokud by to bylo v rozporu s druhem věci nebo vady.

Problémem této domněnky je ale aplikovatelnost v praxi. Otázkou je, jak vlastně má být domněnka aplikována. Bohužel se v této otázce setkáváme s nedostatkem právních zdrojů, jak má prodejce případnou domněnku vyvrátit. V rámci této věci rozhodl pouze městský soud v Brně¹²⁶ a to tak, že je třeba, aby prodejce zákonnou domněnku vyvrátil důkazem. Takovým důkazem může být třeba posudek soudního znalce. Jde však pouze o jedno rozhodnutí nižšího soudu a nevíme, jak se k tomuto rozhodnutí budou stavět soudy ostatní v případě dalších sporů. Zároveň se mi jeví mírně nespravedlivé, že prodejce potřebuje k neuznání práva z vadného plnění posudek soudního znalce, který se pohybuje v řádech tisíců, ačkoliv zamítnutí reklamace je na posouzení prodejce dle § 19 ZOS. Spravedlivé mi přijde požadovat posouzení odborné ne posouzení soudního znalce. Odborné posouzení může dle mého názoru provést například odborník na danou věc u prodejce. Pokud by stačilo potvrzení odborníka, nikoli soudního znalce, dodržela by se tak podmínky posouzení reklamace prodejcem, resp. jeho zaměstnancem a zároveň by zde proběhlo důkladnější posouzení případného zamítnutí uplatněného práva z vadného plnění.

¹²⁵ TICHÝ, L. In: ŠVESTKA V. a kol. Občanský zákoník. Komentář. Svazek V. V Praze: Wolters Kluwer, 2014, s. 963

¹²⁶ Rozsudek Městského soud v Brně, ze dne: 29. 6. 2016, č. j. 36 C 240/2014-39

3.3 Uplatnění práva z vadného plnění

Uplatnění práva z vadného plnění je jednostranné právní jednání kupujícího směřující proti prodávajícímu. Je to nárok kupujícího pro případ výskytu vady na zakoupené věci. ZOS ve svém § 13 uvádí legislativní pojem pro uplatnění práva z vadného plnění – „Reklamace“. Tento pojem budu nadále používat i já. V následující podkapitole bych se ráda zabývala právě reklamací. Ať už samotným pojmem, formou reklamace, obsahem reklamace, ale i případně oprávněnými či povinnými osobami v rámci tohoto právního vztahu. V následující kapitole budu ve velkém čerpat z praxe, kterou jsem v této oblasti získala.

3.3.1 Pojem reklamace

S pojmem reklamace se setkáme pouze v ZOS, v OZ tento pojem nenajdeme, ačkoliv se společná práva a povinnosti jednotlivých stran řídí nejen ZOK, ale i OZ. V praxi jsem se setkala s problémem, že spotřebitelé často nevědí, že reklamace je vlastně obdobou uplatnění práva z vadného plnění, a tak si nejsou schopni sami dohledat jednotlivé nároky, které jim v případě výskytu vady zákon přiznává. Absence tohoto legálního pojmu v OZ považuji za zcela fatální, a co do ochrany spotřebitele zde vidím pochybení ze strany zákonodárce.

Další otázkou je, pokud se pojem reklamace vyskytuje pouze v ZOS, tedy zákoně, který upravuje výhradně právní vztah spotřebitele a podnikatele, dá se tento pojem užít v právním vztahu kdy na jedné straně je podnikatel a druhé straně není spotřebitel? V praxi se tomu tak děje, dokonce i odborný článek paní Bryxové¹²⁷ uvádí možnost užít tento pojem i v případě uplatnění práva z vadného plnění ve vztahu dvou podnikatelů, ale dle mého názoru je to zcela nesprávný výklad. Jakákoliv další zmínka ohledně reklamace v ZOS se na podnikatele, jako kupujícího nedá nikterak vztáhnout. Setkala jsem se i s četnými problémy, kdy se podnikatel jako kupující snažil odstoupit od kupní smlouvy z důvodu nedodržení třiceti denní lhůty pro vyřízení reklamace. Na to samozřejmě nemá

¹²⁷ BRYXOVÁ, Vendula. Uplatnění nároků z odpovědnosti za vady prodané věci a jeho důsledky v majetkové sféře kupujícího. Právní rozhledy. 2009, č. 23, s. 849-853

právo. Považuji užití právního pojmu reklamace v právním vztahu dvou podnikatelů za zcela irelevantní a v praxi pouze zmatečné.

3.3.2 Způsob reklamace

V právním vztahu podnikatele a spotřebitele, je podnikatel povinen dle §13 ZOS spotřebitele informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, tedy mimo jiné o obsahu a formě reklamace, spolu s místem, kde reklamace má být uplatněna. OZ tuto povinnou mírně omezuje, pravděpodobně pro případ, kdy právní vztah uzavře nejen spotřebitel, ale právě i nepodnikatel (§ 2166 OZ). Toto ustanovení se váže na žádost kupujícího vůči prodejci, kdy prodejce je až v důsledku žádosti povinen poskytnout informace ohledně rozsahu a době trvání práv z vadného plnění. Součástí těchto informací, je-li to potřebné, jsou i podmínky řádného uplatnění reklamace a jejich srozumitelné vysvětlení. V praxi se tyto informace mohou uvádět ve smluvních podmínkách, v příloženém dokumentu údržby věci nebo i na samotném dokladu o koupi. Zákon zároveň nevyklučuje upravení si těchto podmínek odchýlně od zákona, samozřejmě ve prospěch spotřebitele, aby byl postup reklamace pro spotřebitele výhodnější.¹²⁸ Potvrzení udělené prodávajícím kupujícímu na jeho žádost tak může mít dvojí povahu. Deklaratorní, pokud pouze prohlašuje zákonná práva a povinnosti, anebo konstitutivní, pokud práva a povinnosti kupujícího rozšiřuje.¹²⁹ Ačkoliv se § 2166 OZ vztahuje na spotřebitele i na nepodnikatele, pro spotřebitele se použije nejpříznivější výklad s informační povinností prodejce dle ZOS. Spotřebitel tedy není povinen žádat.

V praxi jsem zažila případ, kdy spotřebitel chtěl uplatnit práva z vadného plnění, ale neměl doklad o zaplacení, tedy účtenku a prodejce ho tak nechtěl nechat uplatnit práva z vadného plnění. Na základě žádosti dle tohoto ustanovení je však prodejce povinen mu potvrdit v písemné formě veškerá jeho práva z vadného plnění. Takové potvrzení může být dodáno, a povinnost splněna, například dodáním kopie účtenky, kterou má jako důkaz

¹²⁸ TICHÝ, Luboš, PIPKOVÁ, Petra Joanna, BALARIN, Jan. In: TICHÝ, L. a kol. Kupní smlouva v novém občanském zákoníku. V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 414.

¹²⁹ ELISCHER, David, In: ELIÁŠ K. a kol. Občanský zákoník. Velký akademický komentář. V Praze: Linde, 2008, s. 1839-1843

uskutečněné koupě prodejce. Zároveň je ale třeba uvést, že spotřebitel musí být schopen jakkoli prokázat, že opravdu tuto věc u prodejce zakoupil a prodejce zároveň nesmí nepřijmout reklamaci jen z důvodu absence účtenky. Prokázat koupi může spotřebitel např. výpisem z účtu při platbě kartou či převodem, staršími reklamačními protokoly, originálním obalem, specifičností zboží (nikdo jiný ho neprodává), v krajním případě i svědeckou výpovědí.¹³⁰

3.3.3 Obsah reklamace

Obsahem reklamace jsou práva a povinnosti jednotlivých osob právního vztahu, tedy prodávajícího a kupujícího. Jestliže se na zboží vyskytne vada, je kupující oprávněn požadovat nápravu. Práva kupujícího z vadného plnění jsou kogentně ustanoveny v poměrně nepřehledném ustanovení § 2169 OZ. Podstata a smysl těchto nároků jsou v zásadě stejné, jako tomu je v obecné části obligačního práva (§ 1916 a násl., resp. v obecné úpravě kupní smlouvy v § 2106 a § 2107), avšak obsah jednotlivých práv a zejména režim jejich uplatnění se liší.¹³¹

V rámci práv z vadného plnění můžeme uplatňovat dva režimy. Režim, kdy spotřebitel reklamuje zboží do šesti měsíců od převzetí zboží a režim, kdy reklamuje po delší době než je šest měsíců od převzetí zboží. Při nedodržené jakosti zboží při převzetí, to znamená že věc nemá dohodnuté či obvyklé vlastnosti, jakost, množství, nebo nevyhovuje právním předpisům na bezpečnost atd., má spotřebitel práva z vadného plnění a uplatní-li je do šesti měsíců od převzetí zboží, nachází se ve výhodnějším postavení, neboť ze zákona platí, že věc namítaným nedostatkem trpěla již v okamžiku převzetí.¹³² Spotřebitel má ze zákona právo na dodání nové věci, případně jen její součásti, hlavně není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Pokud není možné věc, či

¹³⁰ § 125 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, důležité je k této argumentaci dodat, že důkazní prostředek svědectví osoby se dá uplatnit až u soudu

¹³¹ TICHÝ, Luboš, PIPKOVÁ, Petra Joanna, BALARIN, Jan. In: TICHÝ, L. a kol. Kupní smlouva v novém občanském zákoníku. V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 421

¹³² Jaké jsou mé nároky při nesplnění jakosti zboží při převzetí? dTest, o.p.s. [online] [cit. 25.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/nejcastejsi-problemy/jake-jsou-me-naroky-pri-nesplneni-jakosti-zbozi-pri-prevzeti/22>

pouze její část vyměnit, může odstoupit od smlouvy. Rozdílně by se posoudila situace, pokud lze vadu bez zbytečného odkladu odstranit opravou a požadavek na novou věc by byl nepřiměřený (např. pokud je oblečení rozpárané ve švu, kde to lze zašít bez viditelných následků). V takovém případě má spotřebitel právo na opravu. Prodávající je povinen záruční opravu provést s veškerou odbornou péčí tak, aby byla vada řádně a beze zbytku odstraněna a reklamovaná věc nebyla v důsledku výskytu vady, ale ani opravy nijak znehodnocena.¹³³ Pokud neuplatnil spotřebitel jiné právo, má právo na slevu z kupní ceny. Ze své praxe mohu tvrdit, že sleva z kupní ceny v případě uzavření kupní se smlouvy se hojně neužívá. Spotřebitelé v praxi raději volí variantu opravy, výměny nebo případně i odstoupení od kupní smlouvy, než aby doma užívali vadnou věc za sníženou pořizovací cenu. Sleva z kupní ceny se používá nejčastěji u vady, která se vyskytne na předmětu díla. O tom ale uvedu více v kapitole 4. Jednoduše lze práva z vadného plnění zařadit do pomyslné postupky, kdy přednost má: oprava věci, případně výměna, a pokud nelze věc opravit ani vyměnit, tak má spotřebitel právo na odstoupení od kupní smlouvy. Zároveň má vždy právo, pokud nezvolí žádné z výše uvedených, na slevu z kupní ceny.

SDEU judikoval, že každá oprava nebo každá výměna zboží se musí uskutečnit nejen v přiměřené lhůtě, ale rovněž bez značných obtíží pro spotřebitele. Pokud prodávající dodá zboží, které je v rozporu se smlouvou, nesplní správně povinnost, kterou na sebe smluvně vzal, musí nést následky tohoto nesprávného splnění povinnosti. Spotřebitel, kterému bylo dodáno nové zboží v rámci výměny zboží, které bylo v rozporu se smlouvou, a za jenz zaplatil prodejní cenu, a tedy správně splnil svou smluvní povinnost, se bezdůvodně neobohatí. Spotřebitel pouze opožděně obdrží zboží ve stavu odpovídajícímu smluvnímu ujednání, které měl obdržet původně.¹³⁴ Co se týče výměny vadné věci za novou, je třeba k této věci dodat, že prodávající je povinen reklamovanou věc vyměnit za takovou novou věc, která bude značkou, typem, či provedením shodná s původně odevzdanou věcí.¹³⁵

V praxi jsem se opět setkala s případem, kdy prodejce nebyl schopen v rámci uznané reklamace vyměnit vadnou obuv za to samé číslo obuvi, co spotřebitel před

¹³³ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 30. 12. 1982, sp. zn. Cpj 40/1982 (R 22/1983)

¹³⁴ Rozsudek SDEU ze dne 17. dubna 2008, č. C-404/06

¹³⁵ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 30. 12. 1982, sp. zn. Cpj 40/1982 (R 22/1983)

uplatněním práva z vadného plnění užíval. Spotřebiteli se tak změnila volba jeho práva z výměny na odstoupení, neboť výměna byla nemožná. Stejně tak prodejce nemůže po spotřebiteli požadovat v rámci výměny za ten samý kus doplatek zboží, pokud spotřebitel zakoupil totožné zboží ve slevě, ale nyní je zboží prodáváno za plnou cenu. Na tento případ je třeba hledět tak, že pokud by prodejce plnil bezvadně (dodal by původně bezvadné zboží), nemusel by kupující uplatňovat práva z vadného plnění. Prodejce by tak nemusel vyměnit zboží, které dnes stojí více za zboží, které původně stálo méně. Vyřízením reklamace tak dojde pouze k nápravě původně vadného plnění prodejce. Výjimkou by samozřejmě bylo, kdyby prodejce pro tuto vadu zboží prodával ve slevě. To by ale spotřebitel neměl práva z vadného plnění ohledně této vady vůbec. Dojde-li k výměně věci nebo ke zrušení smlouvy (odstoupení od kupní smlouvy), nemá prodávající ani právo na náhradu za znehodnocení vrácené věci (např. z důvodu náhrady škody nebo bezdůvodného obohacení), ke kterému došlo jejím běžným opotřebením za dobu od převzetí věci kupujícím.¹³⁶

Volba práva z vadného plnění náleží kupujícímu, spotřebiteli dle § 19 ZOS. Jakmile kupující tuto volbu vykoná a uplatní jedno ze zmíněných zákonných práv, je svým projevem vůle vázán a nemůže jednostranně volbu uplatněného práva měnit. Volba práva by však měla být aplikována dle příslušné pomyslné postupky zmíněné výše, aby došlo k relevantnímu, ekonomickému a hospodářsky přijatelnému odstranění vady, aby volba práva byla přiměřená. Jiné právo z důvodu téže vady by mohl spotřebitel uplatnit pouze tehdy, kdyby uplatněné právo zaniklo (např. v souvislosti s nemožností plnění, jak jsem uváděla v předešlém odstavci). Další možností pak je, pokud vada, pro kterou je věc reklamována, nabyla nového charakteru.¹³⁷ Tím se míní, že v případě nevyřízení reklamace do třiceti dnů nastává podstatné porušení smlouvy dle § 19 odst. 3 ZOS a spotřebitelovo právo z vadného plnění se může změnit z opravy nebo výměny, případně i slevy z kupní ceny na odstoupení od příslušného závazku. Je však na spotřebiteli, jestli bude trvat na opravení či výměně, pokud je toto právo možné realizovat nebo zvolí alternativu v podobě odstoupení od kupní smlouvy.

V praxi jsem se opět setkala s případem, kdy prodejce neumožňuje odstoupení od

¹³⁶ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 31.3. 2015, sp. zn. 33 Cdo 1323/2013

¹³⁷ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 30. 12. 1982, sp. zn. Cpj 40/1982 (R 22/1983)

kupní smlouvy v případě, že není schopen zboží opravit ani vyměnit, ale nabízí spotřebiteli poukázku v určité hodnotě, aby si mohl u prodejce místo této věci vybrat něco jiného. Takové jednání prodejce není zákonem nijak upraveno a v případě, že spotřebitel nebude chtít na tento způsob vyřízení reklamace přistoupit, nemůže ho prodejce nutit. Vzhledem ke kogentnosti ustanovení § 2169 OZ, je takový způsob vyřízení reklamace dle mého názoru fakticky nemožný. Spotřebitelé ale často s takým vyřízením reklamace souhlasí, neboť jednak neznají kogentní ustanovení OZ, a také je pro spotřebitele přijetí poukázky snazší způsob vyřízení reklamace. Snazším způsobem vyřízení reklamace se přijetí poukázky jeví proto, že pokud prodejce bude trvat na vyřízení reklamace tímto způsobem, jediná obrana spotřebitele je odstoupení od kupní smlouvy pro nevyřízení reklamace řádně, dle § 19 odst. 3 ZOS a následně se s prodejcem pravděpodobně soudit o výši kupní ceny předmětu koupě.

Ustanovení § 2169 OZ myslí také na opětovný výskyt vad po opravě, případně na reklamaci pro větší počet vad, který se na zboží vyskytuje současně, v takovém případě má spotřebitel rovnou právo na odstoupení od kupní smlouvy. Zákon už dále nedefinuje, kolik vad je „větší počet“ nebo kolik „opětovných výskytů“ vady stačí, pro odstoupení od kupní smlouvy. Touto věcí se zabýval nejvyšší soud. Ten judikoval, že o větší počet vad věci se jedná, pokud se na zboží vyskytnou tři a více vad současně.¹³⁸ Zároveň musí být všechny, alespoň tři vady, v rámci reklamace uznány. Za opětovný výskyt vady lze zpravidla považovat výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předcházejících opravách (uznaných reklamacích). Zároveň musí být splněno, že i třetí reklamace pro tu samou závadu musí být uznána a spotřebitel, pokud chce využít možnosti odstoupení od kupní smlouvy, musí si odstoupení v rámci volby práva náležitě zvolit. Pokud spotřebitel volbu práva neučiní, má prodejce právo zvolit způsob vyřízení reklamace sám a předmět koupě například opravit nebo vyměnit. O stejné vadě lze přitom hovořit za situace, kdy se vada projevuje stejně ve vlastnostech věci a předpokladem volby práva na odstoupení od kupní smlouvy pro opakované vyskytnutí se téže odstranitelné vady je nemožnost věc řádně užívat jako věc bez vady.¹³⁹ Z ustálené praxe poté vyplývá, že za opětovný výskyt vady lze

¹³⁸ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 30. 12. 1982, sp. zn. Cpj 40/1982 (R 22/1983)

¹³⁹ Rozhodnutí Nejvyššího soudu, ze dne 29. 08. 2013 sp. zn. 33 Cdo 2979/2012, Rozhodnutí Nejvyššího soud ze dne 31. 03. 2015 ČR, sp. zn. 33 Cdo 1323/2013

zpravidla také považovat výskyt různé vady po alespoň třech předcházejících opravách.¹⁴⁰ V případě uplatnění čtvrté reklamace pro různou vadu na věci, pokud tři reklamace před touto poslední reklamací byly uznány, má spotřebitel opět právo na volbu odstoupení od kupní smlouvy.

Spotřebitel však nemá v případě uplatňování práv spojených s reklamací jen práva, ale i povinnosti. Povinností kupujícího je umožnit prodávajícímu o reklamaci rozhodnout, což se neobejde bez posouzení, zda předmět koupě skutečně vykazuje vytčené vady; předložení věci v určeném místě k takovému posouzení není vždy nezbytné.¹⁴¹ V případech, kdy by byla doprava zboží k prodejci pro spotřebitele značně obtížná, případně by šlo posoudit reklamaci i z pouhé nahrávky nebo fotodokumentace, není nepřiměřené, aby spotřebitel prodejci zaslal pouze takto zdokumentovanou vadu. Možnost dokumentace vady se zpravidla užívá u nadměrných předmětů koupě jako je například nábytek či jiné vybavení domácnosti. V praxi jsem se setkala i s tím, že prodejce spotřebiteli tvrdil, že vada se na předmětu koupě neprojevila. Následně na základě tohoto tvrzení reklamaci prodejce zamítl. I v takovém případě je možné, aby spotřebitel dodal ideálně videozáznam, jako důkaz o projevení se vady (typicky se jedná o vady, které se vyskytují v softwaru mobilních telefonů, např. nahodilé vypínání zařízení).

Někteří prodejci se snaží této povinnosti kupujícího zneužít. Z mé praxe zažitým příkladem je, kdy spotřebitel reklamuje telefon a prodejce požaduje dodat i veškeré příslušenství, které k telefonu spotřebitel dostal jako je např. nabíječka, sluchátka apod. Snaží se tak spotřebitele odradit od uplatnění práva z vadného plnění.¹⁴² Pokud spotřebitel reklamuje telefon, není to většinou pro spotřebitele takový problém dodat příslušenství k věci hlavní, ale pokud reklamuje například nabíječku k telefonu, spousta spotřebitelů se raději rozhodne koupit si věc novou, než aby se obešli třicet dní i bez telefonu. Na to prodejce však nemá právo, a naopak se tím vystavuje hrozbě veřejnoprávní sankce díky

¹⁴⁰ Mám možnost odstoupit od smlouvy z důvodu vadnosti zboží? dTest, o.p.s. [online] [cit. 25.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/nejcastejsi-problemy/mam-moznost-odstoupit-od-smlouvy-z-duvodu-vadnosti-zbozi/21>

¹⁴¹ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 22. 3. 2017, sp. zn. 33 Cdo 2694/2016

¹⁴² Reklamace nabíječky? Odevzdáte i telefon. dTest, o.p.s. [online]. 2015 [cit. 28.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-4439/reklamace-nabijecky-odevzdate-i-telefon>

jednání v rozporu s § 13 a § 19 ZOS. Obdobným protiprávním jednáním prodejce je, pokud požaduje dodání reklamované věci v původním obalu.¹⁴³ K takovým požadavkům prodejce by se dle mého názoru nemělo vůbec přihlížet, neboť omezují spotřebitelova práva z vadného plnění a omezující ujednání v této věci vůči spotřebiteli se dle § 1814 OZ zakazují.

Povinností prodávajícího je dle § 19 ZOS přijmout reklamaci. Přijetí je možné v jakékoli provozovně prodejce. Není proto třeba, aby zboží zakoupené například v obchodě v Praze bylo reklamováno opět v obchodě v Praze. Přijetí reklamace však musí být v provozně možné s ohledem na sortiment výrobků, či poskytovaných služeb. Pokud uzavřeme kupní smlouvu s prodejce, který nemá svojí kamennou provozovnu, je možné reklamaci uplatnit i v sídle nebo místě podnikání prodejce (uplatní se zejména u nákup na e-shopu). Prodávající je zároveň povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel reklamaci uplatnil (reklamační protokol)¹⁴⁴, popis vady, jaká se na zboží vyskytla a jaké právo si spotřebitel pro vyřízení reklamace zvolil. Datum přijetí reklamace je velice důležité hlavně pro zachování třicetidenní lhůty pro vyřízení reklamace. Ačkoliv není spotřebiteli dána povinnost reklamaci uplatňovat písemně, je zvolení si písemné formy vhodné a určitě bych tuto formu z praxe doporučila. Prodávající je zároveň povinen spotřebiteli vystavit potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Výhradním právem prodejce je rozhodnout o přijaté reklamaci a to ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů, jak říká § 19 odst. 3 ZOS. Za nedodržení této lhůty v zákoně není stanovena žádná sankce, proto se prodejci v praxi řídí i v rámci rozhodnutí o reklamaci, lhůtou pro její vyřízení (třicetidenní lhůtou). V praxi jsem se setkala s tím, že spotřebitel uplatňoval právo z vadného plnění u výrobce, či u autorizovaného servisu. Taková osoba je povinna reklamaci řešit pouze, pokud by jí

¹⁴³ VÍTOVÁ B., In: Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-3014): komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014. s. 172-173

¹⁴⁴ Dle Rozhodnutí Nejvyšší správní soud ze dne 28. 1. 2016 č. j. 9 As 55/2015 – 23, je prodávající odpovědný za vystavení reklamačního protokolu i pro případ, kdy reklamaci přijímá a vyřizuje jiná osoba určená k provedení opravy dle znění § 2172 OZ

prodejce vyřizováním pověřil ve smyslu § 2172 OZ. Zároveň spotřebitel není oprávněn vyžadovat odborné posouzení ohledně své vady od servisu. Takové odborné posouzení spotřebitelé často v praxi požadují, pokud se cítí zkráceni na svých právech zejména z důvodu zamítnutí reklamace. Požadavek odborného posouzení by bylo dle mého názoru přiměřené požadovat pouze v rámci vyvrácení zákonné domněnky dle § 2161 odst. 2 OZ. Svě tvrzení podkládám již v podkapitole 3.2.2.

3.3.4 Forma reklamace

Zákon nestanovuje pro řádné uplatnění reklamace žádné podmínky co do formy jednání. Kupující má tak možnost uplatnit svá práva z vadného plnění písemně, ale i ústně.¹⁴⁵

Uplatnění práva z vadného plnění ústní formou bych dle své praxe kupujícímu nedoporučila, je velice problematické poté prokázat, co bylo obsahem ústní domluvy mezi stranami. Obdobně to platí pro uplatnění práva z vadného plnění pomocí telefonu. Možností je samozřejmě si telefonický hovor nahrávat, ale spousta spotřebitelů, jak vím z praxe, není ještě takto technicky zdatná. Lepší formou uplatnění reklamace je, pokud bude spotřebitel ústně reklamovat vadnou věc v kamenné prodejně prodejce. Prodávající je poté povinen vyhotovit spotřebiteli písemné potvrzení o reklamaci dle § 19 odst. 1 ZOS a spotřebitel si obsah potvrzení může osobně zkontrolovat. Písemné potvrzení je prodejce povinen vydat o tom, jaký den spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace, tedy co spotřebitel reklamuje, pro jaké vady a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje. Spotřebitel tímto potvrzením získá důkaz, kdy právo uplatnil, z titulu jaké vady ho uplatnil a jaké právo pro vyřízení reklamace si zvolil. Toto potvrzení je velice důležité jako důkaz pro případný spor. Zákon se zde snaží více chránit spotřebitele, neboť pokud by reklamovala osoba rozdílná od spotřebitele, povinnost vydání potvrzení se prodejci nestanovuje.

Stejně jako ústně, může spotřebitel reklamovat zboží i písemně. Písemná forma je zachována, pokud spotřebitel zašle reklamaci poštou nebo i pokud reklamuje elektronicky, například formou e-mailu. E-mailovou formu reklamace bych však

¹⁴⁵ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 30. 12. 1982, sp. zn. Cpj 40/1982 (R 22/1983)

spotřebiteli také nedoporučila. Jelikož se osoba kupujícího a prodávajícího nesetká tváří v tvář, je zde třeba uplatnit ustanovení ohledně jednání vůči nepřítomné osobě dle § 570 OZ. Pokud jednáme vůči nepřítomné osobě, naše jednání působí vůči takové osobě až dojitím. V případě uplatnění práva z vadného plnění pomocí e-mailu zde neexistuje důkaz o doručení, pokud prodejce nezašle obratem potvrzení o přijetí. Je poté velice obtížné zjistit, kdy začala běžet třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace a jestli vůbec běžet začala. V praxi jsem se setkala i s takovými prodejci, kteří tvrdili, že jim předemtný e-mail nikdy nedošel.

Nejlepší formou pro uplatnění práv z vadného plnění je vedle ústního uplatnění reklamace v kamenní prodejce uplatnění práva z vadného plnění pomocí poštovních služeb. V takovém případě, pokud nemáme zprávy o doručení od poštovních služeb (v rámci služby české pošty sledování zásilky, nebo pomocí dodejky), zákon uvádí právní domněnku doby dojití dle § 573 OZ. Má se za to, že odeslané psaní pomocí poštovních služeb došlo adresátovi třetí pracovní den po odeslání. Jestliže s doručením prodejce nesouhlasí, je na prodejci, aby vyvrátil tuto vyvratitelnou zákonnou domněnku důkazem o opaku. Pojmeme dojití, je pak myšleno, že se zásilka dostane do sféry dispozice adresáta, ten tak má objektivní možnost se se zásilkou seznámit. Rozhodující v případě sporu je, že se s ní mohl seznámit, ne jestli se s ní skutečně seznámil.¹⁴⁶ Právě den dojití je považován za den uplatnění práva z vadného plnění, tedy počátek třicetidenní lhůty. K uplatnění řádné reklamace je nutné, aby reklamace došla prodejci nejpozději poslední den záruční doby – jedná se hmotněprávní lhůtu.¹⁴⁷ Pokud by prodejce záměrně doručení zásilky zmařil (např. odmítl převzít zásilku), zákon pro takový případ uvádí dokonce fikci doručení dle § 570 OZ.¹⁴⁸

¹⁴⁶ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 15. 1. 2004, sp. zn. 32 Odo 442/2003

¹⁴⁷ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 30. 12. 1982, sp. zn. Cpj 40/1982 (R 22/1983)

¹⁴⁸ OBROVOLNÁ, Eva. In: LAVICKÝ, P. a kol. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 2047

3.3.5 Osoba oprávněná

Kupní smlouva zakládá právní vztah mezi prodávajícím a kupujícím. Tyto subjekty se stávají nositeli práv a povinností v rámci právního vztahu navzájem. Práva z vadného plnění tedy může vůči prodávajícímu uplatňovat pouze osoba kupujícího, která s ním uzavřela právní vztah, případně osoba, kterou vlastním jménem osoba kupujícího zmocní k právnímu jednání ohledně v práva z vadného plnění k zakoupené věci.¹⁴⁹ Problém by však nastal, pokud by kupující prodal zakoupenou věc jiné třetí osobě.¹⁵⁰ V takovém případě třetí osoba nemá stejná práva z vadného plnění jako původní kupující. Práva z vadného plnění vůči prodávajícímu na třetí osobu nepřechází automaticky s převodem vlastnického práva. Třetí osoba má práva z vadného plnění pouze vůči novému prodávajícímu ne vůči původnímu prodávajícímu. Jelikož se bude jednat o prodej mezi spotřebiteli, nepodnikateli, nelze použít speciální ustanovení o prodeji zboží v obchodě, bude se postupovat podle obecných ustanovení kupní smlouvy dle § 2106-2017 OZ. V praxi se jedná o obvyklý omyl spotřebitelů, kteří se domnívají, že s vlastnickým právem přechází automaticky i práva z vadného plnění nebo si nejsou vědomi rozdílnosti režimu uplatnění obecných a zvláštních ustanoveních ohledně práv z vadného plnění.

Pokud třetí osoba převezme spolu s předmětem koupě i doklad o uzavřeném závazku, který neobsahuje například jméno a příjmení původního kupujícího, či jinou jeho identifikaci, nemusí nastat žádný problém. Prodejce nemůže nijak zjistit, že třetí osoba není původním kupujícím. Problém však nastane, pokud na dokladu o koupi je identifikován původní kupující, takový případ nastává z pravidla při nákupu přes e-shop, kdy je osoba kupujícího mnohdy identifikována nejen jménem a příjmením, ale i celou adresou. Proávající má v takovém případě právo odmítnout uplatnění práva z vadného plnění, neboť třetí osoba není oprávněnou osobou k uplatnění reklamace. Jedním řešením by bylo, pokud by původní vlastník byl ochoten řešit práva z vadného plnění za třetí osobu nebo by původní vlastník současně s převedením vlastnického práva převedl na třetí osobu i práva z vadného plnění. Převést právo z vadného plnění lze tak zvaným

¹⁴⁹ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 30. 12. 1982, sp. zn. Cpj 40/1982 (R 22/1983)

¹⁵⁰ VÍTOVÁ, Blanka. In: HULMÁK, M a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 157

postoupením pohledávky dle § 1879 OZ.¹⁵¹ Jak plyne s tohoto ustanovení, k postoupení práv z vadného plnění není třeba souhlasu prodávajícího. Původní kupující tak může převést na třetí osobu práva z vadného plnění, aniž by o tom podnikateli dal jakkoliv vědět. Jedná se ale o dispozitivní ustanovení¹⁵², proto je třeba brát v potaz i případné vyloučení tohoto ustanovení v smluvních podmínkách podnikatele. Co se týče formy postoupení práva z vadného plnění, zákon nevyžaduje jeho písemnou formu. V rámci prokázání tohoto právního jednání bych však písemnou formu doporučila.¹⁵³

Dle mé praxe je však velice nepravděpodobné, že by spotřebitel dokázal sám vymyslet, jak se chovat v této právní situaci a zároveň je ještě více nepravděpodobné, že by dokázal subsumovat přechod práv z vadného plnění pod právní institut postoupení pohledávky, které je řešen v rámci obecných ustanovení bez jakéhokoli odkazu přímo na práva z vadného plnění nebo na spotřebitelské právo. Myslím si, že by tato věc měla být upravena v rámci spotřebitelského práva speciálně, například automatickým přechodem práv z vadného plnění v rámci přechodu vlastnictví ze spotřebitele a třetí osobu (spotřebitele, podnikatele jednajícího mimo rámec své podnikatelské činnosti).

3.3.6 Osoba povinná

Jak jsem již uváděla výše, práva z vadného plnění jsou obsahem závazku mezi dvěma právními subjekty. V případě spotřebitelské smlouvy se na jedné straně musí vyskytovat podnikatel a na druhé straně ideálně spotřebitel. Spotřebitel má právo reklamovat zboží výhradně u podnikatele, s kterým uzavřel kupní smlouvu. Podnikatel však může delegovat povinnost opravy i na jinou osobu za podmínek stanovených v § 2172 OZ. Hlavní podmínkou je, aby s touto informací byl spotřebitel seznámen, a to formou potvrzení dle § 2166 OZ, často je tomu tak uvedeno na účtence, která slouží jako důkaz o koupi. Tato jiná osoba však musí být v místě prodávajícího, anebo v místě spotřebiteli bližším, než je kamenná prodejna nebo sídlo prodejce. Za takto splněných

¹⁵¹ ELISCHER, David, In: ELIÁŠ K. a kol. Občanský zákoník. Velký akademický komentář. V Praze: Linde, 2008, s. 1832-1839

¹⁵² Viz § 1881 odst. 1 OZ

¹⁵³ Zboží z druhé ruky, které je ještě v záruce? Nevěřte tomu. Odevzdáte i telefon. dTest, o.p.s. [online]. 2017 [cit. 28.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5868/dtest-zbozi-z-druhe-ruky-ktere-je-jeste-v-zaruce-neverte-tomu>

podmínek vzniká spotřebiteli povinnost reklamovat vadný předmět koupě u jiné osoby, než je subjekt základního právního vztahu. Takovéto ujednání však nesmí jít k tíži spotřebitele. Určená osoba musí navíc splnit lhůty pro vyřízení reklamace, které byly sjednány mezi prodejcem a kupujícím při koupi zboží. Zpravidla jiná než zákonná třicetidenní lhůta, sjednána není, ale není vyloučeno mezi spotřebitelem a podnikatelem ujednat lhůtu pro vyřízení reklamace delší. Spotřebitel s delší lhůtou však musí souhlasit. Vyžaduje se dohoda – dvoustranné právní jednání. Nepostačí pouhé jednostranné prohlášení prodejce např. v reklamačním protokole.

Významem této právní úpravy je především snížení nákladů vynaložených na uplatnění práva z vadného plnění, které by v případě reklamace musel nést prodejce. Díky podmínce, že osoba určená musí být v místě prodejce (náklady např. na cestu by byly stejné) nebo v místě bližším spotřebiteli (náklady by se snížili), je tato úprava výhodná i pro prodejce. Zároveň se zákonodárce zřejmě snažil smyslem této právní úpravy také urychlit proces reklamace. Osobou určenou bývá zpravidla odborný servis, který umí vadu věci nejen posoudit, ale zpravidla i opravit. Pokud hovoříme o opravě, prodejce by v případě požadování opravy byl pravděpodobně stejně povinen vadnou věc do odborného servisu zaslat a požadovat po nich opravu. Tato výjimka platí pouze v případě uplatnění práva na opravu, pokud hovoříme o jiných právech z vadného plnění jako je např. výměna, či odstoupení od kupní smlouvy, tato práva se musí i nadále uplatňovat vůči prodávajícímu.¹⁵⁴

Jestliže k vyřizování reklamace není určena jiná osoba, prodejce je povinen reklamaci přijmout v kterékoli provozně, v níž je přijetí reklamace s ohledem na sortiment výrobků nebo poskytovaných služeb prodejce možné (jedná se o stejného prodejce, který zde prodává stejný sortiment např. prodávají oba oblečení, ne potraviny). Reklamace může být uplatněna i v místě sídla prodejce dle § 19 ZOS. V místě sídla prodejce je vhodné reklamovat zboží, pokud ho spotřebitel zakoupí například na e-shopu a podnikatel tak nemá kamennou prodejnu. Dle § 19 odst. 2 ZOS musí být na každé provozně po celou dobu provozu přítomná osoba, která je oprávněná vyřizovat reklamaci. Problém však může nastat, pokud provozovna prodejce již nefunguje, nebo se změnil její provozovatel,

¹⁵⁴ VÍTOVÁ, Blanka. In: HULMÁK, M a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 171

patří teď jinému podnikateli. V takovém případě se prodejce musí obrátit na osobu podnikatele, u kterého kupní smlouvu uzavřela, a to ideálně formou písemného dopisu na adresu sídla prodejce. Adresu podnikatele lze získat buď z veřejného seznamu (živnostenský rejstřík) nebo od živnostenského úřadu. Podnikatel, který ukončil svou činnost v provozovně, je dle § 13 odst. 16 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, povinen oznámit živnostenskému úřadu adresu, na které lze vypořádat jeho případné závazky.

Odlišná situace však nastane, pokud podnikatel neukončí pouze svou činnosti v konkrétní provozovně, ale ukončí svou činnost úplně. Přestane vykonávat podnikatelskou činnost. V takovém případě, jedná-li se o fyzickou osobu, může spotřebitel uplatňovat své nároky přímo u fyzické osoby, i pokud již není podnikatelem.¹⁵⁵ V případě, že je podnikatelem právnická osoba, je postavení kupujícího ještě ztíženo. Právnická osoba odpovídá za své závazky jen do okamžiku, kdy existuje. Pokud právnická osoba zanikne, nemá spotřebitel již žádné možnosti domoci se vůči této osobě svých práv z vadného plnění. Záleží však také jakým způsobem právnická osoba zanikla. Jestliže budeme hovořit o zrušení právnické osoby bez likvidace (např. při fúzi společnosti), právnická osoba sice zanikne, ale předpokládá se její právní nástupce. Na právního nástupce tak přechází celé jmění zaniklé společnosti, a to jak majetek, tak veškeré její závazky. Spotřebitel má následně možnost se na příslušného právního nástupce obrátit a uplatňovat práva z vadného plnění u nástupnické společnosti. Druhou možností je zrušení právnické osoby s likvidací. V rámci likvidace je zpeněžen veškerý majetek společnosti, jsou vyrovnány všechny dluhy a případný likvidační zůstatek se následně vyplátí společníků. V rámci likvidace je jmenován likvidátor, na kterého se v případě reklamace může oprávněná osoba obrátit. Po skončení likvidace a zániku společnosti se však již nelze práv z vadného plnění domáhat.¹⁵⁶

Obdobně problematické postavení má spotřebitel, pokud se prodávající,

¹⁵⁵ NOVÁK, Vítek. Co dělat, když obchod nekomunikuje, zmizel nebo je v cizině. IDNES.cz/Finance [online]. 2014 [cit. 28.2.2019]. dostupné z: https://www.idnes.cz/finance/financni-radce/noz-reklamace-co-delat-kdyz-obchod-nekomunikuje-zmizel-nebo-je-v-cizine.A140411_2055585_viteze_zuk

¹⁵⁶ Kde reklamovat, když prodejce skončí? dTest, o.p.s. [online]. 2015 [cit. 28.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-4745/kde-reklamovat-kdyz-prodejce-skonci>

společnost, dostane do insolvence. Jedinou možností pro spotřebitele, jak se domoci svých práv z vadného plnění (resp. vrácení kupní ceny, případně pouze její části) je přihlásit se do insolvenčního řízení. Dle § 173 odst. 3 zákona č. 183/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, se dává věřiteli možnost přihlásit i pohledávku vázanou na podmínku. Takovou podmínkou je právě v tomto případě podmínka uznání reklamace. Z praxe mám ale zkušenosti, že věřitelů je často velice mnoho a je proto velice nepravděpodobné, že spotřebiteli bude vyplacena celá, byť i částečná kupní cena vadné věci. Další překážkou je zároveň i to, že pro přihlášení se k insolvenčnímu řízení je dána poměrně krátká lhůta a po jejím marném uplynutí nelze již přihlášku k insolvenčnímu řízení podat. Jestliže se vada na zboží vyskytne až po marně uplynulé lhůtě, je jedinou nadějí spotřebitele vyčkat na skončení insolvenčního řízení. Pokud po skončení insolvenčního řízení bude prodejce ve své podnikatelské činnosti dále pokračovat, lze u něj uplatnit práva z vadného plnění. Pokud insolvenční řízení skončí zánikem prodejce, nemůže spotřebitel již nic dělat.¹⁵⁷

Domnívám se, že postup v případě zániku provozovny prodejce je pro spotřebitele pochopitelný, ale pokud zanikne právnická osoba prodejce, je nad spotřebitelovo chápání, co má v případě vady na zboží dělat. Pravděpodobně bude nucen vyhledat advokáta, aby mu pomohl podat případnou přihlášku k insolvenčnímu řízení a na služby advokáta spousta spotřebitelů nemá finanční prostředky, tudíž z praxe vím, že raději reklamaci řešit nebudou. Myslím, že zde je opět veliký prostor pro zákonodárce, aby tuto situaci upravil pro spotřebitele příznivěji speciální jednotnou úpravou v rámci rekonstrukce spotřebitelského práva.

3.4 Problémy s uplatněním práva z vadného plnění

Pokud kupující řádně reklamuje vadnou věc, neznamená to ještě vždy úspěšné vyřízení věci. Po uplatnění práva z vadného plnění kupujícím má prodávající právo posoudit oprávněnost reklamované vady. Může tak reklamaci uznat a ve stanovené lhůtě je poté povinen zjednat nápravu vady nebo má právo reklamaci zamítnout jako neoprávněnou. Zamítnutí reklamace je pro prodejce samozřejmě jednodušší, neboť

¹⁵⁷ Kde reklamovat, když prodejce skončí? dTest, o.p.s. [online]. 2015 [cit. 28.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-4745/kde-reklamovat-kdyz-prodejce-skonci>

s případnou vadou již dále nemá žádné starosti. Ne vždy však prodejce posoudí vadu jako neoprávněnou správně. Setkat se lze i s případy, kdy prodejce reklamaci neřeší vůbec. Prodejce se chová, jako by reklamace vůbec nebyla uplatněna nebo reklamaci nevyřeší včas, či řádně. Zákon však spotřebitele chrání i pro tyto případy. Právě ochraně spotřebitele v případě nevyřízené či zamítnuté reklamace se bude věnovat tato kapitola.

3.4.1 Nevyřízení reklamace

Jak je již zmiňováno výše v této práci, prodávající má pro vyřízení reklamace stanovenou lhůtu zákonem. Dle §19 odst. 3 ZOS prodávající musí o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do tří pracovních dní. Zde se myslí, že prodejce musí rozhodnout o uznání či neuznání reklamace v této lhůtě a například ji přijmout k opravě nebo výměně.¹⁵⁸ Jelikož nesplnění této lhůty nemá v zákoně stanovenou žádnou sankci, spotřebitel se o uznání či neuznání reklamace doví často až po vyřízení reklamace (z pravidla za třicet dní po uplatnění práva). Užití této poměrně nedefinované lhůty v zákoně považují ze mírně matoucí. Setkala jsem se i se spotřebiteli, kteří si mylně mysleli, že prodejce je povinen vyřešit reklamaci ihned, nebo do tří dnů. Zákon dále uvádí, že do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. K vyřízení reklamace, tedy posouzení vad a k jejímu odstranění, by mělo dojít bez zbytečného odkladu, nejvýše však do třiceti dní od uplatnění práva z vadného plnění, pokud se podnikatel se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. K této věci je třeba jen upřesnit, že dohoda musí být dvoustranné právní jednání. Nepostačí proto pouze jednostranné, byť i písemné, prohlášení prodejce o prodloužení lhůty k vyřízení reklamace. K počítání třicetidenní lhůty je také důležité zmínit obecné počítání lhůt dle § 605 OZ. Třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace počíná běžet až ode dne následujícího po jejím uplatnění. Zároveň pokud konec lhůty připadne na den, kdy prodejce nemá svou prodejnu otevřenou a nelze tak fakticky reklamaci vyřešit, připadá den konce lhůty pro vyřešení reklamace na den

¹⁵⁸ Záruka a reklamace. dTest, o.p.s. [online]. [cit. 29.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-3181/zaruka-a-reklamace>

následující, kdy má otevřeno.¹⁵⁹ Pokud bychom ale uplatňovali reklamaci písemně, na dálku, jednali bychom vůči nepřítomné osobě, počítá se počátek lhůty ode dne dojití písemnosti (§ 570 OZ).

Marné uplynutí lhůty k vyřízení reklamace má za následek podstatné porušení smlouvy. Podstatné porušení smlouvy zakládá dle § 2002 OZ právo kupujícího na odstoupení od kupní smlouvy. V praxi jsem však vždy spotřebiteli uváděla i možnost užití § 2106 OZ. Pokud je reparace vady možná, má spotřebitel právo i na trvání splnění původní volby, případně má možnost uplatnit právo na odstoupení od kupní smlouvy i podle tohoto ustanovení OZ.

K této věci je patřičné ještě zmínit, že zákon po uplynutí třiceti denní lhůty již nebere v potaz, zdali vada opravdu na zboží byla a zdali bylo vytknutí práva z vadného plnění oprávněné, ale umožňuje tak bez dalšího spotřebiteli od kupní smlouvy odstoupit. Zde můžeme vidět zvýhodnění spotřebitele, které zákonodárce co do ochrany spotřebitele aplikoval, neboť pokud se nejedná o právní vztah podnikatele a spotřebitele, není zákonem dána žádná lhůta pro vyřízení reklamace. Zároveň pro podložení vyšší míry ochrany, lze uvést, zde došlo k prohloubení práv z vadného plnění i v porovnání s dřívější právní úpravou, kdy dříve zákonodárce alespoň objektivně předpokládal existenci vady na věci.¹⁶⁰

Otázkou právního rozboru je také to, co je považováno za řádné vyřízení reklamace. Vada na zboží je řádně odstraněna, pokud po vyřízení reklamace věc nevykazuje vady, pro které byla věc reklamována. Jestliže se na věci vyskytne vada po vyřízení reklamace, jedná se o nově vyskytlou vadu. Rozhodující je stav věci v době předání spotřebiteli v rámci vyřízení reklamace. V praxi jsem se opět setkala s případem, kdy prodejce tvrdil, že reklamaci vyřešil do třiceti dnů, ale nedal o tom spotřebiteli nijak vědět, spotřebitel se tedy domníval, že reklamace není vyřešena a požadoval odstoupení od kupní smlouvy. Touto problematikou se zabývá i nejvyšší soud, který judikovat, že k vyřízení reklamace dojde až když prodávající spotřebitele vyrozumí o vyřízení

¹⁵⁹ Lze vycházet z § 602 OZ, kdy právo se má vykonat v obvyklou denní dobu, např. obvyklou provozní dobu - (LAVICKÝ, Petr. In: BÍLKOVÁ, J. a kol. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 2157)

¹⁶⁰ VLČEK, K. Soukromoprávní následky neprovedení reklamace ve spotřebitelských smlouvách. Právní rozhledy 2/2015. s. 56

reklamace. Pojem „vyřídit“ lze vykládat jako „urovnat“, „uspořádat“, popř. „vybavit“. Společným významem je však to, že ten, kdo v tomto smyslu jednal, docílil stavu, kdy se již nebude muset „vyřízenou“ věcí dále zabývat. Forma, jakou prodávající spotřebitele vyrozumí není dána. Může tedy spotřebitele vyrozumět jak písemně (zpravidla tomu tak bývá SMS zprávou), tak osobně. Obsahem tohoto sdělení o vyřízení reklamace by měla být zároveň i informace o způsobu vyřízení reklamace.¹⁶¹ V praxi prodejce bohužel většinou jen zašle SMS, že reklamace je vyřízena bez bližších informací o tom, zdali byl s vyřízením reklamace úspěšný nebo nikoli. Tuto informaci však lze považovat za nadbytečnou, neboť spotřebitel je v každém případě povinen si zboží u prodejce i v případě zamítnuté reklamace vyzvednout. Pokud by tak kupující neučinil, je prodejce oprávněn si účtovat skladné ve výši nákladů uskladnění uschované věci, případně i věc prodat.¹⁶² Ústavní soud zároveň uvádí, že prodávající má povinnost v souladu s obecnou informační povinností spotřebitele alespoň upozornit na to, že je povinen se sám o výsledek vyřízení reklamace zajímat. V případě, že tak spotřebitel neučiní, musí snášet důsledky (např. v podobě tzv. skladného), které pro něj z jeho nečinnosti v tomto směru vyplynou. Jestliže prodávající spotřebiteli takovou informaci nepodá, nemůže však být následná nečinnost spotřebitele přičítána k jeho tíži.¹⁶³

Nevyřízená reklamace se zároveň i správním deliktem dle § 24 odst. 7 písm. x) ZOS. Dozor nad výkonem ZOS v rámci ustanovení §19 ZOS vykonává Česká obchodní inspekce. Spotřebitel je tak oprávněn podat podnět pro porušování zákona o ochraně spotřebitele tomuto dozorovému orgánu a Česká obchodní inspekce je tak oprávněna udělit prodávajícímu příslušnou veřejnoprávní sankci.

3.4.2 Zamítnutá reklamace

Rozhodnout o reklamaci může výhradně prodejce nebo jím určená osoba. Pokud prodejce nebo tato osoba neshledá předmět koupě jako vadný, případně vadu uzná, ale

¹⁶¹ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR, ze dne 27.07.2011, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009

¹⁶² Co když si věc z opravy nevyzvednu? ČOI. [online]. 2017 [cit. 29.2.2019]. dostupné z: <https://www.coi.cz/faq/a-co-kdyz-si-vec-z-opravy-nevyzvednu/>

¹⁶³ Nález Ústavního soudu ze dne dne 10. 11. 2009, sp. zn. III. ÚS 2983/08

vada není způsobena v souvislosti s odpovědností prodejce, nýbrž si jí spotřebitel způsobil sám například mechanickým poškozením, má prodejce právo reklamaci zamítnout. Ne vždy ale osoba oprávněná rozhodovat o reklamaci rozhodne správně. Kupujícímu je následně dána možnost bránit se. Dle zákona můžeme rozlišovat rozdílnou obranu proti chybně zamítnutí reklamaci, pokud k zamítnutí reklamace dojde do šesti měsíců od převzetí zboží nebo pokud k zamítnutí reklamace dojde po šesti měsících od převzetí zboží.

V případě, že se vada na zboží vyskytne do šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí, jak říká § 2161 odst. 2 OZ. Použité obrácené důkazní břemeno slouží k tomu, že není povinností kupujícího prokázat, že zboží bylo vadné, tato vadnost se předpokládá a je naopak na prodávajícím, aby tento předpoklad vyvrátil, ideálně (dle judikatury) posudkem soudního znalce.¹⁶⁴ Pokud prodávající v případě vyskytnutí se vady na zboží do šesti měsíců od převzetí reklamaci pouze zamítne a neprokáže, že vada na zboží není, lze takto vyřízenou reklamaci považovat za neřádně vyřízenou. Dle § 19 odst. 3 ZOS se poté bude jednat o podstatné porušení smlouvy a kupující tak má právo na odstoupení od kupní smlouvy dle § 2002 OZ, případně § 2106 OZ. V případě, že prodejce nebude respektovat spotřebitelovo právo na odstoupení od kupní smlouvy, může se spotřebitel obrátit na příslušný orgán řešení sporů. Z praxe mohu říci, že prodejci příliš nerespektují tuto zákonnou domněnku vadnosti. Ať je důvodem, že ji nechtějí respektovat nebo že jí nerozumí, je v podstatě irelevantní, protože kdyby spotřebitel předložil tuto věc k posouzení příslušnému soudu, prodejce by byl stejně povinen tuto zákonnou domněnku vadnosti vyvrátit, a to opět ideálně posudkem soudního znalce. Zákonná úprava domněnky vadnosti se mi jeví jako ustanovení předcházející soudnímu sporu. Prodejci však dle mého spoléhají na nedostatek finančních prostředků spotřebitelů, kterým tento nedostatek často brání dát věc přímo k soudu, a proto tuto zákonnou domněnku zpravidla ignorují.

Druhou možností je reklamace vady věci po šesti měsících od převzetí zboží. Zde již spotřebitel není tolik chráněn jako tomu bylo v případě reklamace do šesti měsíců od převzetí. Důkazná břemeno ohledně vady leží na kupujícím, spotřebiteli. Pokud se vada

¹⁶⁴ Rozsudek Městského soud v Brně, ze dne: 29. 6. 2016, č. j. 36 C 240/2014-39

projeví později a mezi stranami existuje spor o to, zda se jedná o vadu nebo nikoli a prodejce reklamaci zamítne, může se spotřebitel obrátit na soudního znalce z oboru, který se bude zabývat existencí a povahou vytýkané vady. Vyjde-li posudek ve prospěch spotřebitele, je nutné se opět obrátit na prodejce (nejlépe formou doporučeného dopisu s dodejkou pro lepší průkaznost) s odstoupením od smlouvy z důvodu nevyřízení reklamace řádně, což bude dokazovat právě přiložený posudek soudního znalce. Cenu posudku lze oprávněně požadovat jako účelně vynaložený náklad spojený s reklamací dle § 1924 OZ. Použití posudku soudního znalce jako důkazu o nesprávném posouzení reklamace není mezi spotřebiteli příliš oblíbený. Problém spatřuji hlavně v ceně posudku soudního znalce, která se pohybuje zpravidla v řádech tisíců a mnohdy tak překročí cenu reklamovaného zboží. Kupujícímu zároveň není dána žádná záruka, že prodejce náhradu nákladů na soudního znalce opravdu uhradí a spotřebitel se tak nebude muset obrátit s vymáháním částky za posudek soudního znalce na příslušný soud. Pozitivní na dané věci z praxe shledávám jen to, že se soudním znalcem se dá dle zkušeností spotřebitelů dohodnout jak na ceně, tak na odhadnutém případném výsledku posudku. Soudní znalce často již dopředu ví, že danou věc například není schopen posoudit a spotřebitel tak marně neplatí posudek, který vyjde v jeho neprospěch. Dalším problémem je také fakt, že spotřebitelé mnohdy nevědí, kdo to soudní znalec je a ani netuší, kde seznam soudních znalců hledat.¹⁶⁵ *De lege ferenda* si myslím, že by v zákoně mělo být jasně stanoveno, jak rozporovat zamítnutou reklamaci. Ideálně by mělo být stanoveno přezkoumání zamítnutých reklamací objektivním dozorovým orgánem, ale je mi zároveň zcela zřejmé, že takové přezkoumání ze strany dozorového orgánu státu by mohlo být v rozporu s tržním hospodářstvím. Z tohoto důvodu jako vhodné, a zároveň i proveditelné považuji do zákona alespoň uvést právo spotřebitele rozporovat zamítnutou reklamaci posudkem soudního znalce.

Nejčastějšími důvody zamítnutí reklamace jsou jak mechanické poškození věci, tak její běžné opotřebení. Pokud spotřebitel chce rozporovat mechanické poškození předmětu koupě, lze tak zpravidla učinit posudkem soudního znalce. Soudní znalec je pak například schopen říci, zdali vada v softwaru telefonu je způsobena pádem věci nebo

¹⁶⁵ Seznam znalců je k dispozici na internetové stránce Ministerstva spravedlnosti ČR www.justice.cz nebo na www.dtest.cz/soudni-znalci (zde jsou jen soudní znalci, kteří pracují v rámci spotřebitelského práva)

nikoli. Co se týče běžného opotřebení, lze zamítnutou reklamaci rozporovat i jiným způsobem. Typickým předmětem koupě, u kterého se prodejci dovolávají běžného opotřebení jsou baterie nebo žárovky. Okresní soud¹⁶⁶ tuto věc řešil pomocí norem ČNS kdy judikovat, že standardní pokles kapacity baterie by po 24 měsících měl být cca 50 %¹⁶⁷. U žárovek je vždy třeba v případě uplatnění reklamace dbát na životnost jednotlivé žárovky, která je zpravidla uvedena v hodinách (kolik hodin má žárovka životnost svítit) na obalu. Životnost se může lišit s druhem žárovky. Po skončení životnosti žárovky je možné reklamaci zamítnout. V praxi je ale obtížně prokazatelné, kolik hodin spotřebitel opravdu s žárovkou svítil. Do šesti měsíců od uzavření kupní smlouvy leží důkazní břemeno na prodejci po skončení této doby již náleží spotřebiteli.

Jestliže kupující vadné zboží řádně reklamovat, ale jeho reklamace byla neprávem zamítnuta má i možnost obrátit se na příslušný orgán řešení sporů. V případě domáhání se práva je spotřebiteli dána dle § 629 OZ tříletá promlčecí lhůta. Tato lhůta v souladu s § 628 OZ počíná běžet ode dne následujícího po dni uplatnění práva z vadného plnění u prodávajícího.¹⁶⁸ Orgánem řešení sporů může být jednak příslušný soud a také dle podmínek stanovených zákonem č. 216/1994 Sb. o rozhodčím řízení a o výkonu rozhodčích nálezů, a judikaturou¹⁶⁹ i nezávislý rozhodce. Tyto orgány jsou oprávněny v dané věci autoritativně rozhodnout, jejich rozhodnutí je tak vykonatelná a právně závazná.

Spotřebitel se však svých práv může domáhat i skrze mimosoudní řešení sporů, které probíhá v rámci různých správních orgánů. V případě problémů se spotřebním zbožím je to z pravidla Česká obchodní inspekce¹⁷⁰. V oblasti finančních služeb pak takto vystupuje finanční arbitr¹⁷¹, v případě problému s telekomunikacemi Český

¹⁶⁶ Okresní soud v Příbrami, sp. zn. 10 C 230/2011

¹⁶⁷ Vyplyvá z norem ČSN EN 61951-1a a ČSN EN 61951-2

¹⁶⁸ ELISCHER, David, In: ELIÁŠ K. a kol. Občanský zákoník. Velký akademický komentář. V Praze: Linde, 2008, s. 1865-1871; rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 28.11.2008, sp zn. 33 Odo 1300/2006

¹⁶⁹ Nález Ústavního soudu ze dne 1.11.2011, sp. zn. II.ÚS 2164/10 a Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 11.05.2011, sp zn. 31 Cdo 1945/2010

¹⁷⁰ <https://www.vasestiznosti.cz/stiznosti>

¹⁷¹ <https://www.finarbitr.cz/cs/>

telekomunikační úřad¹⁷² atd. Tyto služby konsiliace¹⁷³ poskytují nejen správní orgány, ale i třeba spotřebitelská organizace dTest o.p.s.¹⁷⁴ Cílem těchto řízení je bezplatně pro spotřebitele dosáhnout smírného řešení skrze komunikaci mezi konsiliátorem a oběma stranami sporu. Výsledkem řešení není nikdy autoritativní rozhodnutí, které by bylo vynutitelné.

V případě řešení sporů přes spotřebitelskou organizaci, je účast subjektů dobrovolná. Konsiliace pak probíhá skrze veřejně internetové stránky, tudíž všichni mohou vidět jednak, čeho se prodejce dopustil, a na druhou stranu zde vidí i odborné posouzení konsiliátora. Neposkytnutí součinnosti a nevyhovění nároku sice pro prodávajícího nemá žádnou veřejnoprávní sankci, ale alespoň tvoří negativní reklamu.

Při řešení sporů pomocí příslušných správních orgánů je povinností prodávajícího poskytnout součinnost, jinak prodejci hrozí veřejnoprávní sankce dle § 24 odst. 7 písm. z) ZOS. Avšak ani příslušný správní orgán není oprávněn prodejce nutit k dohodě, či autoritativně rozhodnout. Správní orgány vydávají zpravidla odůvodněná stanoviska, která mohou spotřebiteli pomoci v případném soudním sporu. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů v rámci činnosti správních orgánů je neveřejné. Návrh na zahájení je třeba podat do 1 roka od uplatnění práva spotřebitele u prodejce.¹⁷⁵ Jestliže však strany nedojdou sami ke smírnému řešení, je jedinou možností spotřebitele obrátit se na příslušný soud nebo rozhodce. Mimosoudní řešení sporů je poměrně novou formou řešení sporů, která vychází z evropské právní úpravy.¹⁷⁶ I přes to, že je výsledek konsiliace neautoritativní, je mezi spotřebiteli poměrně hojně využívána, zřejmě právě díky rychlejší, levnější a jednodušší formě řešení spotřebitelských sporů.

K problematice zamítnuté reklamace je třeba také uvést, že reklamace musí být

¹⁷² <https://www.ctu.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu>

¹⁷³ Konsiliace působí podobně jako mediace, ale konsiliátor zde vystupuje jako odborník, nabízející odborné rady stranám sporu, která mají vést k smírnému řešení

¹⁷⁴ <https://www.vasestiznosti.cz>

¹⁷⁵ Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR). ČOI. [online]. 2017 [cit. 1.3.2019]. dostupné z: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

¹⁷⁶ Mimosoudní řešení sporů je zavedeno v souvislosti se směrnicí Evropského a parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21.5.2013 o alternativních řešení spotřebitelských sporů, v rámci ČR bylo mimosoudní řešení sporů zavedeno 1.2.2016

vyřízena bezplatně, a to i v případě, že bude reklamace zamítnuta. Poplatek za zamítnutí reklamace účastníky finančního trhu je dokonce považován za agresivní obchodní praktiku podle § 5a odst. 1 ZOS. Za agresivní obchodní praktiku dle ČNB se považuje nejen náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s vyřízením reklamace, případně paušální poplatek, který má tyto náklady krýt, ale i jakékoliv jiné úhrada. K této věci se dále vyjádřila ČNB tak, že za agresivní obchodní praktiku, není považováno, pokud „účastníci finančního trhu budou požadovat náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s vyřízením reklamace, případně náhradu škody v těch případech, kdy došlo ke zneužití tohoto zákonného práva spotřebitele jeho jednáním, které je v rozporu s dobrými mravy. Za typický příklad výkonu práva v rozporu s dobrými mravy považuje ČNB jeho šikanózní výkon, tedy výkon práva činěný nikoliv za účelem dosažení určitého účelu sledovaného zákonnou normou, ale hlavně za účelem poškození prodávajícího“.¹⁷⁷

¹⁷⁷ Úřední sdělení České národní banky částka 14/2010 ze dne 23. srpna 2010 [online]. [cit.28. 3. 2019].

Dostupné z:

https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_14_21610170.pdf

4 Práva z vadného plnění u smlouvy o dílo

V rámci této kapitoly bych se ráda podrobně zabývala právy z vadného plnění v případě smlouvy o dílo. Smlouva o dílo je druhým nejvíce užívaným smluvním typem spotřebitelských smluv. V této kapitole provedu podrobnou analýzu práv z vadného plnění v případě smlouvy o dílo a zároveň i porovnám kupní smlouvy a smlouvy o dílo, neboť jejich rozdíl spotřebitelům často není příliš jasný a proto nevědí, kde v zákoně svá práva hledat.

Definice smlouvy o dílo, je zakotvena v § 2586 OZ, který tento zvláštní smluvní typ definuje takto: „*Smlouvou o dílo se zhotovitel zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele dílo a objednatel se zavazuje dílo převzít a zaplatit cenu*“. Tuto definici bychom systematicky našli v OZ v části 4, která se zabývá relativními majetkovými právy, hlavě II. pojednávající o závazcích z právních jednání, dílu 8.

Jak jsem již uváděla, stěžejní pro rozhodnutí, kterých práv z vadného plnění lze v případě porušení závazku užít, je určení, o jaký smluvní typ se jedná. Ačkoliv práva z vadného plnění u smlouvy o dílo a u kupní smlouvy mohou být totožné, přece jen v některých případech se liší. Jak říká § 2587 OZ, dílo je plnění, při kterém dochází ke zhotovení určité věci (pokud toto plnění nespadá pod kupní smlouvu), stejně tak plnění jako je údržba, oprava či úprava věci, nebo činnost s jiným výsledkem. Závazek je vždy nutné definovat jako závazek o dílo, pokud se jedná o zhotovení, údržbu, opravu či úpravu stavby nebo její části. Služby jako jsou například kadeřnictví a obdobné služby jsou prováděny také na základě smlouvy o dílo, zde spotřebitelé často nevědí, že i takové služby mohou reklamovat.¹⁷⁸

V praxi je někdy velice obtížné určit, zdali se jedná o kupní smlouvu nebo smlouvu o dílo. V takovém případě je třeba šetřit, jednak podíl materiálu, který dodal zhotovitel a na druhé straně také práce, kterou na díle provedl.¹⁷⁹ Aby se závazek posoudil jako smlouva o dílo, je třeba, aby převážnou část práce v rámci plnění provedl zhotovitel.

¹⁷⁸ Příliš krátká ofina? Nepovedený účes můžete reklamovat. dTest, o.p.s. [online]. 2017 [cit. 3.3.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5595/prilis-kratka-ofina-nepovedeny-uces-muzete-reklamovat>

¹⁷⁹ ŠTANDERA, Jan. In: ŠTANDERA, Jan. Smlouva o dílo v novém občanském zákoníku. V Praze: C. H. Beck, 2013, s. 9.

Co se týče materiálu, dílo by mělo být provedeno z materiálu dodaného objednatelem, aspoň z větší části. Pokud by protistrana dodávala jak práci, tak materiál, právní vztah by se spíše posoudil jako smlouva kupní.

4.1 Vady díla

Jestliže se na předmětu díla vyskytnou vady, má objednatel práva z vadného plnění. O vadách díla pojednává § 2615 OZ, který vadu díla definuje konkrétně pouze tak, že na díle je vada, pokud provedené dílo neodpovídá smlouvě. Jedná se o poměrně nedostatečnou definici vadného plnění v případě smlouvy o dílo, neboť na předmětu díla se mohou vyskytnout nejen vady, co do rozporu se smlouvou (např. vady právní, vady obalu, vady kvalitativní i kvantitativní), ale i vady v rozporu se zákonem, případně s technickými normami¹⁸⁰. Jelikož je smlouva o dílo poměrně podobná smlouvě kupní, jak jsem vysvětlila výše, využil zákonodárce v § 2615 odst. 2 OZ možnosti odkazu, kdy v případě práv z vadného plnění náležících objednateli platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě. Zde shledávám výkladovou nejasnost, kdy zákonodárce již neuvádí, zdali se použijí obecná ustanovení o koupi movité věci, případně lze užít i speciálních ustanovení o prodeji zboží v obchodě, v případě smlouvy uzavřené se spotřebitelem. Ačkoliv Štandera i Marek uvádějí, že se v případě aplikace práva z vadného plnění užijí spíše ustanovení obecná o kupní smlouvě (§ 2099 - § 2112 OZ)¹⁸¹, dle mého názoru je vždy třeba šetřit subjekty právního vztahu. Pokud bude smlouva o dílo uzavírána na jedné straně se spotřebitelem, je třeba užít speciálních ustanovení o prodeji zboží v obchodě, neboť zde je výklad zákona uveden pro spotřebitele nejpriznivěji. V případě, že by nebylo užito těchto speciálních ustanovení, došlo by dle mého k porušení nejen záměru českého zákonodárce, ale i unijního.

¹⁸⁰ Technické normy, obecně známé pod zkratkou „ČNS“ vydával dříve Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Tento úřad je organizační složkou státu v resortu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR. Od 1.1.2018 však přechází veškeré činnosti související s tvorbou, vydáváním a distribucí technických norem na Českou agenturu pro standardizaci.

¹⁸¹ ŠTANDERA, Jan. In: ŠTANDERA, Jan. Smlouva o dílo v novém občanském zákoníku. V Praze: C. H. Beck, 2013, s. 109, i např. MAREK, Karel. In: ŠVESTKA, Jiří a kol. Občanský zákoník. Komentář. Svazek VI (§ 2521 až 3081). V Praze: Wolters Kluwer, 2014, s. 149

Zhotovitel je odpovědný pouze za ty vady, které má předmět díla v době předání, popřípadě přechodu nebezpečí škody, jak je uvedeno v § 2617 OZ. Za vady, které vznikly na předmětu díla později, zhotovitel ze zákona neodpovídá. Výjimkou by však bylo, pokud by způsobil vadu zhotovitel porušením právní povinnosti. V praxi se lze setkat s porušením povinnosti v podobě chybějící čísta dokumentace, nesprávným návodem nebo nedostatečným obalem chráním dílo. Odpovědnost zhotovitele za vady má proto objektivní charakter s prvky subjektivní odpovědnost v podobě výjimky vad způsobených porušením právní povinnosti zhotovitelem.¹⁸²

Nároky objednatele z vad díla jsou tedy totožné s nároky z vad koupě, výjimka je však představena zcela logicky v § 2615 OZ, kdy objednatel nemá právo požadovat provedení nového díla, pokud vadné dílo nelze vzhledem k jeho povaze vrátit nebo předat zhotoviteli. Tato výjimka je v zákoně pravděpodobně mírně nadbytečná, neboť z logického výkladu zákona je zcela jasná. Pokud by objednatel měl právo na zhotovení nového díla a staré vadné dílo si mohl ponechat, jednalo by se tak zajisté o bezdůvodné obohacení dle § 2991 a násl. OZ.

Objednatel má tedy práva z vadného plnění obdobná jako u smlouvy kupní, zejména má objednatel právo na opravu, výměnu zboží, pokud je to vzhledem k povaze možné, na slevu z kupní ceny, případně i na odstoupení od smlouvy. Sleva z kupní ceny je u smlouvy o dílo dle mé praxe nejčastěji užitá právo z vadného plnění, kdy je třeba slevu z ceny vyčíslit nejen co do nákladů spojených s odstraněním vady, ale sleva z kupní ceny musí být v takové výši, kdy objednatel získá finanční kompenzaci, jako by mu bylo plněno bez vad.¹⁸³ Pokud bude objednatelem spotřebitel, bude se proces uplatnění práv z vadného plnění řídit ZOS. Na vyřízení reklamace má zhotovitel tedy opět třicet dní dle § 19 odst. 3 ZOS. Zejména v případě smlouvy o dílo, kdy je odstranění vady často časově velice náročné, je na místě užít možnosti prodloužení lhůty k vyřízení reklamace. Toto prodloužení lhůty je v souladu s § 19 odst. 3 ZOS, ale musí dojít k dohodě, tedy k dvoustrannému právnímu jednání. Není tedy možné, že zhotovitel prodloužení reklamační lhůty jednostranně určí, např. v potvrzení o přijetí reklamace. Marné uplynutí

¹⁸² HORÁK, Pavel. In: HULMÁK M. a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 1099

¹⁸³ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 26. 5. 2010, sp. zn. 23 Cdo 1299/2008

lhůty k vyřízení reklamace objednateli zakládá právní nárok na odstoupení od smlouvy.

Zde se však naskytne otázka, zdali je spravedlivé, odstoupit od celé smlouvy o dílo v případě pouze vadné části díla, která nebyla v rámci reklamace řádně odstraněna. Tento případ bych řešen českými soudy, kdy ze slov „odstoupit od smlouvy“ lze dle judikatury dovodit, pokud nebylo ve smlouvě o dílo sjednáno plnění po částech, že objednatel má právo při splnění stanovených podmínek odstoupit od celé smlouvy o dílo, nikoliv jen od vadně provedené části díla.¹⁸⁴

Ustanovení ohledně smlouvy o dílo ještě speciálně upravují právní vady, které spočívají v porušení nebo ohrožení práv třetí osoby z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, pokud o této vadě zhotovitel v době uzavření smlouvy věděl nebo vědět musel. Zde se myslí zejména na případy, kdy zhotovitel použije při zpracování technologického postupu, který je předmětem díla, například cizí vynález a objednatel při používání tohoto postupu porušuje práva vynálezce. Ochrana průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví je omezena jen na právní řád českého státu (podle kterého se řídí uzavřená smlouva), případně na právní řády, které je zhotovitel povinen znát. V případě této právní vady objednateli opět náleží právo z vadného plnění.

Pokud se bavíme o lhůtě pro vytknutí vad, je v ustanoveních o smlouvě o dílo sice konkrétní lhůta vymezena (§ 2618 OZ), avšak je zcela stejná jako u uplatnění nároku z vad z kupní smlouvy (§ 2112 OZ). V rámci spotřebitelského práva bych pak dle argumentace uvedené výše užila speciální ustanovení o koupi zboží v obchodě (§ 2165 OZ).

4.2 Zvláštní úprava v případě vady stavby

Pokud se jedná o zhotovení, údržbu, opravu či úpravu stavby nebo její části, případně úprava nemovité věci (např. pozemek), je třeba vedle obecných ustanovení o smlouvě o dílo užít i speciální ustanovení § 2623 a násl. OZ. Dle mé dřívější argumentace ohledně práv z vadného plnění v případě koupě nemovité věci (kapitola 3.1. této práce) i zde musím zastat názor, že smlouvu ohledně stavby je možné zařadit mezi smlouvy spotřebitelského práva, pokud na jedné straně právního vztahu stojí spotřebitel a na druhé

¹⁸⁴ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 30.07.2012, sp. zn. 23 Cdo 4560/2010

podnikatel.

Jednou ze zvláštností právní úpravy ohledně stavby co do odpovědnosti za vady je povinnost převzít dílo, stavbu i v případě, kdy stavba vykazuje v době předání vady. Dle § 2628 OZ však musí jít o ojedinělé drobné vady, které nebrání užívání stavby esteticky, či funkčně a případně ani její užívání podstatným způsobem neomezují. Dle praxe zcela chápu povinnost převzetí předmět díla, stavbu s drobnými vadami a nedodělky nebránící užívání, neboť jsem se setkala i s tak přísným pojetím vady u nejmenovaného objednatele, který nechtěl předmět stavby převzít kvůli prachu usazenému na částech stavby. Bohužel pokud není v konkrétní smlouvě definováno, co se myslí užívání díla „podstatným“ způsobem, není možné vyloučit i takto šikanózní přístup objednatele například pokud by se jednalo o stavbu, na kterou jsou kladeny požadavky sterilního prostředí apod. Doporučila bych proto smluvním stranám ve smlouvě vždy definovat, které vady a nedodělky jsou bránící užívání stavby a které naopak ne, ideální je stanovit si případný počet vad, či finanční limit na jejich odstranění. Smyslem této úpravy je ale zcela jistě zabránit účelovému odmítání převzetí díla.¹⁸⁵

V rámci stavby je prodloužena i lhůta pro vytýkání vad. Ze dvou let, jak je tomu v případě obecných stanovení o smlouvě o dílo, případně i kupní smlouvě, na pět let. V § 2629 OZ je možné najít jednak tuto objektivní lhůtu, avšak lze zde nově objevit i subjektivní lhůtu pro uplatnění práva z vadného plnění. Subjektivní lhůtu lze spatřit v znění „*bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit*“. V porovnání s kupní smlouvou na nemovitou věc si lze všimnout, že v případě kupní smlouvy nenajdeme žádnou subjektivní lhůtu. Je zde tedy odlišnost.

Další odlišností, kterou lze v těchto speciálních ustanoveních nelézt je odpovědnost za vady poddodavatele zhotovitele, dodavatele stavební dokumentace a osoby provádějící stavební dozor dle § 2630 OZ. Tyto osoby nesou odpovědnost za vady společně a nerozdílně spolu se zhotovitelem. Je poměrně zajímavé, že zákonodárce uvádí zákonnou povinnost těchto tří osob nést společně a nerozdílně odpovědnost za vady spolu se zhotovitelem, neboť tyto osoby nejsou subjekty právního vztahu mezi zhotovitelem a objednatelem a z pravidla neznají asi obsah smlouvy o dílo mezi základními subjekty

¹⁸⁵ HORÁK, Pavel. In: HULMÁK M. a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). V Praze: C. H. Beck, 2014, s. 1127

právního vztahu.

V porovnání s kupní smlouvou, kupní smlouva podobnou spoluodpovědnost nezná. Odpovědnost v zákoně uvedených osob, tj. subdodavatele zhotovitele, dodavatele stavební dokumentace a osoby, jež provádí stavební dozor, není však absolutní. Tyto osoby se odpovědnosti zprostí, a to subdodavatel zhotovitele tak, pokud prokáže-li, že vadu způsobilo jen rozhodnutí zhotovitele nebo rozhodnutí toho, kdo nad stavbou vykonával stavební dozor (nestačí pouze, když prokáže, že sám plnil bezvadně). Dodavatel stavební dokumentace se zprostí odpovědnosti tím, prokáže-li, že vadu nezpůsobila vada ve stavební dokumentaci (tj. pouze že on plnil bezvadně) a osoba provádějící stavební dozor tím, když prokáže, že vadu nezpůsobilo selhání dozoru (tj. opět pouze že tato osoba plnila bezvadně). Z výše popsaného shrnutí vyplývá, že pozice subdodavatele na jedné straně a osoby dodávající stavební dokumentaci a osoby provádějící dozor na straně druhé je nerovnocenná. V prvním případě subdodavatel zhotovitele ke zproštění odpovědnosti musí prokázat nejen, že vadu nezpůsobil on sám, ale i to, že vadu způsobilo výhradně rozhodnutí zhotovitele, nebo osoby vykonávající stavební dozor. V ostatních případech stačí dodavateli stavební dokumentace a osobě provádějící stavební dozor prokázat, že plnili bezvadně. Tyto osoby mají mimo jiné samozřejmě procesní práva, v rámci kterých mohou dokázat, že vytýkaná vada neexistuje. Ze jmenovaného ustanovení současně vyplývá i liberace zhotovitele. Ten se zprostí odpovědnosti v případě, že vadu způsobila výhradně chyba ve stavební dokumentaci dodané osobou, kterou si objednatel zvolil, nebo selhání dozoru nad stavbou vykonávaného osobou, kterou si objednatel zvolil.

Vzhledem k této solidární odpovědnosti bych opět doporučila stranám uzavírajícím smlouvu o dílo, aby si ve smlouvě identifikovali osobu poddodavatele, osobu dodávající stavební dokumentaci, případně osobu provádějící dozor pro případ, že nastoupí jejich solidární odpovědnost. Pokud by osoby nebyly v základní smlouvě definovány, mohla by být tato široce definovaná solidární odpovědnost ohrožena co do efektivnosti vymáhání.

Závěr

Závěrem této práce bych ráda shrnula analyzované téma „Práva z vadného plnění ve spotřebitelských smlouvách“. Po dokončení této práce jsem si snad ještě více potvrdila svůj názor ohledně nepřehlednosti a nejasnosti dané právní úpravy.

Považuji za zcela zmatečné upravení práv z vadného plnění na tolika místech v OZ, případně i v jiných zákonech veřejného či smíšeného charakteru. Úprava práv z vadného plnění v rámci spotřebitelského práva je jednou z nejvíce užívaných právní úprav každodenního života. Používá ji každý z nás, ať již je právním vzdělavcem, či nikoli. Myslím, že i pro právní vzdělance je orientace v tomto tématu zmatečná, o to více pro spotřebitele, lajka, kterému je tato právní úprava určena.

Za zcela nezbytné se mi jeví, aby se spotřebitelské právo jednotně upravilo, sjednotilo se pojmosloví, či jednotlivá konkrétní práva, aby spotřebitel nemusel hledat řešení svých problémů na četných místech napříč prameny práva (např. pojem zboží) a nebyl tak fakticky schopen je samostatně nalézt. Je žádoucí, aby se toto právní odvětví stalo přístupnějším pro všechny osoby, kterým je určeno. Přijde mi i naprosto nepřijatelné, jak moc se jeví složité definování osob, či základních pojmů spotřebitelského práva nebo kolik hojně užívaných práv spotřebitele není definováno přímo v zákoně nýbrž judikaturou českých (např. co je opakovaný výskyt vady, či co je stejná vada věci), či evropských soudů.

Ačkoliv spotřebitelské právo má, jak je tomu důkazem v této práci, právní mezery, myslím si, že v rámci tohoto práva se v mnohém udělal i velký krok vpřed. Tento spatřuji hlavně díky evropské právní úpravě, která se snaží práva spotřebitelů co nejvíce sjednotit, jednotně upravit a definovat napříč členskými státy. Na některých místech v zákoně je patrná i snaha českého zákonodárce ještě více prohloubit práva spotřebitele plynoucí z evropské právní úpravy a dát tak spotřebiteli více ochrany, než tomu předpokládá evropský zákonodárce (např. v případě výskytu vady na věci v průběhu šesti měsíců od převzetí). Za velký přínos do spotřebitelského práva považuji i možnost mimosoudního řešení sporů, které je pro spotřebitele, mimo jiné výhody, bezplatné. Právě bezplatnost mimosoudního řešení sporů je dle mé praxe nejvíce ocenitelnou výhodou pro spotřebitele, a proto je mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli hojně užíváno.

Na základní otázky stanovené v úvodu mé práce: „Jak zákon chrání, spotřebitele při uplatňování práv z vadného plnění u kupní smlouvy a smlouvy o dílo? Chrání

spotřebitele dostatečně?“, však neexistuje jednoznačná odpověď. Ve své práci jsem podrobně analyzovala práva z vadného plnění, jak dle obecné právní úpravy, tak dle speciálních ustanovení aplikovatelných v rámci spotřebitelského práva. Je zcela zřejmé, že spotřebiteli je dána zákonem mnohem větší ochrana než subjektu právního vztahu, který není spotřebitelem, avšak nelze jednoznačně říci, že tato ochrana je vždy dostatečná.

Tuto práci jsem tvořila s ohledem na mou dlouholetou zažitou praxi v právní poradně spotřebitelské organizace dTest o.p.s. Ačkoliv jsem našla řešení na problematice otázky objevující se napříč tématu této práce vždy, nejsou všechna řešení pro spotřebitele jednoznačná a snadná. Z toho důvodu zde stále existuje prostor pro zákonodárce *de lege ferenda*. I když nelze na některé sporné otázky odpovědět jednoznačnou odpovědí, představuje tato práce nejen podrobnou analýzu problematických částí zákona, ale i právně relevantní aplikaci těchto ustanovení, či návrh odlišného znění zákona, který by problematice části eliminoval. Věřím, že i díky praktickým případům skutečných lidí, a hlavně jejich řešení, je tato práce čtivá a má vědecký přínos.

Seznam zkratek

OZ	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
ZOS	zákon č. 638/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
SDEU	Soudní dvůr Evropské unie
ČOI	Česká obchodní inspekce
DOZ	zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Seznam literatury

Knihy

1. BEJČEK, Josef; HAJN, Petr; POKORNÁ, Jarmila a kol. Obchodní právo. Obecná část. Soutěžní právo. V Praze: C. H. Beck, 2014. ISBN 978-80-7400-547-3
2. DVOŘÁK, Jan a kol. Občanské právo hmotné. Díl první. V Praze: Wolters Kluwer, 2013. ISBN 978-80-7478-326-5.
3. ELIÁŠ, Karel. Občanský zákoník. Velký akademický komentář. V Praze: Linde, 2008. ISBN 978-80-7201-687-7.
4. HULMÁK, Milan. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055-3014): komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014. ISBN 978-80-7400-287-8.
5. HULMÁK, Milan. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054): komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014. ISBN 978-80-7400-535-0.
6. LAVICKÝ, Petr. Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654): komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014. ISBN 978-80-7400-529-9.
7. MELZER, Filip; TÉGL, Petr a kol. Občanský zákoník - velký komentář. Svazek III. § 419-654. Praha: Leges, 2014. ISBN 978-80-7502-003-1.
8. MELZER, Filip. Metodologie nalézání práva: úvod do právní argumentace. V Praze: C.H. Beck, 2011. ISBN 978-80-7400-382-0.
9. ONDŘEJ, Jan. Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele: ekonomické, právní a sociální aspekty. V Praze: C. H. Beck, 2013. ISBN 978-80-7400-446-9
10. SELUCKÁ, M., Veverková, S. a kol.: Obchodní podmínky ve vztazích B2C. V Praze Leges, 2018. ISBN 978-80-7502-293-6.
11. ŠILHÁN, Josef. Právní následky porušení smlouvy v novém občanském zákoníku. V Praze: C. H. Beck, 2015. ISBN 978-80-7400-544-2.
12. ŠTANDERA, Jan. Smlouva o dílo v novém občanském zákoníku. V Praze: C.H. Beck, 2013. ISBN 978-80-7400-519-0.
13. ŠVESTKA, Jiří. Občanský zákoník I, II: komentář. 2. vyd. V Praze: C. H. Beck, 2009. ISBN 978-80-7400-108-6.
14. ŠVESTKA, Jiří. Občanský zákoník: komentář. Svazek V, (§1721 až §2520). V Praze: Wolters Kluwer, 2014. ISBN 978-80-7478-638-9

15. ŠVESTKA, Jiří a kol. Občanský zákoník. Komentář. Svazek VI (§ 2521 až 3081). V Praze: Wolters Kluwer, 2014. ISBN 978-80-7478-630-3.
16. TICHÝ, Luboš. Kupní smlouva v novém občanském zákoníku (§2079-2183): komentář. V Praze: C. H. Beck, 2014. ISBN 978-80-7400-521-3.
17. VEČERKOVÁ, Eva; SELUCKÁ, Markéta; DUDOVÁ Jana, URBANOVÁ, Martina. Společensko-právní aspekty ochrany spotřebitele a jeho zdraví. V Brně: Masarykova univerzita, 2015. ISBN 978-80-210-8050-8.
18. WINTR, Jan. Metody a zásady interpretace práva. V Praze: Auditorium, 2013. ISBN 978-80-87284-36-0.

Právní předpisy

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Zákon č. 378/2015 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon)

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích (zákon o elektronických komunikacích)

Zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Zákon č. 183/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES, o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží

Směrnici Evropského a parlamentu a Rady 2013/11/EU, o alternativních řešení spotřebitelských sporů

Judikatura

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30.09.2004, sp. zn 32 Odo 671/2003

Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 26. 10. 2010, sp. zn. 33 Cdo 2281/2008

Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 26. 5. 2010, sp. zn. 23 Cdo 1299/2008

Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 30.07.2012, sp. zn. 23 Cdo 4560/2010

Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 11.05.2011, sp zn. 31 Cdo 1945/2010

Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 28.11.2008, sp zn. 33 Odo 1300/2006

Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 27.07.2011, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009

Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 15. 1. 2004, sp. zn. 32 Odo 442/2003
Rozhodnutí Nejvyššího soud ze dne 31. 03. 2015 ČR, sp. zn. 33 Cdo 1323/2013
Rozhodnutí Nejvyššího soudu, ze dne 29. 08. 2013 sp. zn. 33 Cdo 2979/2012
Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 5. 8.2008, sp. zn. 28 Cdo 864/2008
Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 30. 12. 1982, sp. zn Cpj 40/1982 (R 22/1983)
Rozsudek Nejvyššího soud, ze dne 23. 06. 2010 sp. zn. 23 Cdo 1991/2008
Rozsudek Nejvyššího soudu, ze dne 25. 1. 2011 sp. zn. 23 Cdo 556/2009
Rozhodnutí Nejvyššího soud, ze dne 19. 12. 2000 sp. zn. 33 Cdo 2573/99
Rozhodnutí Nejvyššího soudu, ze dne 20.6.2013 sp. zn. 33 Cdo 2881/2012
Rozsudek Nejvyššího soudu, ze dne 30.6.2008, sp zn. 33 Odo 930/2006
Rozhodnutí Nejvyššího soudu, ze dne 27. 7. 2006, sp. zn. 33 Odo 1314/2005
Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 11. 2011, sp. zn. 33 Cdo 4988/2009
Rozhodnutí Nejvyššího soudu ČSR ze dne 30.12.1982, č. Cpj 40/80
Rozsudek Vrchního soudu v Praze ze dne 5.4.2014 sp. zn. 3 Cmo 163/2003
Rozsudek Městského soud v Brně, ze dne 29. 6. 2016, č. j. 36 C 240/2014-39
Rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 29. 1. 2009, sp. zn. 2 AFS 153/2005
Rozhodnutí Nejvyšší správní soud ze dne 28. 1. 2016 č. j. 9 As 55/2015 – 23
Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 8.2010, č. j. 1 As 46/2010-79
Nález Ústavního soudu ze dne 10.1.2012, sp.zn. I. ÚS 1930/11
Nález Ústavního soudu ze dne dne 10. 11. 2009, sp. zn. III. ÚS 2983/08
Nález Ústavního soudu, ze dne 23. 11. 2017, sp. zn. I. ÚS 2063/17
Nález Ústavního soudu ze dne 1.11.2011, sp. zn II.ÚS 2164/10
Rozsudek Soudního dvora Evropských společenství ze dne 22. listopadu 2001. Cape Snc v Idealservice Srl et Idealservice MN RE Sas v OMAI Srl. Ve věci C-541/99 a C-542/99
Rozsudek Soudního dvora Evropských společenství ze dne 20. ledna 2005, ve věci C-464/01 Johann Gruber proti Bay Wa AG
Rozsudek Soudního dvora C-269/95, Francesco Benincasa v. Dentalkit Srl ze dne 3.7.1997
Rozsudek SDEU ze dne 17. dubna 2008, ve věci C-404/06

Články

Odborné články

BRYXOVÁ, Vendula. Uplatnění nároků z odpovědnosti za vady prodané věci a jeho důsledky v majetkové sféře kupujícího. Právní rozhledy. 2009, č. 23, s. 849-853

ČECH, P., Nad několika rekonstrukčními nejasnostmi. Obchodněprávní revue 11-12/2012. s. 324.

HUTAŘOVÁ, Ivana. Nároky z vadného plnění v Novém občanském zákoníku. epravo.cz [online] 2013 [cit. 17.2.2019]. dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/naroky-z-vadneho-plneni-v-novem-obcanskem-zakoniku-93169.html>

LÍŠKUTÍN, T., Otazníky nad zákonnou zárukou při prodeji zboží v obchodě od ledna 2014. Právní rozhledy 5/2014. s. 160.

MAREK, Karel. Smlouva kupní. bulletin-advokacie.cz [online] 2016 [cit. 19.2.2019]. dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/smlouva-kupni?browser=mobi>

MELZER, F., K úpravě ochrany spotřebitele ve vládním návrhu občanského zákoníku. Právní rozhledy 21/2009. s. 771.

SELUCKÁ, M., Ochrana spotřebitele v navrhovaném občanském zákoníku. Právní rozhledy 10/2009. s. 364. TICHÝ, Luboš. Kupní smlouva a spotřebitelská kupní smlouva, včetně odpovědnosti za vady. bulletin-advokacie.cz [online] 2014 [cit. 24.2.2019]. dostupné z: <http://www.bulletin-advokacie.cz/kupni-smlouva-a-spotrebitelska-kupni-smlouva-vcetne-odpovednosti-za-vady>

TOMSA, M., Ještě jednou k odpovědnosti za vady při prodeji zboží v obchodě. Právní rozhledy 11/2014. s. 404

VLČEK, K. Soukromoprávní následky neprovedení reklamace ve spotřebitelských smlouvách. Právní rozhledy 2/2015. s. 56

Ostatní články

Příliš krátká ofina? Nepovedený účes můžete reklamovat. dTest, o.p.s. [online]. 2017 [cit. 3.3.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5595/prilis-kratka-ofina-nepovedeny-uces-muzete-reklamovat>

Informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR). ČOI. [online]. 2017 [cit. 1.3.2019]. dostupné z: <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>

Co když si věc z opravy nevyzvednu? ČOI. [online]. 2017 [cit. 29.2.2019]. dostupné z: <https://www.coi.cz/faq/a-co-kdyz-si-vec-z-opravy-nevyzvednu/>

Kde reklamovat, když prodejce skončí? dTest, o.p.s. [online]. 2015 [cit. 28.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-4745/kde-reklamovat-kdyz-prodejce-skonci>

NOVÁK, Vítek. Co dělat, když obchod nekomunikuje, zmizel nebo je v cizině. IDNES.cz/Finance [online]. 2014 [cit. 28.2.2019]. dostupné z: https://www.idnes.cz/finance/financni-radce/noz-reklamace-co-delat-kdyz-obchod-nekomunikuje-zmizel-nebo-je-v-cizine.A140411_2055585_viteze_zuk

Zboží z druhé ruky, které je ještě v záruce? Nevěřte tomu. Odevzdáte i telefon. dTest, o.p.s. [online]. 2017 [cit. 28.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-5868/dtest-zbozi-z-druhe-ruky-ktere-je-jeste-v-zaruce-neverte-tomu>

Reklamace nabíječky? Odevzdáte i telefon. dTest, o.p.s. [online]. 2015 [cit. 28.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-4439/reklamace-nabijecky-odevzdate-i-telefon>

Výstražný systém RAPEX. Ministerstvo průmyslu a obchodu [online] 2012 [cit. 24.2.2019]. dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/eu-a-spotrebitel/aktuality-z-eu/vystrazny-system-rapex--105996/>

Jaké jsou mé nároky při nesplnění jakosti zboží při převzetí? dTest, o.p.s. [online] [cit. 25.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/nejcastejsi-problemy/jake-jsou-me-naroky-pri-nesplneni-jakosti-zbozi-pri-prevzeti/22>

Čarování s módní obuví. dTest, o.p.s. [online] 2012 [cit. 9.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/clanek-2322/carovani-s-modni-obuvi>

Záruka za jakost a odpovědnost za jakost při převzetí. ČOI [online] 2017 [cit. 17.2.2019]. dostupné z: <https://www.coi.cz/pro-podnikatele/informace-pro-prodejce-zbozi-a-sluzeb/zaruka-za-jakost-a-odpovednost-za-jakost-pri-prevzeti/>

Mám možnost odstoupit od smlouvy z důvodu vadnosti zboží? dTest, o.p.s. [online] [cit. 25.2.2019]. dostupné z: <https://www.dtest.cz/nejcastejsi-problemy/mam-moznost-odstoupit-od-smlouvy-z-duvodu-vadnosti-zbozi/21>

Odpovídá prodávající za vyměněné zboží opět dalších 24 měsíců? ČOI [online] 2017 [cit. 17.2.2019]. dostupné z: <https://www.coi.cz/faq/6-odpovida-prodavajici-za-vymenene-zbozi-opet-dalsich-24-mesicu/>

Jiné prameny

Důvodová zpráva k NOZ (konsolidovaná verze) In: Texty zákonů [online]. Ministerstvo spravedlnosti ČR, 2015 [cit. 28. 1. 2019]. 598 s. Dostupné z:

<http://obcanskyzakonik.justice.cz/index.php/home/zakony-a-stanoviska/texty-zakonu>

Výkladové stanovisko č. 22 Expertní skupiny Komise pro aplikaci nové civilní legislativy při Ministerstvu spravedlnosti ze dne 9. 4. 2014 [cit. 3. 2. 2019]. 3 s. – dostupné z:

http://obcanskyzakonik.justice.cz/images/pdf/Stanovisko_22.pdf

Bürgerliches Gesetzbuch, Bundesministerium der Justiz und für Verbraucherschutz [online]. [cit. 28. 3. 2019] Dostupné z: https://www.gesetze-im-internet.de/englischbgb/englisch_bgb.html#p1571

Úřední sdělení České národní banky částka 14/2010 ze dne 23. srpna 2010 [online].

[cit.28. 3. 2019]. Dostupné z: [https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/](https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_14_21610170.pdf)

[cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_14_21610170.pdf](https://www.cnb.cz/miranda2/export/sites/www.cnb.cz/cs/legislativa/vestnik/2010/download/v_2010_14_21610170.pdf)

Práva z vadného plnění ve spotřebitelských smlouvách

Abstrakt

Tato diplomová práce, která se zabývá právy z vadného plnění ve spotřebitelských smlouvách, pojednává jak o obecné úpravě práv z vadného plnění ve vztahu podnikatele a spotřebitele, tak i o speciálních právech z vadného plnění v tomto vztahu v případě uzavření smlouvy kupní a smlouvy o dílo. V práci jsou uvedeny definice a vymezení základních subjektů spotřebitelského práva, stejně tak právní pojmy, které jsou s aplikací právních norem spotřebitelského práva často spojovány. Takovými pojmy jsou jak vadné plnění, tak jednotlivé druhy vad, případně i sporná záruka vyplývající ze zákona nebo dobrovolná smluvní záruky poskytnutá prodejcem. Tato práce podrobně pojednává o právech z vadného plnění, které náleží kupujícímu v případě uzavření kupní smlouvy. Speciální zaměření je věnováno zvláštnímu pododdílu OZ o prodeji zboží v obchodě. Součástí této práce je i definice pojmu reklamace, řádné uplatnění práva z vadného plnění co do jeho obsahu, způsobu, či formy, případně práce představuje i osoby oprávněné či povinné k reklamaci. Práce řeší i problémy s řádným uplatněním reklamace, jak ve formě neuznání práva z vadného plnění, tak v případě nečinnosti prodávajícího a samozřejmě též jejich řešení. Část této práce je zároveň zaměřena na práva z vadného plnění ve smlouvě o dílo a zejména odlišnosti práv z vadného plnění v případě reklamace stavby. Cílem práce je analýza ochrany spotřebitele v rámci tohoto tématu. Práce zohledňuje právní úpravu občanského zákoníku, zákona o ochraně spotřebitele, na mnohých místech vychází z judikatury českých soudů, případně i práva Evropské unie. Pro porovnání bylo užito i německého občanského zákoníku. V práci jsou zakomponovány řešené konkrétní případy spotřebitelů, se kterými se autorka setkala během praxe ve spotřebitelské organizaci dTest o.p.s.

Klíčová slova

Spotřebitelská smlouva, vadné plnění, prodej zboží v obchodě

Rights from defective performance in consumer contracts

Abstract

This diploma thesis deals with rights from defective performance in consumer contracts, with both the general regulation of the rights of defective performance in the contract between the entrepreneur and the consumer, as well as the specific rights of defective performance in this contract in the case of the purchase contract and contract for work. The thesis contains definitions of the basic subjects of consumer law, as well as legal terms, which are often associated with the application of legal rules of consumer law. Such terms are defective performance, as well as individual types of defects, or even the disputed warranty under the law or voluntary contractual guarantees provided by the seller. This thesis deals in detail with the rights of defective performance, which belongs to the buyer in case of conclusion of the purchase contract. A special focus is given to the special subsection of civil code on the sale of goods in the shop. The part of this thesis is also the definition of the term of complaint, the exercise of the right from defective performance in terms of its content, manner or form, or the work also represents the persons entitled or compulsory to complain. The thesis also solves problems with proper application of the complaint, both in the form of non-recognition of the right of defective performance, and in the case of inactivity of the seller and of course their solution. Part of this thesis is also focused on the rights of defective performance in the contract for work and, in particular, it focuses on differences in rights from defective performance in the event of a construction claim. The aim of the thesis is to analyze consumer protection in this topic. The thesis takes into account the legal regulation of the Civil Code, the Consumer Protection Act, and in many places it is based on the case law of the Czech courts, possibly also the European Union law. The German Civil Code was also used for comparison. The thesis contains solved specific cases of consumers with whom the author met during practice at consumer organization dTest o.p.s.

Key Words

consumer contract, defective performance, sale of good in shop