

UNIVERZITA KARLOVA

Právnická fakulta

Anna-Marie Dvořáková

**Vytknutí vady a uplatnění práva z vadného
plnění ve spotřebitelské kupní smlouvě**

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce: Mgr. Jan Flídr, Ph.D.

Katedra: obchodního práva

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu) : 28. 6. 2023

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 150 253 znaků včetně mezer.

Anna-Marie Dvořáková

V Praze dne 28. 6. 2023

Obsah

Úvod.....	1
1. Vytknutí vady a uplatnění práva z vadného plnění.....	4
1.1. Vadné plnění podle občanského zákoníku	5
1.2. Výjimky z vadného plnění.....	6
1.3. Práva z vadného plnění podle občanského zákoníku	8
1.4. Vytknutí vady	11
1.5. Právní úprava dle směrnice 1999/44	14
1.6. Právní úprava dle směrnice 2019/771	23
2. Reklamace podle zákona o ochraně spotřebitele	27
2.1. Uplatnění reklamace	27
2.2. Vyřízení reklamace.....	34
2.3. Následky marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace.....	41
2.4. Omezení práv spotřebitele z vadného plnění ze strany prodávajícího	46
Závěr.....	49
Seznam zkratk	54
Seznam použitých zdrojů	55
Abstrakt	58
Abstract	59

Úvod

Tato práce je věnována vytknutí vady a uplatnění práva z vadného plnění u kupních smluv uzavíraných se spotřebitelem. Právní úprava práv z vadného plnění je obsažena převážně v občanském zákoníku, některé aspekty upravuje též zákon o ochraně spotřebitele, tyto předpisy přitom do značné míry vycházejí z evropských směrnic. Poměrně významné změny v obou těchto právních předpisech přinesl zákon č. 374/2022 Sb. s účinností od 6. 1. 2023, kterým byla transponována směrnice 2019/771. Cílem této práce je analyzovat účinnou právní úpravu v této oblasti a zejména zhodnotit přínos nové právní úpravy s ohledem na srozumitelnost a právní jistotu spotřebitele a dále na to, jakým způsobem zákonodárce reagoval na některé sporné otázky, které se v aplikační praxi vyskytly a budou blíže rozebrány v jednotlivých podkapitolách. Právní úprava v obou právních předpisech bude rovněž porovnána se zněním směrnic 1999/44 a 2019/771 a bude posouzeno, jakým způsobem zákonodárce napravil některé předchozí nedostatky v transpozici, na něž bude v práci upozorněno. Předmětem této práce naopak nejsou práva z vadného plnění u díla ani právní úprava digitálního obsahu.

V první kapitole bude rozebrána předmětná právní úprava v občanském zákoníku se zaměřením zejména na zvláštní ustanovení o prodeji zboží spotřebiteli podle § 2158 a násl. OZ. V jednotlivých podkapitolách budou blíže popsány dílčí otázky spadající do této problematiky, přičemž bude porovnáno znění zákona účinné do 5. 1. 2023 a následné změny provedené zákonem č. 374/2022 Sb. s účinností od 6. 1. 2023. V podkapitole 1.1. bude přiblížena právní úprava vadného plnění podle občanského zákoníku se zaměřením na kupní smlouvu uzavíranou se spotřebitelem, zejména bude vymezena jakost při převzetí podle § 2161 a násl. OZ. Tato práce se naopak nezabývá povahou vad a jejich dělením (na vady faktické, právní, odstranitelné, neodstranitelné apod). V podkapitole 1.2. budou následně popsány výjimky z vadného plnění, zvláštní pozornost přitom bude věnována koupi použité věci. Tato část práce tedy bude zaměřena na otázku, jaká jsou kritéria jakosti při převzetí a za jaké vady naopak prodávající neodpovídá.

Podkapitola 1.3. je věnována právům z vadného plnění podle občanského zákoníku se zaměřením obzvláště na spotřebitelské kupní smlouvy, na obecnou úpravu pouze tam, kde se použije subsidiárně. Tato práce se nezabývá popisem jednotlivých práv, spíše jejich hierarchií, a dále se nezabývá smluvní zárukou. V této podkapitole budou přiblíženy další významné změny, které v této problematice přinesl zákon č. 374/2022 Sb., a to právě v hierarchii práv z vadného plnění. Právní úprava práv z vadného plnění byla podle předchozího znění zákona spíše nepřehledná a příliš neodpovídala úpravě dle směrnice 1999/44, tato část práce se tedy zaměří

na jejich porovnání a zhodnocení změn v tomto ohledu. V souvislosti s právy z vadného plnění bude přiblíženo též právo na náhradu nákladů spojených s jejich uplatněním dle § 1924 OZ.

Podkapitola 1.4. je věnována vytknutí vady. Nejprve bude popsáno, jak občanský zákoník upravuje vytknutí vady ve všeobecných ustanoveních o závazcích a jaké jsou odchylky u spotřebitelských kupních smluv. Následně bude stručně představen sporný výklad ust. § 2165 OZ podle předchozí právní úpravy účinné do 5. 1. 2023 ohledně toho, zda prodávající odpovídá za vady věci při převzetí. Toto ustanovení bylo rovněž změněno zákonem č. 374/2022 Sb., což bude porovnáno s jeho předchozím zněním. V této podkapitole bude dále představena problematika „notifikační lhůty“, tedy otázka, zda je spotřebitel omezen určitou lhůtou pro vytknutí vady od jejího zjištění. Následně bude představena zákonná domněnka vadnosti věci při převzetí. Tato část práce tedy bude zaměřena na otázku, jak se zákonodárce vypořádal s předchozí nepřesnou transpozicí odpovědnosti prodávajícího za vady při převzetí věci a v jaké lhůtě může spotřebitel podle účinné právní úpravy vytknout vady zboží.

Závěr první kapitoly je věnován právní úpravě práv z vadného plnění v evropských směrniciích. Podkapitola 1.5. se zabývá směrnicí 1999/44, kterou transponoval občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele s účinností do 5. 1. 2023. Zejména budou představeny předpoklady souladu se smlouvou, které budou rovněž porovnány s obdobnou úpravou dle CISG, a dále práva spotřebitele v případě rozporu se smlouvou a jejich hierarchie. Přiblížena bude též judikatura SDEU, který provedl výklad směrnice v několika žádostech o předběžnou otázku. V podkapitole 1.6. bude přiblížena směrnice 2019/771, která předchozí směrnici nahradila od 1. 1. 2022. Právní úprava podle obou směrnic bude porovnána. Směrnicí 2019/771 transponoval občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele s účinností od 6. 1. 2023, což bude v této podkapitole zohledněno, a porovnáno s transpozicí směrnice v některých dalších členských státech.

Druhá kapitola je věnována reklamaci podle zákona o ochraně spotřebitele. V této kapitole budou popsána ustanovení § 13 a § 19 ZOS upravující reklamaci a s nimi související ustanovení občanského zákoníku upravující odstranění vady. Podkapitola 2.1. se zabývá uplatněním reklamace. Úvodem bude představen samotný pojem reklamace a bude posouzena otázka, zda lze v rámci jejího uplatnění rozlišit více fází a ke kterému okamžiku dochází k jejímu uplatnění. Následně bude posouzena otázka, zda je třeba při uplatnění reklamace též předat věc prodávajícímu, a to s ohledem na dosavadní judikaturu českých soudů a SDEU, a zda v této věci přinesla změny směrnice 2019/771.

V podkapitole 2.2. bude popsáno vyřízení reklamace, zejména povinnosti prodávajícího dle § 19 ZOS v návaznosti na související ustanovení občanského zákoníku. Následně budou rozebrány některé praktické problémy, které vyvstaly při výkladu ustanovení upravujících vyřízení

reklamace, zejména od jakého okamžiku se počítá lhůta pro její vyřízení, ke kterému okamžiku je reklamační vyřízena, a zda o tom prodávající musí spotřebitele informovat. Dále budou posouzeny změny právní úpravy provedené zákonem č. 374/2022 Sb., který některé podrobnosti k vyřízení reklamace zavedl rovněž do občanského zákoníku, a bude též zohledněno, zda jsou předmětná ustanovení v souladu se směrnicí 2019/771.

V podkapitole 2.3. budou blíže rozebrány následky marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace, které jsou s účinností od 6. 1. 2023 upraveny v § 19 odst. 4 ZOS, včetně vývoje, kterým toto ustanovení prošlo v důsledku několika změn právní úpravy. Dále bude představena ustálená judikatura vztahující se k této problematice. Následně bude zhodnoceno, jaké změny přinesl zákon č. 374/2022 Sb., který nově zavedl obdobnou úpravu i do § 2171 OZ, a možné výkladové problémy, které v důsledku toho mohou nastat.

Závěrem budou v podkapitole 2.4. této práce uvedeny některé příklady omezení nebo vyloučení práv spotřebitele z vadného plnění ze strany prodávajícího. Stručně bude představena informační povinnost prodávajícího podle § 13 ZOS a bude posouzeno, jaký je její vztah ke zneužívajícím ujednáním podle § 1814 odst. 1 písm. a) OZ. Dále bude posouzena problematika náhrady nákladů prodávajícího v případě nedůvodně uplatněné reklamace ze strany spotřebitele.

Základem této diplomové práce, zejména její druhé části, je práce odevzdaná v rámci XV. ročníku SVOČ s názvem „Problematické aspekty reklamace podle § 19 zákona o ochraně spotřebitele“.

1. Vytknutí vady a uplatnění práva z vadného plnění

Pojem vada, její vytknutí, dále práva z vadného plnění a jejich uplatnění jsou v občanském zákoníku vymezena v několika částech. Pro jejich aplikaci platí pravidlo *lex specialis derogat legi generali*. Nejobecnější úpravu obsahují všeobecná ustanovení o závazcích, speciální úprava je dále obsažena v rámci koupě. Právní úprava koupě je rovněž rozdělena na „obecnou“ úpravu podle § 2099 a násl. OZ a na zvláštní ustanovení o prodeji zboží spotřebiteli podle § 2158 a násl. OZ (s účinností do 5. 1. 2023 nazývaná prodej zboží v obchodě). Právě poslední zmíněná ustanovení se přednostně aplikují na kupní smlouvy uzavřené mezi podnikatelem a spotřebitelem, obecná úprava kupní smlouvy a obecná ustanovení o závazcích se pak aplikují subsidiárně.

Úvodem je třeba poznamenat, že do této oblasti práva přinesl významné změny nově přijatý zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 374/2022 Sb.“), a to s platností od 7. 12. 2022 a účinností od 6. 1. 2023. Podle přechodných ustanovení občanského zákoníku¹ se ustanovení tohoto zákona účinná do 5. 1. 2023 použijí na smlouvy uzavřené přede dnem nabytí účinnosti zákona č. 374/2022 Sb., jakož i na práva a povinnosti z nich vzniklé. Předchozí právní úprava i její dosavadní výklad tedy nadále budou mít svůj význam.

Pododdíl o prodeji zboží spotřebiteli prošel nejen terminologickou změnou – dle dřívějšího znění ust. § 2158 odst. 1 OZ se totiž tato úprava použila na kupní smlouvy, které uzavíral prodávající podnikatel s kupujícím, který podnikatelem nebyl. Došlo tedy ke zúžení osobní působnosti tohoto pododdílu pouze na kupní smlouvy, kde je kupujícím spotřebitel, s ohledem na užší pojetí spotřebitele uplatňované v českém právním řádu.²

V této části bude nejprve představen pojem vadného plnění a následně práva z vadného plnění a jejich uplatnění, a to přednostně podle speciální právní úpravy. Následně bude porovnáno znění předmětných ustanovení občanského zákoníku účinných do 5. 1. 2023 se zněním směrnice 1999/44/ES, která byla transponována do českého právního řádu v režimu minimální harmonizace. Následně bude představena směrnice 2019/771, která v režimu úplné harmonizace s účinností od 1. 1. 2022 zavedla do této oblasti některé změny, a na ni navazující novela občanského zákoníku účinná od 6. 1. 2023.

¹ Přechodná ustanovení zavedena zákonem č. 374/2022 Sb. Čl. IV

² Vláda: Návrh zákona, kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. [online]. 2022 [cit. 13. 4. 2023]. Důvodová zpráva, s. 135. Dostupné z: <https://apps.odok.cz/veklep-detail?pid=ALBSBXVE6S65>.

1.1. Vadné plnění podle občanského zákoníku

Vadné plnění podle občanského zákoníku je vymezeno jako jeden z typů porušení smlouvy. Je třeba jej odlišit od prodlení i od následné nemožnosti plnění. Podstatou vadného plnění je, že již bylo splněno a věřitel plnění převzal (na rozdíl od prodlení), a povinnost je stále možné splnit (na rozdíl od následné nemožnosti plnění).³ Obecné ustanovení § 1914 odst. 2 OZ přiznává příjemci v případě, že je splněno vadně, práva z vadného plnění.

Jak bylo výše uvedeno, pro spotřebitelskou kupní smlouvu se přednostně použije speciální právní úprava obsažená v § 2158 a násl. OZ. Tento pododdíl upravuje téměř komplexně problematiku práv z vadného plnění. Obecnější právní úprava se tak použije pouze subsidiárně, přičemž od účinnosti zákona č. 374/2022 Sb. je podle § 2169 odst. 3 OZ použití některých obecných ustanovení výslovně vyloučeno. Řádné plnění obecně upravuje § 1914 odst. 1 OZ, v rámci kupní smlouvy pak zejména § 2095, § 2096 a § 2099 OZ. Dle § 2095 OZ je prodávající povinen plnit v ujednaném množství, jakosti a provedení, případně v jakosti a provedení vhodných pro účel smlouvy, jinak pro účel obvyklý. Dle § 2096 OZ musí věc jakostí nebo provedením odpovídat vzorku nebo předloze, pokud podle nich byly ujednány. Zatímco obsah prvních dvou jmenovaných ustanovení se přibližně překrývá se zvláštní úpravou, která bude popsána dále, podle ustanovení § 2099 odst. 1 OZ se navíc za vadné plnění považuje i plnění jiné věci a vada v dokladech nutných pro užívání věci.

Pro účely spotřebitelských kupních smluv je vymezena jakost při převzetí (přesněji spíše „bezvadnost“⁴) v § 2161 a násl. OZ. Právě nedostatek této jakosti při převzetí značí, že věc má vadu, a kupující tak má práva z vadného plnění. Oproti všeobecným ustanovením o závazcích i oproti obecným ustanovením o koupi je jakost při převzetí v rámci spotřebitelské kupní smlouvy vymezena značně podrobně. Podle dosavadní právní úpravy účinné do 5. 1. 2023 zákon rozlišoval 5 oblastí, u nichž prodávající odpovídal kupujícímu, že věc nemá vady: a) ujednané, popř. popsané nebo očekávané vlastnosti, b) vhodnost pro uváděný nebo obvyklý účel, c) jakost nebo provedení odpovídající smluvenému vzorku nebo předloze, d) odpovídající množství, míra nebo hmotnost, e) požadavky dle právních předpisů.

Vymezením jakosti se zabýval i Nejvyšší soud, který za jakost označil především kvalitu z hlediska užitných vlastností věci a za provedení především vzhled, technickou úroveň apod., což je třeba odlišovat zejména v případě, kdy nebyly ve smlouvě ujednány. Nejvyšší soud také

³ ŠILHÁN, J. *Právní následky porušení smlouvy v novém občanském zákoníku*. Praha: C. H. Beck, 2015, s. 108-109.

⁴ HORÁČEK, Tomáš. § 2161 (Jakost při převzetí), VI. Domněnka vady a převrácení důkazního břemene. In BAJURA, Jan et al. *Občanský zákoník: Komentář, Svazek V, (§ 1721-2520)* [online]. 2021 [cit. 11. 3. 2023]. Systém ASPI: Wolters Kluwer. Dostupné z: www.aspi.cz.

pro takový případ, kdy jakost a provedení nebyly ujednány, jasně určil postup jejich zjišťování: „Nejprve je při absenci určení jakosti a provedení předmětu koupě tedy třeba hledat „vzor“ pro jejich určení v účelu dané smlouvy, a teprve v případě, že takovýto účel ze smlouvy není zjištěitelný či jej nelze pro určení jakosti a provedení použít, použije se jako kritérium účel obvyklý pro daný předmět koupě, tedy účel, k němuž se zpravidla užívá (...)“⁵

Nově s účinností od 6. 1. 2023 ust. § 2161 OZ poměrně kazuisticky vyjmenovává jednotlivá kritéria jakosti. Současné znění je výsledkem transpozice směrnice 2019/771, přičemž do odstavce 1 tohoto ustanovení jsou promítnuty subjektivní požadavky na soulad s kupní smlouvou podle článku 6 směrnice, do odstavce 2 potom požadavky objektivní podle článku 7 směrnice.⁶ Subjektivními kritérii jsou zejména ujednaný popis, druh, množství, jakost a podobné vlastnosti věci, dále ujednaný účel, příslušenství, návod k použití apod. Objektivními kritérii jsou zejména obvyklé vlastnosti, vhodnost k obvyklému účelu, obvyklé příslušenství a návod, či jakost odpovídající vzorku nebo předloze, ale také např. obvyklá životnost, kterou lze rozumně očekávat.

1.2. Výjimky z vadného plnění

O vadné plnění se nejedná v případě, kdy kupující vadu způsobil sám, či v případě běžného opotřebení věci. Tyto výjimky byly s účinností do 5. 1. 2023 upraveny poněkud nepřehledně v § 2167 a § 2170 OZ. V § 2167 bylo uvedeno, že se nepoužije § 2165 OZ (tedy nárok kupujícího uplatnit právo z vady, která se vyskytne do 24 měsíců od převzetí) ve vyjmenovaných případech: a) u vady věci, pro kterou byla ujednána nižší cena této věci, b) na opotřebení způsobené obvyklým užíváním, c) u vady použité věci odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou měla věc již při převzetí, d) vyplývá-li to z povahy věci. V § 2170 OZ pak bylo upraveno, že kupující nemá právo z vadného plnění, pokud věděl před převzetím věci, že je vadná, popřípadě pokud vadu způsobil sám.

Nově s účinností od 6. 1. 2023 byly tyto výjimky sjednoceny v § 2167 OZ a došlo ke značnému zpřehlednění právní úpravy, řada obdobných situací složitě rozlišovaných v původním znění je nově v odst. 2 tohoto ustanovení vymezena tak, že vadou věci není opotřebení způsobené obvyklým užíváním, a u použité věci není vadou opotřebení, které odpovídá míře předchozího užívání. Zákon tedy nově přímo stanoví, že se v takových případech nejedná o vadné plnění, namísto předchozí složitější konstrukce, že nelze uplatnit právo z vadného plnění. V praxi může být ale často pro spotřebitele složitě rozpoznat, zda se jedná u konkrétního zboží o vadu či běžné opotřebení. Je tedy na prodávajícím, aby vytknutou vadu zboží posoudil a případně

⁵ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 5. 2021, sp. zn. 33 Cdo 3235/2020.

⁶ Vláda (2022) op. cit. pozn. 2, s. 137-138.

odůvodnil, proč se o vadné plnění nejedná. Tento postup bude blíže popsán ve druhé kapitole věnované reklamaci.

S ohledem na relativně kogentní právní úpravu spotřebitelských smluv však prodávající i v takových případech, kdy se z různých důvodů nejedná o vadné plnění, může kupujícímu spotřebiteli poskytnout více práv nad rámec zákona.⁷ Ke koupi použité věci se vztahuje dále § 2168 OZ, podle něhož lze zkrátit dobu pro uplatnění práv z vadného plnění podle § 2165 OZ na jeden rok.

Vzhledem k tomu, že prodávající odpovídá za vadné plnění i u použité věci (kromě výjimek uvedených výše), musí i tato věc splňovat výše popsaná kritéria jakosti – tedy splňovat vlastnosti podle smlouvy, případně způsobilost k užití podle účelu smlouvy, případně k obvyklému účelu. Použité věci (zejména vozidla) jsou často předmětem rozhodování soudů. K odpovědnosti prodávajícího za vadné plnění v případě použité věci se vyjádřil Nejvyšší soud tak, že „v případě prodeje použité (starší) věci prodávající odpovídá pouze za vady, které měla věc v momentě jejího převzetí, a to ještě jen za takové, které neodpovídají míře jejího používání nebo obvyklého opotřebení. Z uvedeného plyne, že je-li předmětem prodeje starší motorové vozidlo, nelze jeho běžné opotřebení, jímž se rozumí opotřebení odpovídající stáří vozidla, počtu najetých kilometrů a běžnému způsobu užívání i údržby vozidla, považovat za jeho vadu.“⁸

Na názor Nejvyššího soudu dále navázal Krajský soud v Ostravě, který v případě použitého vozidla zhodnotil, že vozidlo mělo vadu, která na něm existovala již v okamžiku předání věci a byla způsobena zanedbáním jeho údržby v období před koupí. V takovém případě se tedy nejednalo o obvyklé opotřebení a soud přiznal kupujícímu spotřebiteli právo z vadného plnění (odstoupení od smlouvy). Soud postupoval v souladu s výše uvedenou judikaturou, když konstatoval: „(...) je-li předmětem koupě starší opotřebované vozidlo a nevyplývá-li ze smlouvy, že prodávané vozidlo není způsobilé k provozu, pak vada, pro kterou je takové vozidlo technicky nezpůsobilé k provozu, zakládá odpovědnost prodávajícího z vadného plnění, neboť vozidlo jako předmět koupě nemá vlastnosti v kupní smlouvě ujednané nebo vlastnosti vhodné pro účel ze smlouvy patrný či obvyklý.“⁹

Je třeba podotknout, že v podobných složitějších případech (u vozidel, elektroniky apod.), ať už se jedná o věci nové či použité, se prokazování povahy vady většinou neobejde

⁷ HUBKOVÁ, Pavlína. § 2167 (Okolnosti vylučující povinnosti z vadného plnění). In PETROV, Jan et al. *Občanský zákoník. Komentář*. 2. vydání (1. aktualizace). [online]. 2022 [cit. 25. 2. 2023]. Praha: C. H. Beck, marg. č. 1. Dostupné z: www.beck-online.cz.

⁸ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 5. 2021, sp. zn. 33 Cdo 3235/2020.

⁹ Rozsudek Krajského soudu v Ostravě ze dne 12. 1. 2022, sp. zn. 8 Co 231/2021.

bez znaleckého posudku. Pokud ho zajišťuje kupující, má však podle § 1924 OZ nárok na náhradu nákladů za znalecký posudek, jak bude blíže uvedeno v následující podkapitole.

1.3. Práva z vadného plnění podle občanského zákoníku

Jednotlivá práva z vadného plnění, která má kupující – spotřebitel, jsou uvedena v § 2169 OZ. Znění účinné do 5. 1. 2023 určovalo, že kupujícímu náleží práva z vadného plnění v případě, že věc nemá vlastnosti stanovené v § 2161 OZ popsané v předchozí podkapitole, kritériem tedy byla jakost při převzetí. V tomto znění byla práva z vadného plnění vymezena s poměrně složitou hierarchií tak, že si kupující mohl zvolit dodání nové věci bez vad, pokud to nebylo nepřiměřené, dále výměnu součásti věci, a pokud to nebylo možné, tak odstoupení od smlouvy, nebo bezplatné odstranění vady v případě, že by to bylo neúměrné k povaze vady. Pokud si kupující nezvolil žádné z těchto práv, měl rovněž nárok na přiměřenou slevu z kupní ceny. Jednotlivá práva z vadného plnění bylo tedy možné rozdělit do tří skupin, zaprvé dodání nové věci bez vad, případně výměna pouze součásti věci, případně odstoupení od smlouvy (pokud výměna nebyla možná, např. se daná věc již nevyrobila). Do druhé skupiny bylo možné zařadit odstranění vady (tedy opravu věci, pokud by právo z první skupiny bylo vzhledem k povaze vady neúměrné), do třetí skupiny potom slevu z kupní ceny jako alternativu ke kterémukoliv z výše uvedených práv.¹⁰

Na rozdíl od obecných ustanovení o koupi ust. § 2169 OZ nerozlišuje, která práva z vadného plnění kupujícímu náleží podle toho, zda se jedná o podstatné nebo nepodstatné porušení smlouvy.¹¹ U spotřebitelských kupních smluv existuje pouze jeden režim uplatnění práv kupujícího z vadného plnění bez ohledu na míru porušení povinností ze smlouvy prodávajícím, kupující si však nemůže zvolit právo libovolně (na rozdíl od § 2106 OZ). Jednotlivá práva jsou závislá jednak na možnostech prodávajícího, jednak na sobě navzájem.¹²

V dosavadním znění nebyla jednotlivá práva z vadného plnění ani jednoznačně rozlišena podle toho, zda se jedná o vadu odstranitelnou nebo neodstranitelnou, jak tomu je podle všeobecných ustanovení o závazcích v § 1923 OZ. V § 2169 odst. 1 OZ bylo pouze naznačeno, že kupující měl právo na bezplatné odstranění vady v případě, kdy lze vadu odstranit bez zbytečného odkladu. Odstraněním vady zákonodárce zřejmě v tomto případě myslel opravu věci, jak byla dále zmíněna v odst. 2 a 3 tohoto ustanovení. Ust. § 2169 odst. 2 OZ potom určovalo, kdy měl kupující

¹⁰ ŠILHÁN, op. cit. pozn. 3, s. 486-487.

¹¹ Rozsudek Krajského soudu v Ostravě ze dne 12. 1. 2022, sp. zn. 8 Co 231/2021.

¹² TICHÝ, Luboš, PIPKOVÁ, Petra Joanna, BALARIN, Jan. § 2169 (Práva z odpovědnosti za vady a jejich uplatnění). In TICHÝ, Luboš et al. *Kupní smlouva v novém občanském zákoníku*. 1. vydání. [online]. 2014 [cit. 26. 2. 2023]. Praha: C. H. Beck, s. 423. Dostupné z: www.beck-online.cz.

právo na dodání nové věci nebo součásti věci nebo na odstoupení od smlouvy v případě odstranitelné vady (opakovaný výskyt vady po opravě či větší počet vad).

Na tomto místě je vhodné poznamenat, že dle názorů v odborné literatuře vztahujících se k dosavadní právní úpravě by spotřebiteli měla být přiznána práva podle § 2169 OZ v případě nepodstatného porušení smlouvy a v případě podstatného porušení by měl být aplikován § 2106 OZ, a to z důvodu posílení postavení spotřebitele jako slabší smluvní strany.^{13, 14} Podle nového znění § 2169 odst. 3 OZ účinného od 6. 1. 2023 je však u spotřebitelských kupních smluv výslovně vyloučeno použití ustanovení § 1923, § 2106 a § 2107 OZ. Dojde tedy naopak v rozporu s výše uvedeným výkladem k oslabení postavení spotřebitele v porovnání s kupujícím u obecné kupní smlouvy. Ten si totiž v případě podstatného porušení smlouvy může zvolit kterékoliv ze čtyř vyjmenovaných práv z vadného plnění.

Nově účinná právní úprava od 6. 1. 2023 práva z vadného plnění značně zpřehlednila a sjednotila s právní úpravou evropskou. Evropské směrnice, které budou blíže představeny v samostatných podkapitolách, totiž spotřebiteli přiznávají „primární“ práva na výměnu nebo opravu zboží, a dále „sekundární“ práva na přiměřené snížení kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy. Ust. § 2169 odst. 1 OZ tedy nově přiznává kupujícímu právo na odstranění vady věci (přičemž odstranění již nepovažuje za opravu věci jako dosud, ale za obecný termín zahrnující jednotlivé způsoby odstranění vady). V souladu s evropskou úpravou si může kupující zvolit mezi dodáním nové věci bez vady nebo opravou věci, tedy má výše uvedené „primární“ právo. Kupující je ve své volbě omezen nemožností zvoleného způsobu, případně nepřiměřenou nákladností ve srovnání s druhým způsobem. Tato problematika již byla také předmětem výkladu SDEU a bude přiblížena v samostatné podkapitole 1.5. věnované právní úpravě dle směrnice 1999/44/ES.

V ust. § 2171 odst. 1 OZ jsou nově vymezena „sekundární“ práva kupujícího, tedy možnost požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy. Tato práva může kupující zvolit, pokud prodávající vadu odmítl odstranit nebo ji neodstranil v přiměřené době, vada se projeví opakovaně, nebo je vada podstatným porušením smlouvy, nebo je zřejmé, že vada nebude odstraněna v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro kupujícího. Přestože občanský zákoník po novele vylučuje u spotřebitelských kupních smluv použití § 2106 OZ, v případě podstatného porušení smlouvy si tedy spotřebitel může zvolit i „sekundární“ práva z vadného plnění dle § 2171 odst. 1 písm. c) OZ.

¹³VÍTOVÁ, Blanka. § 2169 (Nároky z vadného plnění). In HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání [online]. 2014 [cit. 10. 3. 2023]. Praha: C. H. Beck, s. 167. Dostupné z: www.beck-online.cz.

¹⁴ŠILHÁN, op. cit. pozn. 3, s. 486-487.

Podstatné porušení smlouvy podle § 2106 OZ je třeba vykládat ve smyslu § 2002 OZ, tedy jako takovou vadu věci, o níž prodávající věděl nebo musel vědět, že by kupující smlouvu neuzavřel, pokud by tuto vadu předvídal.¹⁵ Vzhledem k tomu, že současné znění § 2171 odst. 1 OZ je transpozicí čl. 13 odst. 4 směrnice 2019/771, podle něhož má spotřebitel nárok na poměrné snížení ceny nebo ukončení kupní smlouvy v případě nesouladu tak závažné povahy, která tento nárok odůvodňuje, bude třeba toto ustanovení vykládat autonomně. Bod 52 preambule směrnice 2019/771 uvádí, že právo na snížení ceny nebo ukončení kupní smlouvy okamžitě by měl mít spotřebitel zejména v situacích, kdy dojde ke ztrátě důvěry v prodávajícího (zejména pokud se tatáž vada projeví podruhé nebo má podstatný vliv na možnost zboží používat obvyklým způsobem).

V této podkapitole dále nelze opomenout obecné ustanovení § 1924 OZ, které se vztahuje i na spotřebitelské kupní smlouvy. Tomu, kdo má právo z vadného plnění, přiznává náhradu účelně vynaložených nákladů v souvislosti s uplatněním tohoto práva. Zákon neuvádí žádný demonstrativní výčet těchto nákladů, nicméně podle povahy věci se může jednat o náklady na předání věci k prohlídce – poštovné, balné, případně náklady na přepravu věci, nebo také cestovní náklady. Mezi účelně vynaložené náklady lze zařadit i náklady na zajištění znaleckého posudku.^{16,17} Kupující může pomocí znaleckého posudku prokázat existenci vady, pokud mu prodávající odmítá přiznat práva z vadného plnění (např. v případě sporu, zda se jedná o opotřebenou věc běžným užíváním, jak bylo rozvedeno v předchozí podkapitole).

Právo nabyvatele podle § 1924 OZ je třeba uplatnit do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, jinak dojde k jeho promlčení (pokud zcizitel uplatní námitku promlčení u soudu). Literatura k dosavadnímu znění občanského zákoníku účinného do 5. 1. 2023 vztahuje lhůtu k uplatnění tohoto práva ke lhůtě k vytknutí vady podle § 1921 OZ.¹⁸ Je však otázkou, jak toto ustanovení bude vykládáno s ohledem na nové znění § 2165 odst. 3 OZ s účinností od 6. 1. 2023. Toto ustanovení přímo nevylučuje použití § 1921 OZ u spotřebitelských kupních smluv, podle něhož dojde k promlčení práva z vadného plnění, pokud nebyla vada vytknuta bez zbytečného odkladu po jejím zjištění (a zcizitel namítne opožděné vytknutí). Tato

¹⁵ KASÍK, Petr, BEDNÁŘ, Václav. § 2106 (Podstatné porušení smlouvy). In HULMÁK, Milan a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání [online]. 2014 [cit. 14. 6. 2023]. Praha: C. H. Beck, s. 74. Dostupné z: www.beck-online.cz.

¹⁶ BANYAIOVÁ, Alena. § 1924 (Náhrada nákladů při uplatnění práva). In BAJURA, Jan et al. *Občanský zákoník: Komentář, Svazek V, (§ 1721-2520)* [online]. 2021 [cit. 26. 2. 2023]. Systém ASPI: Wolters Kluwer. Dostupné z: www.aspi.cz.

¹⁷ VÍTOVÁ, Blanka. § 13 (Informační povinnost o právu z vadného plnění), III.1 Rozsah a podmínky práva z vadného plnění, bod 24. *Zákon o ochraně spotřebitele: Komentář* [online]. 2020 [cit. 26. 2. 2023]. Systém ASPI: Wolters Kluwer. Dostupné z: www.aspi.cz.

¹⁸ POROD, Jakub. § 1924 (Náklady). In PETROV, Jan et al. *Občanský zákoník. Komentář*. 2. vydání (1. aktualizace). [online]. 2022 [cit. 26. 2. 2023]. Praha: C. H. Beck, marg. č. 2. Dostupné z: www.beck-online.cz.

problematika je dále rozvedena v následující podkapitole. Důvodová zpráva k § 1924 OZ v tomto smyslu nic neobjasňuje, pouze k § 2165 odst. 3 OZ stručně uvádí: „*Ustanovení vylučuje možné negativní následky opožděného vytknutí vady vzhledem k okamžiku, kdy mohla být zjištěna (§ 1921 odst. 3, § 2112 a další). Ustanovení se nijak nedotýká pravidla nejzazšího okamžiku pro vytknutí vady daného tříletou promlčecí lhůtou.*“¹⁹

1.4. Vytknutí vady

Vytknutí vady obsahuje občanský zákoník již ve všeobecných ustanoveních o závazcích. V ust. § 1922 odst. 1 OZ je upraveno jako oznámení vady zciziteli a předání předmětu plnění zciziteli, případně jeho uschování nebo jiné vhodné opatření, aby mohl zcizitel vadu přezkoumat. Jedná se tedy o první fázi uplatnění práv z vadného plnění, kdy nabyvatel nejprve vytkne zciziteli vadu, a následně u něj uplatní konkrétní právo z vadného plnění. O dvoufázovosti tohoto procesu bude blíže pojednáno ve druhé kapitole věnované právní úpravě reklamace dle zákona o ochraně spotřebitele.

Speciální úprava pro spotřebitelské kupní smlouvy již vytknutí vady nijak nedefinuje. V ust. § 2165 odst. 1 OZ je pouze upravena doba, během které se má projevit vada, kterou může kupující prodávajícímu vytknout – ta činí dva roky od převzetí věci (na rozdíl od šesti měsíců podle všeobecných ustanovení o závazcích). S účinností do 5. 1. 2023 toto ustanovení poněkud nepřesně umožňovalo kupujícímu uplatnit právo z vady, která se na věci vyskytla v době 24 měsíců od převzetí. Nejvyšší soud uvedl, že zákonná povinnost z vadného plnění podle § 2165 OZ je totožná se zákonnou zárukou podle OZ 1964 a její délka je zákonem stanovena na 24 měsíců.²⁰ Navázal tím na výklad zastávaný částí právní nauky, podle níž toto ustanovení přiznávalo spotřebiteli práva nad rámec směrnice 1999/44, která upravovala odpovědnost prodávajícího pouze za vadu existující při dodání zboží.^{21,22} Tento výklad však nebyl jednotný, protože někteří autoři naopak vyjádřili názor, že zákonodárce na rozdíl od OZ 1964 zřetelně odlišil odpovědnost za vady od záruky a že upustil od předchozího pojetí zákonné záruky.²³

S účinností od 6. 1. 2023 však § 2165 odst. 1 OZ stanoví, že kupující může vytknout vadu, která se na věci projeví v době dvou let od převzetí. Tato právní úprava je tedy nově v souladu s čl. 10 odst. 1 směrnice 2019/771, podle něhož prodávající odpovídá za nesoulad existující v době dodání zboží, který se projeví do dvou let od dodání. Dobu podle § 2165 odst. 1 OZ je třeba odlišit

¹⁹ Vláda (2022) op. cit. pozn. 2, s. 141.

²⁰ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 29. 10. 2020, sp. zn. 33 Cdo 416/2020.

²¹ VÍTOVÁ (2014) op. cit. pozn. 13, § 2165 (zákonná a smluvní povinnost z vadného plnění), s. 157-159.

²² HUBKOVÁ, op. cit. pozn. 7, § 2165 (Zákonná a smluvní povinnost z vadného plnění), marg. č. 2.

²³ HORÁČEK, op. cit. pozn. 4, § 2161 (Jakost při převzetí), III. Působnost a vztah k záruce prodávajícího.

od lhůty pro vytknutí vady – zde platí obecná tříletá promlčecí lhůta, avšak spotřebitel bude muset prokázat, že se vada projevila do dvou let od převzetí.²⁴ S účinností od 6. 1. 2023 je také výslovně posíleno postavení kupujícího spotřebitele oproti všeobecným ustanovením v tom, že mu dle § 2165 odst. 3 OZ soud přizná právo z vadného plnění i v případě, že nevytknul vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl kupující zjistit (na rozdíl od § 1921 odst. 1 OZ či § 2112 odst. 1 OZ).

Přestože toto ustanovení v případě spotřebitelských kupních smluv dříve výslovně uvedeno nebylo, lze se i tak domnívat, že spotřebitel nebyl omezen lhůtou pro vytknutí vady od jejího zjištění ani před účinností novely občanského zákoníku. Jeho znění účinné do 5. 1. 2023 vycházelo ze směrnice 1999/44, která v čl. 5 odst. 2 umožňovala členským státům stanovit spotřebiteli povinnost uplatnit u prodávajícího práva z vadného plnění do dvou měsíců po zjištění vady. Obdobnou možnost uvádí i směrnice 2019/771, která ji nahradila, v čl. 12. Česká republika však takové ustanovení nepřijala, což vyplývá i z důvodové zprávy k zákonu č. 374/2022 Sb.: „*Česká republika v minulosti nevyužila regulatorní možnosti zakotvení tzv. notifikační lhůty (podle čl. 12 směrnice 2019/771 mohou členské státy stanovit, že spotřebitel musí vadu vytknout v určité době, která musí činit minimálně dva měsíce). Její využití není navrhováno ani nyní. Stanovení notifikační lhůty může v praxi vést k omezení práv spotřebitelů, neboť se vedou spory o tom, zda byla lhůta dodržena a zda vada nemohla být při potřebné péči odhalena dříve. Jak předpokládá i bod odůvodnění č. 47, absence notifikační lhůty je vhodným prostředkem pro zajištění vyššího standardu ochrany práv spotřebitelů.*“²⁵

Nejvyšší soud již dříve v souvislosti s právní úpravou podle OZ 1964 dovodil, že lhůta pro vytknutí vady „bez zbytečného odkladu“ má pouze pořádkovou povahu, její nedodržení ze strany kupujícího pro něj nemá žádné negativní následky v podobě sankce (ztráty práva z vadného plnění).²⁶ Právní úprava podle OZ 1964 přitom stanovila, že kupující musí u prodávajícího vytknout vadu bez zbytečného odkladu.

Obdobně stanoví § 1922 odst. 1 OZ, že nabyvatel vytkne vadu zciziteli bez zbytečného odkladu po jejím zjištění. Nadto je v § 1921 odst. 1 OZ uvedeno, že nabyvatel může uplatnit právo z vadného plnění u soudu, pokud vytkne vadu zciziteli bez zbytečného odkladu po jejím zjištění, nejpozději do šesti měsíců od převzetí předmětu plnění. Jedná se však o obecné ustanovení. Zvláštní ustanovení § 2165 odst. 1 OZ s účinností do 5. 1. 2023 pouze umožňovalo kupujícímu uplatnit právo z vady, která se na věci vyskytla v době do 24 měsíců od převzetí, nebyla upravena

²⁴ Vláda (2022) op. cit. pozn. 2, s. 141.

²⁵ Tamtéž.

²⁶ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. 11. 2008, sp. zn. 33 Odo 1300/2006.

sankce ztráty práva z vadného plnění v případě námitky pozdního vytknutí vady, jak tomu je v obecných ustanoveních § 1921 odst. 1 OZ a § 2112 odst. 1 OZ.

S ohledem na nepřijetí „notifikační lhůty“ podle směrnice 1999/44 a na výše uvedený výklad Nejvyššího soudu ke lhůtě pro vytknutí vady „bez zbytečného odkladu“ se tak lze domnívat, že spotřebitel ani podle dosavadní právní úpravy neměl nést žádné nepříznivé následky, pokud nevytkl vadu bez zbytečného odkladu od jejího zjištění. Tento závěr bylo zřejmě možné dovodit rovněž z výše zmíněného rozsudku Nejvyššího soudu, který zákonnou povinnost z vadného plnění přirovnal k zákonné záruce podle OZ 1964, a konstatoval, že „*zákonná povinnost z vadného plnění se váže k závazku prodávajícího zajistit, aby mohl kupující po určité době (dvaceti čtyř měsíců) věc bezvadně užívat (...)*“²⁷ Pokud byl tedy prodávající povinen po dobu 24 měsíců od převzetí věci zajistit její bezvadnost, stačilo, že se vada v této době vyskytla a neuplatnila by se ani žádná lhůta pro vytknutí vady od jejího zjištění. Nové znění § 2165 odst. 3 OZ je však jisté pro spotřebitele pozitivním zpřesněním právní úpravy.

Lhůtou pro vytknutí vady se zabývala rovněž odborná literatura. Ve vztahu k ust. § 2165 odst. 1 OZ účinného do 5. 1. 2023 někteří autoři zastávali názor, že neupravuje vůbec lhůtu pro vytknutí vady, ale pouze časové omezení výskytu vady po dobu 24 měsíců od převzetí věci. Vytknutí vady je však omezeno jednak obecnou promlčecí lhůtou, jednak dobrými mravy a také povinností prokázat výskyt vady. Dle tohoto názoru je vytknutí vady po nepřiměřeně dlouhé době v rozporu s dobrými mravy, neboť tím prodávající nabyde dojmu, že plnil řádně, zatímco kupující dává najevo svou spokojenost se zbožím. Z praktického hlediska by také bylo pro kupujícího složité prokázat, že se vada vyskytla v zákonem uvedené době.²⁸ Jiní autoři zastávali názor, že předmětné ustanovení obsahovalo zákonnou povinnost prodávajícího z vadného plnění a že ve lhůtě 24 měsíců je kupující povinen u prodávajícího vytknout vadu.²⁹ K prvně uvedenému výkladu se přihlásila i důvodová zpráva k zákonu č. 374/2022 Sb., jak bylo uvedeno výše. Nové znění § 2165 odst. 1 OZ účinné od 6. 1. 2023 tak výkladové spory vyřešilo.

Jedním z projevů ochrany spotřebitele jako slabší smluvní strany týkající se práv z vadného plnění je dále vyvrátitelná domněnka existence vady již při převzetí věci, pokud se tato vada projeví do jednoho roku od převzetí, nyní upravená v § 2161 odst. 5 OZ. Praktickým projevem této domněnky je povinnost prodávajícího prokázat v případě uplatnění práv z vadného plnění v prvním roce od převzetí věci kupujícím, že zboží při převzetí nebylo vadné. Důkazní břemeno

²⁷ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 29. 10. 2020, sp. zn. 33 Cdo 416/2020.

²⁸ HORÁČEK, op. cit. pozn. 4, § 2165 (Lhůta k uplatnění práv z odpovědnosti za vady a záruka), II. Lhůty k uplatnění práv kupujícího.

²⁹ VÍTOVÁ (2014) op cit. pozn. 13, § 2165 (Zákonná a smluvní povinnost z vadného plnění), s. 160.

je tedy v tomto období obráceno ve prospěch kupujícího. Kupující tak prokazuje pouze to, že se vada vyskytla, a že se projevila (tedy stala se zřetelnou) v dané době od převzetí.³⁰ A to i tehdy, pokud bylo zboží např. poškozeno při přepravě (jedná se o vadné plnění a uplatnění odpovídajícího práva kupujícím nemůže prodávající podmínit ve smlouvě nebo v obchodních podmínkách povinností kupujícího si zboží překontrolovat v určité lhůtě od převzetí).³¹

S účinností od 6. 1. 2023 došlo k prodloužení doby, po kterou se domněnka uplatní, z původních šesti měsíců na jeden rok. Důvodem je transpozice čl. 11 odst. 1 směrnice č. 2019/771, který stanoví délku trvání domněnky vadnosti při dodání zboží, pokud se nesoulad projeví v průběhu jednoho roku od dodání. Členské státy si však podle čl. 11 odst. 2 této směrnice mohly ponechat v platnosti nebo zavést dobu v délce dvou let od dodání.

Podle § 1922 odst. 2 OZ pak po dobu, po kterou nabyvatel nemůže předmět plnění užívat, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění. Pro spotřebitelské kupní smlouvy bylo toto pravidlo o běhu lhůty dosud možné odvodit subsidiárně z obecných ustanovení, s účinností od 6. 1. 2023 je však nově upraveno přímo v pododdílu zvláštních ustanovení o prodeji zboží spotřebiteli. Dle § 2165 odst. 4 OZ neběží doba pro vytknutí vady po dobu, po kterou kupující nemůže věc užívat, a dle § 2161 odst. 5 OZ v takovém případě neběží ani doba trvání zákonné domněnky vadnosti věci při převzetí.

1.5. Právní úprava dle směrnice 1999/44

V právu EU byla práva z vadného plnění u kupní smlouvy upravena ve směrnici Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží (dále jen „směrnice 1999/44“) s účinností od 1. 1. 2002 až do 31. 12. 2021. Od 1. 1. 2022 byla tato směrnice zrušena směrnicí Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES (dále jen „směrnice 2019/771“). Na tomto místě je přesto vhodné přiblížit úpravu dle již zrušené směrnice 1999/44, neboť ta má stále pro oblast spotřebitelských kupních smluv svůj význam. Předně dle čl. 24 odst. 2 směrnice 2019/771 se ustanovení nové směrnice nepoužije na smlouvy uzavřené před dnem 1. 1. 2022, v tomto přechodném období tedy bude nadále aplikována směrnice 1999/44. Ze směrnice 1999/44 vycházela rovněž úprava spotřebitelských kupních smluv v občanském zákoníku účinná do 5. 1. 2023, pro eurokonformní výklad těchto ustanovení je tedy třeba rovněž

³⁰ HORÁČEK, op. cit. pozn. 4, § 2161 (Jakost při převzetí), VI. Domněnka vady a převrácení důkazního břemene.

³¹ Česká obchodní inspekce: Stanovisko oddělení ADR ze dne 8. 12. 2017 [online]. [cit. 10. 3. 2023]. Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2017/08/Vyrozumeni_o_ukonceni_stanovisko_oddeleni_ADR_ze_dne_8.12.2017.pdf.

vycházet ze směrnice 1999/44. Tato směrnice platila dle čl. 8 odst. 2 v režimu minimální harmonizace.

Směrnice 1999/44 vymezila v čl. 2 odst. 1 řádné plnění jako „soulad s kupní smlouvou“, čl. 2 odst. 3 následně vyjmenovával 4 předpoklady souladu se smlouvou: a) souhlas s popisem prodávajícího, vlastnosti dle předvedeného vzorku nebo vzoru, b) vhodnost k účelu, který spotřebitel požadoval a prodávající s ním souhlasil, c) vhodnost k obvyklým účelům pro toto zboží, d) jakost a vlastnosti obvyklé u tohoto zboží, které může spotřebitel rozumně očekávat s ohledem na jeho charakter a vyjádření prodávajícího v reklamě apod. (s výjimkami dle čl. 2 odst. 4). Z tohoto článku vycházelo i ustanovení § 2161 OZ účinné do 5. 1. 2023.

K souladu s kupní smlouvou lze poznamenat, že podmínky dle čl. 2 odst. 3 platily kumulativně. Za vhodnost k účelu požadovanému spotřebitelem, což je podmínka výše uvedená pod písm. b), lze považovat jiný účel, než pro který je předmětné zboží obvykle používáno. Vhodnost k obvyklým účelům, tedy podmínka pod písm. c), by však v takovém případě měla být rovněž naplněna. Pro naplnění podmínky dle písm. b) je nezbytný souhlas prodávajícího (alespoň implicitní).³²

Vhodnost zboží k obvyklým účelům, tedy podmínku výše uvedenou pod písm. c), je třeba posuzovat s ohledem na účel, ke kterému je obvykle používáno zboží stejného druhu a který mu přikládají subjekty běžně působící v dané oblasti na trhu. Zboží musí být případně vhodné ke všem účelům, ke kterým je obvykle používáno, je-li jich více.³³ Kupříkladu vozidlo bude třeba posoudit podle běžného účelu, který mu přikládá průměrný spotřebitel, kterým je v tomto ohledu obvyklý řidič. V takovém případě bude vyžadováno, aby bylo vozidlo vhodné k osobní přepravě na pozemních komunikacích. Průměrný spotřebitel však nekupuje vozidlo např. za účelem získání náhradních dílů.

Některá ujednání o vlastnostech zboží přitom mohou být v rozporu se zákazem omezení práv z vadného plnění (ve směrnici 1999/44 upraveným v čl. 7 odst. 1), a to např. pokud záměrně popisují vlastnosti zboží, které neodpovídají skutečnosti. Příkladem takového ujednání může být situace, kdy je vozidlo ve smlouvě popsáno jako nepojízdné a určené na náhradní díly, avšak ve skutečnosti nevykazuje žádné vady, čehož si byly strany vědomy. Pokud směřovala vůle smluvních stran k uzavření kupní smlouvy, jejímž předmětem bylo vozidlo vhodné k provozu na pozemních komunikacích, bude třeba smlouvu vyložit podle skutečné vůle smluvních stran. Skutečnou vůli stran lze zjistit zejména podle vlastností, jaké předmět koupě ve skutečnosti při převzetí má (v uvedeném případě budou vlastnosti lepší, než jak byly popsány ve smlouvě),

³² REICH, Norbert. *European Consumer Law*. 2nd edition. Cambridge: Intersentia, 2014, s. 174.

³³ REICH, op. cit. pozn. 32, s. 175.

podle kupní ceny (ujednaná cena bude odpovídat obvyklé ceně předmětu koupě s obvyklými vlastnostmi) nebo dalších okolností uzavření smlouvy.³⁴

Obdobný případ byl řešen německým soudem, kdy spotřebitelka koupila od prodávajícího použité vozidlo za účelem provozu, avšak v kupní smlouvě bylo toto zboží popsáno jako vozidlo určené na náhradní díly. Ze všech okolností souvisejících s uzavřením smlouvy však vyplývalo, že vozidlo bylo kupováno za účelem provozu – zejména z ujednané ceny, která odpovídala obvyklé ceně použitých vozidel na trhu, dále z okolnosti, že prodávajícím byl prodejce automobilů, nikoliv náhradních dílů, a spotřebitelka neměla v úmyslu získat náhradní díly. Soud dospěl k závěru, že se ze strany prodávajícího jednalo o neoprávněné obcházení zákazu omezení práv spotřebitele z vadného plnění, neboť ve smlouvě vědomě popsal horší vlastnosti, než toto zboží ve skutečnosti mělo, když nebyl schopen u daného vozidla splnit svou odpovědnost z vadného plnění.³⁵

Nedostatek uvedených vlastností značí rozpor se smlouvou a zakládá spotřebiteli práva z vadného plnění dle čl. 3 směrnice 1999/44. Výjimkou je dle čl. 2 odst. 3 směrnice 1999/44 situace, kdy spotřebitel věděl nebo rozumně nemohl nevědět o existenci rozporu se smlouvou při uzavření smlouvy, nebo kdy rozpor se smlouvou byl způsoben na základě materiálu dodaného spotřebitelem. Toto ustanovení bylo provedeno v § 2170 OZ účinného do 5. 1. 2023.

Zvláštní případ odpovědnosti prodávajícího byl uveden v čl. 2 odst. 5 směrnice 1999/44 a týkal se montáže zboží. Dle tohoto ustanovení byl prodávající odpovědný za vadu vzniklou v důsledku nesprávné montáže zboží pouze v případě, pokud byla součástí kupní smlouvy a byla provedena prodávajícím nebo na jeho odpovědnost. Prodávající rovněž odpovídal za vadu vzniklou nesprávnou montáží ze strany spotřebitele, pokud byla montáž provedena v důsledku chyby v návodu. Někteří autoři toto ustanovení označili jako tzv. „IKEA clause“³⁶. Český zákonodárce toto ustanovení netransponoval,³⁷ dle některých autorů tak bylo v těchto případech možné aplikovat obecné ustanovení § 2099 odst. 1 OZ o kupní smlouvě týkající se vady v dokladech, případně ustanovení o náhradě škody způsobené vadnou montáží.³⁸ S účinností od 6. 1. 2023 je tato odpovědnost prodávajícího upravena v § 2161a OZ (v návaznosti na transpozici čl. 8 směrnice 2019/771).

³⁴ FLÍDR, Jan. Negativní ujednání o vlastnostech předmětu koupě ve spotřebitelské kupní smlouvě [online]. 2023 [cit. 17. 6. 2023]. *Právní rozhledy*, roč. 31, č. 3, s. 77-87. Dostupné z: www.beck-online.cz.

³⁵ Rozhodnutí vrchního soudu v Oldenburgu ze dne 22. 9. 2003 sp zn. 9 W 30/03 (citováno dle MICKLITZ, Hans-W. et al. *Cases, Materials and Text on Consumer Law*. Oxford and Portland, Oregon: Hart Publishing, 2010, s. 332-333).

³⁶ REICH, op. cit. pozn. 32, s. 174, 176.

³⁷ HORÁČEK, op. cit. pozn. 4, § 2158 (Spotřebitelská kupní smlouva), II. Směrnice 1999/44/ES a občanský zákoník.

³⁸ VÍTOVÁ (2014) op cit. pozn. 13, § 2161 (Jakost při převzetí), s. 152.

Nesoulad se smlouvou je v právu EU upraven obdobně jako v Úmluvě OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží (dále jen „CISG“). Prodávající je podle směrnice 1999/44 povinen dodat zboží v souladu se smlouvou, dodání nesouladného zboží zakládá odpovědnost prodávajícího za porušení smlouvy. Směrnice tedy obdobně jako CISG vychází z předpokladu, že vlastnosti prodávajícího zboží jsou součástí smlouvy, a to jak vlastnosti deklarované prodávajícím, tak předpokládané kupujícím. CISG přitom považuje za porušení smlouvy ze strany prodávajícího dodání vadné věci i dodání jiné věci (plnění *aliud*).³⁹

Soulad zboží se smlouvou je upraven v čl. 35 CISG, odst. 1 tohoto ustanovení obsahuje subjektivní kritéria a odst. 2 objektivní kritéria, přičemž objektivní kritéria jsou v poměru subsidiarity. Subjektivními kritérii určujícími bezvadnost zboží podle smlouvy jsou podle čl. 35 odst. 1 CISG množství, jakost a provedení (přesněji druh zboží) ujednané ve smlouvě. Vadným plněním je tedy i dodání věci jiného druhu (jak bylo již uvedeno výše) či dodání neúplné věci (např. chybějící součásti). Objektivní kritéria souladu jsou vyjmenována v čl. 35 odst. 2 CISG: a) vhodnost k obvyklému účelu, b) vhodnost k zvláštnímu účelu, c) vlastnosti dle vzorku nebo předlohy, d) obvyklý nebo přiměřený způsob zabalení. Tato kritéria přitom konkretizují tři subjektivní kritéria (množství, jakost a provedení).⁴⁰

Vhodnost nebo způsobilost k obvyklému účelu podle písm. a) předmětného ustanovení značí především vhodnost pro takový účel (případně všechny účely), k němuž se obvykle používá zboží téhož provedení (druhu), a které od něj očekává průměrný uživatel, jak bylo výše popsáno v souvislosti s obdobnou úpravou ve směrnici 1999/44. Součástí tohoto kritéria je i obvyklá kvalita nebo trvanlivost, jaké může průměrný uživatel očekávat. Zboží naopak nesmí způsobit rizika, která průměrný uživatel u takového druhu zboží neočekává.⁴¹

Vhodností zboží ke zvláštnímu účelu podle písm. b) předmětného ustanovení CISG se rozumí ujednaný účel, přičemž postačí, pokud kupující při uzavření smlouvy tento účel prodávajícímu dostatečně popsal. Jak bylo výše popsáno v souvislosti s obdobným kritériem ve směrnici 1999/44, zboží s ujednanou vhodností ke zvláštnímu účelu by mělo splňovat rovněž požadavek vhodnosti k účelu obvyklému.⁴²

Práva spotřebitele z vadného plnění směrnice 1999/44 vymezila v čl. 3. Na rozdíl od nepřesné transpozice v § 2169 OZ stanovila směrnice 1999/44 jasnou hierarchii práv. Čl. 3

³⁹ VICENTE, Dário Moura. *Comparative Law of Obligations*. [online]. 2021 [cit. 27. 5. 2023]. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited, s. 449. Dostupné z: <https://www.elgaronline.com>.

⁴⁰ TICHÝ, Luboš. *CISG (Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží) : komentář*. Praha: C. H. Beck, 2017, s. 157-159.

⁴¹ TICHÝ (2017) op. cit. pozn. 40, s. 159-160.

⁴² Tamtéž, s. 160.

odst. 3 směrnice č. 1999/44 spotřebiteli primárně přiznával právo na opravu nebo výměnu vadného zboží. Jako sekundární nároky přiznával čl. 3 odst. 5 směrnice 1999/44 spotřebiteli přiměřené snížení kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy, a to v případě, že spotřebitel neměl nárok na opravu nebo výměnu zboží či v případě nesplnění povinnosti odpovídající primárnímu nároku ze strany prodávajícího.

SDEU se k této hierarchii vyjádřil v jednom ze svých klíčových rozsudků ve spojené věci Gebr. Weber GmbH (C-65/09) proti Jürgen Wittmer, a Ingrid Putz (C-87/09) proti Medianess Electronics GmbH (dále též „Weber/Putz“). V tomto rozhodnutí o předběžné otázce týkající se výkladu článku 3 směrnice 1999/44 SDEU uvedl, že „*směrnice v zájmu obou smluvních stran upřednostňuje splnění smlouvy prostřednictvím obou primárních způsobů zjednání nápravy, oproti zrušení smlouvy či snížení kupní ceny. Tuto volbu lze mimoto vysvětlit okolností, že obecně tyto dva posledně jmenované podpůrné způsoby neumožňují zajistit tutéž úroveň ochrany spotřebitele jako uvedení zboží do souladu se smlouvou.*“⁴³

Pro primární nárok spotřebitele, tedy uvedení zboží do souladu se smlouvou (provedení opravy nebo výměny vadného zboží), stanovil čl. 3 odst. 3 směrnice 1999/44, že musí být uskutečněn bezplatně, v přiměřené lhůtě a bez značných obtíží pro spotřebitele. Tyto požadavky vyložil SDEU ve významném rozsudku ve věci C-404/06 Quelle AG proti Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände (dále též „Quelle“). SDEU se zabýval žádostí o předběžnou otázku, zda může prodávající v případě odstranění vady dodáním nové věci požadovat od spotřebitele náhradu za užívání původně dodané věci, která byla předmětem smlouvy.

Jednalo se o první žádost o předběžnou otázku vztahující se ke směrnici 1999/44. SDEU posuzoval, zda bylo v souladu s čl. 3 směrnice 1999/44 ustanovení německého práva, které přiznávalo prodávajícímu v případě výměny zboží náhradu za výhody, které měl kupující z užívání vyměněného zboží. V konkrétním případě se jednalo o spotřebitelku, která si od prodávajícího koupila spotřebič. Když následně zjistila vadu, kterou nebylo možné odstranit opravou, prodávající jí vyměnil spotřebič za nový, požadoval po ní však výše uvedenou náhradu. Ve prospěch tohoto požadavku by bylo možné argumentovat tím, že vrácené zboží má nižší hodnotu jednak kvůli vadě, ale také kvůli tomu, že již bylo používáno, přičemž spotřebitel ho po uvedení do užívání používal bezplatně.⁴⁴

⁴³ Rozsudek SDEU ze dne 16. 6. 2011 ve spojené věci Gebr. Weber GmbH (C-65/09) proti Jürgen Wittmer, a Ingrid Putz (C-87/09) proti Medianess Electronics GmbH, bod 72.

⁴⁴ MICKLITZ, Hans-W. et al. *Cases, Materials and Text on Consumer Law*. Oxford and Portland, Oregon: Hart Publishing, 2010, s. 352-355.

Z požadavku bezplatnosti uvedení zboží do souladu se smlouvou a z účelu směrnice zajistit spotřebiteli účinnou ochranu SDEU dovedl, že riziko finančních nákladů pro spotřebitele by jej mohlo odradit od uplatnění jeho práv. SDEU jasně konstatoval: „*Toto zajištění bezplatnosti, které chtěl zákonodárce Společenství zakotvit, vede k vyloučení jakéhokoliv finančního nároku prodávajícího v rámci plnění jeho povinnosti uvést smluvní zboží do stavu odpovídajícího smlouvě.*“⁴⁵ Nejedná se dle SDEU od bezdůvodné obohacení ze strany spotřebitele, neboť ten splnil svou smluvní povinnost zaplacením kupní ceny. Naopak prodávající nesplní svou povinnost, když dodá spotřebiteli zboží, které není v souladu se smlouvou, za což nese následky sám. Dle SDEU „*(s)potřebitel pouze opožděně obdrží zboží ve stavu odpovídajícím smluvním ujednáním, které měl obdržet původně.*“⁴⁶ Na základě tohoto rozsudku došlo ke změně německé právní úpravy tak, že v případě spotřebitelských kupních smluv není přípustná žádná náhrada za předchozí používání vyměněného zboží.⁴⁷

Uvedení zboží do souladu se smlouvou bez značných obtíží pro spotřebitele SDEU dále vyložil ve věci Weber/Putz, přičemž vycházel i z dřívějšího rozsudku Quelle. Zabýval se předběžnými otázkami, zda musí prodávající v souladu se směrnicí v případě výměny vadného zboží nést náklady na instalaci náhradního zboží (pokud instalace nebyla původně ujednána ve smlouvě) a zda musí nést náklady na odstranění vadného zboží z místa, kde ho spotřebitel nainstaloval. Podstatou původního sporu v této věci byla výměna vadné myčky nádobí. Spotřebitelka uzavřela s prodávajícím kupní smlouvu, na jejímž základě jí bylo dodáno zboží, které si sama nechala nainstalovat. Následně se projevila vada, kterou spotřebitelka vytkla a požadovala po prodávajícím výměnu zboží společně s odstraněním vadného zboží a nainstalováním náhradního, což prodávající odmítl.

SDEU zde navázal na rozsudek ve věci Quelle tím, že účelem směrnice je chránit spotřebitele před vznikem finančních nákladů na uplatnění jeho práv. Pokud by spotřebitel musel nést náklady na odstranění vadného zboží a dodatečnou instalaci náhradního zboží, bylo by to v rozporu jednak s požadavkem bezplatnosti, ale také by to mohlo znamenat pro spotřebitele značné obtíže. V posuzovaném případě by tak spotřebitelka nemohla náhradní myčku nádobí používat do té doby, než by došlo k odstranění vadné myčky a nainstalování náhradní. Pokud by tyto náklady vynaložila sama, jednalo by se o dodatečné náklady, které by nemusela nést v případě, že by prodávající dodal původní zboží v souladu s kupní smlouvou.⁴⁸

⁴⁵ Rozsudek SDEU ze dne 17. 4. 2008 ve věci C-404/06 Quelle AG proti Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände, bod 34.

⁴⁶ Tamtéž, bod 41.

⁴⁷ MICKLITZ, op. cit. pozn. 44, s. 355.

⁴⁸ Rozsudek SDEU ve věci Weber/Putz, bod 46-53.

SDEU tuto otázku uzavřel tak, že „pokud je spotřební zboží, které není v souladu se smlouvou a které spotřebitel v dobré víře nainstaloval v souladu s jeho povahou a zamýšleným použitím předtím, než se projevila vada, uvedeno do stavu odpovídajícího smlouvě prostřednictvím výměny, má prodávající povinnost sám toto zboží odstranit z místa, kde bylo nainstalováno, a nainstalovat zde zboží náhradní, anebo nahradit náklady na toto odstranění a instalaci náhradního zboží. Tato povinnost je nezávislá na otázce, zda se prodávající na základě kupní smlouvy zavázal původně koupené spotřební zboží nainstalovat.“⁴⁹ V Německu následně v důsledku rozhodnutí SDEU došlo ke změně právní úpravy, která nově zavedla povinnost prodávajícího nést náklady spojené s odstraněním vadného zboží a nainstalováním náhradního zboží.⁵⁰

Dále dle čl. 3 odst. 3 směrnice 1999/44 spotřebiteli nebyl primární nárok přiznán v případě nemožnosti nebo nepoměrnosti takového plnění. Nepřiměřenost (nepoměrnost) dle tohoto ustanovení měla být posouzena podle výše nákladů vzniklých prodávajícímu, avšak pouze ve srovnání s ostatními způsoby nápravy. SDEU ve věci Weber/Putz zhodnotil, že se nepřiměřenost dle tohoto ustanovení nemá vykládat jako absolutní, nýbrž relativní ve vztahu ke druhé možnosti nápravy dle čl. 3. odst. 3 směrnice 1999/44.⁵¹ V této věci SDEU posuzoval, zda může prodávající odmítnout jediný možný způsob nápravy, pokud to pro něj představuje nepřiměřené náklady (absolutní nepřiměřenost). Tehdejší německá právní úprava tuto možnost prodávajícímu přiznávala, v důsledku čehož by primární práva z vadného plnění byla spotřebiteli zcela odepřena. V takovém případě by spotřebitel mohl uplatnit pouze sekundární nároky.⁵² Dle SDEU by však takový výklad právní úpravy byl v rozporu s čl. 3 odst. 3 směrnice 1999/44.

Právní úpravu podle směrnice 1999/44 lze porovnat s nároky kupujícího podle CISG. V případě vadného plnění ze strany prodávajícího, které není v souladu se smlouvou podle výše popsaného čl. 35 CISG, může kupující uplatnit nároky podle čl. 46 CISG. Podle odst. 2 tohoto ustanovení může kupující požadovat dodání náhradní věci pouze v případě podstatného porušení smlouvy. V ostatních případech může kupující požadovat odstranění vadného plnění (tedy opravu) podle čl. 46 odst. 3 CISG, pokud to není nepřiměřené.^{53, 54} Oprava je nepřiměřená, pokud je nevhodná, zejména pokud by náklady na ni přesahovaly náklady na výměnu věci.⁵⁵ Na rozdíl

⁴⁹ Rozsudek SDEU ve věci Weber/Putz, bod 62.

⁵⁰ ATAMER, Yeşim M. Replacement of non-conforming goods ‘free of charge’: is there a need to differentiate between B2B and B2C sales contracts? *Uniform Law Review*. 2020, roč. 25, č. 1, s. 72.

⁵¹ Rozsudek SDEU ve věci Weber/Putz, bod 67-71.

⁵² REICH, op. cit. pozn. 32, s. 182.

⁵³ TICHÝ (2017) op. cit. pozn. 40, s. 216.

⁵⁴ VICENTE, op. cit. pozn. 39, s. 449.

⁵⁵ TICHÝ (2017) op. cit. pozn. 40, s. 221.

od směrnice 1999/44 a výkladu SDEU ve věci *Quelle* dále kupující nemůže požadovat výměnu zboží ani v případě, kdy není schopen vrátit zboží v nezměněném stavu podle čl. 82 odst. 1 CISG. Pokud přesto požaduje výměnu zboží, musí nahradit prodávajícímu veškerý prospěch, který ze zboží získal.⁵⁶

Jak bylo uvedeno výše, sekundární nároky (přiměřené snížení kupní ceny nebo možnost odstoupit od smlouvy) přiznal čl. 3 odst. 5 směrnice 1999/44 spotřebiteli v případech, kdy neměl nárok na opravu nebo výměnu zboží. Jedná se o případy popsané výše, tedy že provedení opravy nebo náhradního dodání věci by bylo nemožné nebo nepoměrné. Spotřebitel dle tohoto ustanovení mohl uplatnit sekundární nároky rovněž v případech, kdy prodávající nezjednal nápravu (odpovídající primárnímu právu) v přiměřené lhůtě nebo bez značných obtíží pro spotřebitele. Toto ustanovení poněkud nepřesně transponoval český zákonodárce do ustanovení § 2169 odst. 3 OZ účinného do 5. 1. 2023. Bylo rovněž promítnuto do ustanovení § 19 odst. 3 ZOS účinného do 5. 1. 2023, v němž byla určena i pevná lhůta. Právní úpravě podle zákona o ochraně spotřebitele je věnována druhá kapitola této práce.

Čl. 3 odst. 6 směrnice 1999/44 dále stanovil, že spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy v případě nevýznamného rozporu se smlouvou. Obdobná formulace je obsažena v § 2107 odst. 1 OZ v rámci práv z vadného plnění u obecné úpravy kupní smlouvy, tedy že v případě nepodstatného porušení smlouvy má kupující právo na odstranění vady nebo na přiměřenou slevu. Na rozdíl od směrnice 1999/44 rozlišuje občanský zákoník v rámci obecné úpravy kupní smlouvy, zda se jedná o podstatné nebo nepodstatné porušení smlouvy, a podle toho přiznává kupujícímu práva z vadného plnění – v případě podstatného porušení smlouvy tedy primární i sekundární práva podle § 2106 OZ, v případě nepodstatného porušení smlouvy primární práva nebo přiměřenou slevu z kupní ceny podle § 2107 OZ. I v případě nepodstatného porušení smlouvy však může kupující podle § 2107 odst. 3 OZ od smlouvy odstoupit, pokud prodávající neodstraní vadu včas nebo ji odmítne odstranit, zatímco podle čl. 3 odst. 6 směrnice 1999/44 bylo odstoupení od smlouvy vyloučeno zcela.

Zvláštní úprava o prodeji zboží v obchodě tuto formulaci výslovně neobsahovala, je tedy otázkou, zda by se na smlouvy uzavřené do 5. 1. 2023 subsidiárně uplatnil § 2107 odst. 1 OZ, který by pro spotřebitele mohl být potenciálně méně příznivý než § 2169 odst. 1 OZ. Ve znění účinném od 6. 1. 2023 je však pro spotřebitelské kupní smlouvy použít § 2107 OZ výslovně vyloučeno. V ust. § 2171 odst. 3 OZ je dále nově uvedeno, že v případě nevýznamné vady věci kupující nemůže od smlouvy odstoupit, v souladu s čl. 13 odst. 5 směrnice 2019/771.

⁵⁶ TICHÝ (2017) op. cit. pozn. 40, s. 220.

Otázkou nevýznamného rozporu se smlouvou podle čl. 3 odst. 6 směrnice 1999/44 se SDEU zabýval v nedávném rozsudku ve věci C-145/20 DS proti Porsche Inter Auto GmbH & Co. KG, Volkswagen AG. V posuzovaném případě vozidla s nainstalovaným zařízením, které je podle jiného právního předpisu zakázáno, SDEU konstatoval, že takový rozpor se smlouvou *,nemůže být kvalifikován jako „nevýznamný“, přestože by spotřebitel toto vozidlo zakoupil, i kdyby o existenci a fungování tohoto zařízení věděl.*⁵⁷

Jedním možným hlediskem posouzení nevýznamného rozporu se smlouvou je porovnání nákladů na opravu věci s kupní cenou. Německý odvolací soud v Düsseldorfu např. dovedl, že pokud náklady na opravu ojetého vozidla v konkrétním případě nepřesahují 3 % kupní ceny, spotřebitel nemá právo odstoupit od smlouvy, může však požadovat náhradu nákladů jako přiměřenou slevu z kupní ceny nebo jako náhradu škody.⁵⁸ Lucemburský odvolací soud naopak přiznal spotřebiteli právo na odstoupení od smlouvy a vrácení kupní ceny v případě ojetého vozidla, které znalec prohlásit za ekonomicky neopravitelné, a které tak neodpovídalo účelu smlouvy. Nejednalo se v daném případě o vadu, kterou by kupující mohl rozumně očekávat (s ohledem na zamýšlený účel, na kupní cenu 32 500 eur, cenu za opravu 3 450 eur a na vyjádření znalce).⁵⁹

Prodávající odpovídal za rozpor se smlouvou, který existoval v okamžiku dodání zboží, a který se projevil ve lhůtě dvou let od dodání zboží podle čl. 5 odst. 1 směrnice 1999/44. Dále byla v čl. 5 odst. 3 upravena domněnka rozporu se smlouvou v okamžiku dodání, pokud se projevil do šesti měsíců po dodání zboží, jak bylo rovněž transponováno v § 2161 odst. 2 OZ účinného do 5. 1. 2023.

Rozložení důkazního břemene v případě, že se rozpor se smlouvou projevil v průběhu šesti měsíců od dodání zboží, popsal SDEU v rozsudku ve věci C-497/13 Froukje Faber proti Autobedrijf Hazet Ochten BV (dále též „Faber“). V daném případě spotřebitelka zakoupila od autobazaru vozidlo, které se během jízdy vzňalo a bylo zničeno, k čemuž došlo v období do šesti měsíců od převzetí vozidla. Spotřebitelka požadovala po prodávajícím vrácení kupní ceny pro rozpor vozidla se smlouvou a náhradu škody. Znalecký posudek nebyl vypracován, neboť došlo mezitím k sešrotování vozidla. Předkládací soud se kromě dalších otázek dotazoval SDEU

⁵⁷ Rozsudek SDEU ze dne 14. 7. 2022 ve věci C-145/20 DS proti Porsche Inter Auto GmbH & Co. KG, Volkswagen AG, bod 97.

⁵⁸ Rozhodnutí vrchního soudu v Düsseldorfu ze dne 27. 2. 2004 sp. zn. I-3 W 21/04 (citováno dle MICKLITZ, op. cit. pozn. 44, s. 358).

⁵⁹ Rozhodnutí vrchního soudu v Lucemburku ze dne 6. 11. 2019 sp. zn. 136/10 – VII – CIV [online]. [cit. 13. 4. 2023]. Dostupné z:

https://anon.public.lu/D%C3%A9cisions%20anonymis%C3%A9es/CSJ/07_Cambre%20civil/2019/20191106_CAL-2018-00218a-accessible.pdf

také na to, v jakém rozsahu je kupující spotřebitel povinen tvrdit a prokázat rozpor zboží se smlouvou, pokud se projevil do šesti měsíců od dodání.

Dle SDEU v takovém případě musí spotřebitel zaprvé tvrdit a prokázat rozpor zboží se smlouvou (ať už se jedná o nedostatek ujednaných vlastností, nebo nevhodnost k obvyklému účelu), a zadruhé musí prokázat, že se rozpor fyzicky projevil do šesti měsíců po dodání zboží. Spotřebitel naopak nemusí prokazovat ani příčinu rozporu se smlouvou, ani že za něj odpovídá prodávající, ani že rozpor existoval již v okamžiku dodání zboží. Následně je na prodávajícím, aby případně prokázal, že rozpor nastal až po dodání věci, a pokud tak prodávající neprokáže, může spotřebitel dle domněnky rozporu existujícího při dodání zboží uplatnit práva z vadného plnění na základě směrnice.⁶⁰

1.6. Právní úprava dle směrnice 2019/771

Jak bylo uvedeno v předchozí podkapitole, s účinností od 1. 1. 2022 byla směrnice 1999/44 nahrazena novou směrnicí 2019/771, která se použije na smlouvy uzavřené od tohoto data. Dle čl. 24 odst. 1 směrnice 2019/771 měly členské státy přijmout právní předpisy k provedení směrnice do 1. 7. 2021. Jak bylo výše uvedeno, český zákonodárce transponoval tuto směrnici až zákonem č. 374/2022 Sb. s platností od 7. 12. 2022 a s účinností od 6. 1. 2023, tedy s významným zpožděním.

Zásadní změnou oproti dosavadní právní úpravě je režim úplné harmonizace podle čl. 4 směrnice 2019/771, členské státy tedy nemohou ponechat v platnosti nebo přijímat jakákoliv odchýlná ustanovení od směrnice, pokud není stanoveno jinak. Dle srovnávací tabulky v příloze došlo z větší části k přečíslování zrušené směrnice, což se týká i výše popsaného článku 3. Lze tedy předpokládat, že výklad těchto ustanovení ze strany SDEU popsaný v předchozí podkapitole bude nadále použitelný.

Směrnice 2019/771 nově „rozpor se smlouvou“ označuje jako „nesoulad“. Dle čl. 5 této směrnice je prodávající povinen spotřebiteli dodat zboží, které splňuje požadavky na soulad, tedy subjektivní a objektivní požadavky na soulad (zmíněné již v podkapitole 1.1. a nově transponované do občanského zákoníku). Za nesoulad zboží se dle čl. 8 této směrnice dále považuje nesoulad způsobený nesprávnou instalací, pokud byla provedena prodávajícím jako součást smlouvy, nebo pokud byla provedena spotřebitelem a nesprávná instalace byla způsobena nedostatkem v návodu poskytnutém prodávajícím (tedy obdoba v předchozí podkapitole zmíněné „IKEA clause“).

⁶⁰ Rozsudek SDEU ze dne 4. 6. 2015 ve věci ve věci C-497/13 Froukje Faber proti Autobedrijf Hazet Ochten BV, bod 70-74.

Nároky spotřebitele v případě nesouladu jsou podle čl. 13 směrnice 2019/771 shodné jako podle směrnice 1999/44 popsané výše, tedy primárně oprava nebo výměna zboží, případně sekundárně přiměřená sleva („poměrné snížení ceny“) nebo odstoupení od smlouvy (dle směrnice „ukončení kupní smlouvy“). Dle čl. 13 odst. 2 směrnice 2019/771 spotřebitel v případě nesouladu zboží se smlouvou primárně volí mezi opravou nebo výměnou zboží, přičemž se nadále poměřuje nemožnost nebo nepřiměřenost nákladů ve srovnání s druhým nárokem (jak bylo dříve upraveno v čl. 3 odst. 3 směrnice 1999/44). Nově je v čl. 13 odst. 3 směrnice 2019/771 upraveno, že prodávající může odmítnout uvést zboží do souladu, tedy provést opravu nebo výměnu zboží, pokud ani jedna z těchto možností není možná, nebo by způsobily prodávajícímu nepřiměřené náklady s ohledem na hodnotu zboží a závažnost nesouladu. Dochází tak ke zmírnění výkladu, který zaujal SDEU ve věci Weber/Putz ohledně možnosti prodávajícího odmítnout nápravu v případě nepřiměřenosti, kde SDEU jasně konstatoval: „*V případě, kdy se jako možný jeví pouze jeden z těchto dvou možných způsobů nápravy, tedy prodávající nemůže odmítnout jediný způsob zjednání nápravy, jehož prostřednictvím lze zboží uvést do souladu se smlouvou.*“⁶¹

Čl. 13 odst. 4 směrnice 2019/771 dává spotřebiteli nárok na přiměřené snížení ceny nebo ukončení kupní smlouvy ve vyjmenovaných případech, zejména pokud prodávající neuvede zboží do souladu v přiměřené době nebo bez významných obtíží pro spotřebitele (jak bylo dříve upraveno v čl. 3 odst. 5 směrnice 1999/44), nebo pokud prodávající odmítl uvést zboží do souladu (dle čl. 13 odst. 3 popsaného výše), nebo také v případě závažného nesouladu, který okamžitě uplatnění sekundárního nároku spotřebitele odůvodňuje. Nadále platí, že v případě nevýznamného nesouladu se smlouvou spotřebitel nemá právo na ukončení smlouvy, a to nově podle čl. 13 odst. 5 směrnice 2019/771.

Prodávající i nadále odpovídá za nesoulad, který se na zboží projeví do dvou let od dodání, a který existoval v době dodání zboží, a to podle čl. 10 odst. 1 směrnice 2019/771. Vzhledem k režimu úplné harmonizace však muselo být do směrnice doplněno, že členské státy mohou v národní právní úpravě ponechat nebo zavést i delší lhůtu. Tato změna byla provedena v legislativním procesu v Evropském parlamentu, podle původního návrhu Evropské komise (kde byla navržena pevná lhůta) by totiž v některých členských státech došlo ke snížení úrovně ochrany spotřebitele (např. ve Švédsku je lhůta tříletá).⁶²

Specifická úprava je také např. ve Finsku, kde není stanovena žádná doba trvání odpovědnosti prodávajícího, což se nezměnilo ani po transpozici směrnice 2019/771.

⁶¹ Rozsudek SDEU ve věci Weber/Putz, bod 71.

⁶² LILLEHOLT, Kåre. A Half-built House? The New Consumer Sales Directive Assessed as Contract Law. *Juridica International*, 2019, č. 28, s. 4.

Dle důvodové zprávy k finskému zákonu o ochraně spotřebitele se trvání odpovědnosti prodávajícího určuje podle předpokládané životnosti zboží, přičemž např. u vozidel či domácích spotřebičů se vady mohou projevit i po více než dvou letech. S ohledem na dosavadní úroveň ochrany spotřebitele a na udržitelnost se tedy finský zákonodárce rozhodl nezavádět žádnou lhůtu.⁶³ Jak bylo popsáno v podkapitole 1.4., český zákonodárce ponechal stejně jako doposud v platnosti odpovědnost prodávajícího za vady, které se projeví do dvou let od převzetí věci (podle ust. § 2165 odst. 1 OZ).

Čl. 10 odst. 6 směrnice 2019/771 umožňuje členským státům v případě použitého zboží zkrátit dobu odpovědnosti prodávajícího, avšak nejméně na jeden rok. Tuto možnost český zákonodárce využil v § 2168 OZ (shodně jako za dosavadní právní úpravy), stejně jako např. lucemburský zákonodárce⁶⁴. Nevyužil ji naopak finský zákonodárce z obdobných důvodů jako nestanovil žádnou obecnou dobu odpovědnosti prodávajícího, totiž že zkrácení této doby by mohlo být pro spotřebitele problematické např. v případě vozidel nebo jiného zboží dlouhodobé spotřeby, zvláště když dojde ke změně vlastníka u relativně nového zboží.⁶⁵

Jak již bylo uvedeno v podkapitole 1.4., domněnka vadnosti při převzetí (nesouladu při dodání) byla oproti směrnici 1999/44 prodloužena na jeden rok od dodání zboží podle čl. 11 odst. 1 směrnice 2019/771. Členské státy však ve vnitrostátní úpravě mohou tuto dobu prodloužit na dva roky. Český zákonodárce shodně se směrnicí upravil domněnku vadnosti po dobu jednoho roku od převzetí věci (v ust. § 2161 odst. 5 OZ). Stejný postup zvolil v tomto případě i v případě odpovědnosti prodávajícího po dobu dvou let od dodání věci také např. lucemburský zákonodárce.⁶⁶ Belgický zákonodárce rovněž ponechal dvouletou dobu pro odpovědnost prodávajícího podle čl. 10 odst. 1 směrnice 2019/771, prodloužil však dobu, po kterou se uplatní domněnka nesouladu při dodání podle čl. 11 odst. 2 směrnice 2019/771, z původních šesti měsíců na dva roky.⁶⁷

Zvláštní právní úpravu v této souvislosti přijala např. Francie s ohledem na bod 48 preambule směrnice 2019/771, podle něhož oprava zboží podporuje udržitelnou spotřebu. Francouzský zákonodárce tedy přijal ustanovení, podle kterého se pro případ opravy zboží prodlužuje odpovědnost prodávajícího za nesoulad zboží o šest měsíců. Rovněž pokud spotřebitel

⁶³ Eduskunta. Hallituksen esitys HE 180/2021 vp. [online]. 2021 [cit. 31. 5. 2023]. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta. Dostupné z: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_180+2021.aspx.

⁶⁴ PFLÜCKE, Felix. The Implementation of the EU Directives 2019/770 and 2019/771 in Luxembourg. *Journal of European Consumer and Market Law*, 2022, roč. 11, č. 3, s. 115.

⁶⁵ Eduskunta, op. cit. pozn. 63.

⁶⁶ PFLÜCKE, op. cit. pozn. 64, s. 115.

⁶⁷ KEIRSBILCK, Bert, TERRY, Evelyne. The Implementation of EU Directives 2019/770 and 2019/771 in Belgium. *Journal of European Consumer and Market Law*, 2022, roč. 11, č. 4, s. 165.

požaduje opravu, avšak prodávající provede výměnu zboží, tato skutečnost zakládá novou zákonnou dobu odpovědnosti prodávajícího za nesoulad zboží.⁶⁸

Jak již bylo uvedeno v podkapitole 1.4., směrnice 2019/771 umožňuje v čl. 12 členským státům ponechat v platnosti nebo přijmout ustanovení, podle něhož je spotřebitel povinen informovat prodávajícího o nesouladu v určité lhůtě od jeho zjištění, přičemž tato lhůta nesmí být kratší než 2 měsíce. Český zákonodárce tuto možnost nevyužil, stejně jako například lucemburský zákonodárce.⁶⁹ Využila ji naopak např. Belgie.⁷⁰ Rovněž finský zákon upravuje lhůtu pro uplatnění reklamace tak, že spotřebitel nemůže zboží reklamovat, pokud neoznámil prodávajícímu vadu v přiměřené lhůtě od jejího zjištění, ovšem s některými výjimkami (např. pokud zboží neodpovídá požadavkům bezpečnosti podle právních předpisů). Vždy však může reklamovat zboží do dvou měsíců od zjištění vady.⁷¹ Dle důvodové zprávy si smluvní strany nemohou dohodnout lhůtu kratší než dva měsíce. Přiměřená lhůta přitom může být i delší než dva měsíce, a pokud spotřebitel uplatní reklamaci v takové delší než dvouměsíční přiměřené lhůtě, neztrácí právo uplatnit reklamaci.⁷²

Obdobně jako tomu bylo podle zrušené směrnice, musí být oprava nebo výměna zboží v souladu s čl. 14 odst. 1 směrnice 2019/771 provedena bezplatně, v přiměřené lhůtě a bez významných obtíží pro spotřebitele, což bude blíže rozvedeno v následující kapitole věnované reklamaci. Nově je v čl. 14 odst. 3 směrnice 2019/771 uvedena pro případ, že má být opraveno nebo vyměněno zboží, které bylo nainstalováno, a nesoulad se projevil až po jeho instalaci, povinnost prodávajícího toto zboží odstranit a nainstalovat náhradní nebo opravené zboží nebo uhradit náklady s tím spojené. Tímto ustanovením byl do nové směrnice proveden výklad, který zaujal SDEU ve věci Weber/Putz. Tyto náklady je však třeba odlišit od případné náhrady škody, kterou směrnice nadále ponechává na právní úpravě členských států.⁷³

Podle čl. 14 odst. 4 směrnice 2019/771 není spotřebitel povinen platit za obvyklé používání zboží před jeho výměnou. Toto ustanovení zřejmě vychází z rozsudku SDEU ve věci *Quelle* popsaného v předchozí podkapitole.

⁶⁸ SENECHAL, Juliette. The Implementation of the EU Directives 2019/770 and 2019/771 in France. *Journal of European Consumer and Market Law*, 2021, roč. 10, č. 6, s. 267.

⁶⁹ PFLÜCKE, op. cit. pozn. 64, s. 115.

⁷⁰ KEIRSBILCK, TERRY, op. cit. pozn. 67, s. 165.

⁷¹ Finlex. 16 a § Kuluttajansuojalaki 38/1978 [online]. 2023 [cit. 1. 6. 2023]. Dostupné z: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>.

⁷² Eduskunta, op. cit. pozn. 63.

⁷³ ATAMER, op. cit. pozn. 50, s. 70-71.

2. Reklamacie podle zákona o ochraně spotřebitele

Zatímco první kapitola byla věnována vadnému plnění, jednotlivým právům z vadného plnění a vytknutí vady převážně podle právní úpravy v občanském zákoníku, v této kapitole bude přiblížena právní úprava reklamace podle zákona o ochraně spotřebitele, který je veřejnoprávním předpisem, ale má rovněž soukromoprávní přesahy. Tato kapitola se tedy bude blíže zabývat uplatněním práva z vadného plnění jakožto druhé fázi následující po vytknutí vady, a dále vyřízením reklamace.

Termín „reklamace“ není v občanském zákoníku vymezen. V § 13 odst. 1 ZOS je zaveden jako legislativní zkratka pro uplatnění práva z vadného plnění. Toto ustanovení obsahuje informační povinnost prodávajícího vůči spotřebiteli o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění a o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Těžiště právní úpravy reklamace i se zmíněnými soukromoprávními prvky je obsaženo v § 19 ZOS. Toto ustanovení upravuje řadu povinností prodávajícího, zejména přijmout reklamaci, vystavit spotřebiteli potvrzení, vyřídit reklamaci v určité lhůtě a vyrozumět o tom spotřebitele, jakož i nároky spotřebitele v případě, že prodávající tuto lhůtu nedodrží.

V této kapitole budou následně přiblíženy některé problémy, které se v praxi s výkladem ust. § 19 ZOS vyskytly, např. okamžik uplatnění reklamace a počítání lhůty pro její vyřízení, zda je nutné předat věc prodávajícímu, okamžik vyřízení reklamace, nebo následky marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace. Na některé tyto problémy reagoval rovněž zákon č. 374/2022 Sb. s účinností od 6. 1. 2023, k některým změnám došlo i v souvislosti s transpozicí směrnice 2019/771. V této kapitole budou dále uvedeny příklady omezení či vyloučení práv spotřebitele z vadného plnění ze strany prodávajícího.

2.1. Uplatnění reklamace

V předchozí kapitole bylo podrobně popsáno vytknutí vady a jaká práva z vadného plnění má kupující spotřebitel podle občanského zákoníku. Z uvedeného tedy vyplývá, že reklamace definovaná zákonem o ochraně spotřebitele probíhá ve dvou fázích, nejprve je třeba, aby kupující prodávajícímu vytknul vady věci v souladu s § 1922 a § 2165 OZ, a následně je třeba, aby kupující uplatnil konkrétní právo z vadného plnění podle § 2169 OZ.

Někteří autoři zastávali názor (a to ve vztahu k občanskému zákoníku ve znění účinném do 5. 1. 2023), že právní úprava spotřebitelských kupních smluv na rozdíl od obecné úpravy nerozlišuje první a druhou fázi reklamace, tedy vytknutí vady a volbu konkrétního odpovídajícího

práva z vadného plnění.⁷⁴ Ustanovení § 2165 odst. 1 OZ totiž terminologicky nepřesně umožňovalo kupujícímu uplatnit právo z vady, nezmiňovalo však samotné vytknutí vady. To se však změnilo s účinností od 6. 1. 2023, když toto ustanovení nově umožňuje kupujícímu vytknout vadu.

Dle názoru autora této práce však bylo možné dovést dvě fáze reklamace u spotřebitelských kupních smluv i z dosavadní právní úpravy, tyto dvě fáze nicméně často budou splývat v jedno. Ostatně i podle § 19 odst. 2 ZOS je prodávající povinen do potvrzení o uplatnění reklamace uvést její obsah (tedy nejspíše druh zboží a popis vady) a způsob vyřízení požadovaný spotřebitelem (tedy konkrétní právo z vadného plnění). Lze si však představit, že kupující nejprve vytkne prodávajícímu vadu zboží, nemusí si ale v dané chvíli být vědom toho, že má rovněž uplatnit konkrétní právo z vadného plnění. O tom by měl být poučen prodávajícím ve smyslu § 13 odst. 1 ZOS. Písemné potvrzení o uplatnění reklamace pak má spíše důkazní hodnotu pro spotřebitele, samotné uplatnění reklamace na něm není závislé.

Nejvyšší soud také zaujal k uplatnění reklamace postoj, že se jedná o dvoufázový proces: *„Reklamace je jednostranný právní úkon kupujícího adresovaný prodávajícímu, jímž kupující vytýká určité závady koupené věci; sama o sobě nemá přímé právní účinky. Teprve uplatněním práva z odpovědnosti za vady, tj. (opět) jednostranným právním úkonem kupujícího adresovaným prodávajícímu, kterým kupující dává na vědomí, jaké právo v souvislosti s reklamovanou vadou zvolil, vznikne kupujícímu v rámci odpovědnostního vztahu konkrétní povinnost odpovídající uplatněnému právu.“*⁷⁵

Nejvyšší soud zde spojil reklamaci s vytknutím vady, přestože ustanovení § 13 odst. 1 ZOS reklamaci spojuje s uplatněním práva z vadného plnění. Někteří autoři v souladu s tímto názorem Nejvyššího soudu považují reklamaci za jednání, kterým kupující oznamuje prodávajícímu vady věci dle § 1921 odst. 1 OZ.⁷⁶ Dle názoru autora této práce je však třeba, minimálně u kupních smluv uzavíraných se spotřebitelem, vykládat pojem reklamace s ohledem na § 13 odst. 1 ZOS tak, že zahrnuje vytknutí vady i uplatnění práva z vadného plnění, jak bylo výše popsáno. Za uplatnění reklamace lze tedy považovat okamžik, kdy spotřebitel vytkne vadu a uplatní konkrétní právo z vadného plnění.⁷⁷

⁷⁴ HORÁČEK, op. cit. pozn. 4, § 2169 (Práva z odpovědnosti za vady a jejich uplatnění), I. Účel a působnost právní úpravy.

⁷⁵ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 11. 2020, sp. zn. 33 Cdo 1958/2020.

⁷⁶ ČECH, Petr. Odpovědnost za vady předmětu koupě či díla v novém občanském zákoníku a aktuální judikatuře. *Metodické aktuality Svazu účetních*. 2020, č. 5, s. 30-31.

⁷⁷ VÍTOVÁ (2020) op. cit. pozn. 17, § 13 (Informační povinnost o právu z vadného plnění), IV.2.4 Uplatnění práva z vadného plnění (reklamace), bod 44.

Na tomto místě lze rovněž poznamenat, že s účinností do 5. 1. 2023 byla upravena povinnost prodávajícího vydat potvrzení o uplatnění i o vyřízení reklamace souhrnně v ust. § 19 odst. 1 ZOS. Nově s účinností od 6. 1. 2023 je však zvlášť upravena povinnost vydat písemné potvrzení o uplatnění reklamace, v němž se uvede datum uplatnění, obsah reklamace, požadovaný způsob jejího vyřízení a kontaktní údaje spotřebitele, a to v ust. § 19 odst. 2 ZOS. V ust. § 19 odst. 5 ZOS je dále zvlášť upravena povinnost vydat potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, době jejího trvání, případně s odůvodněním zamítnutí reklamace. Tato změna může přispět k větší přehlednosti právní úpravy a rovněž reaguje na judikaturu ohledně některých sporných otázek, což bude také podrobněji uvedeno dále.

Ze znění § 19 odst. 2 ZOS (s účinností od 6. 1. 2023) vyplývá, že volba konkrétního práva z vadného plnění je na spotřebiteli, prodávající ji nemůže učinit za něj. Je však třeba postupovat i v souvislosti s § 2169 odst. 1 OZ, podle něhož si spotřebitel může zvolit jeden ze dvou primárních nároků – tedy dodání nové věci nebo opravu věci, pokud to není ve srovnání s druhým nárokem nepřiměřeně nákladné. Sekundární nárok – tedy přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy – může spotřebitel zvolit až v případech podle § 2171 odst. 1 OZ, jak bylo blíže vysvětleno v první kapitole (tedy např. pokud se jedná o podstatné porušení smlouvy, opakovaný výskyt vady, nebo neodstranění vady v přiměřené době).

Prodávající však může případně namítnout relativní či absolutní nepřiměřenost nebo nemožnost konkrétního způsobu odstranění vady zvoleného spotřebitelem. Jak již bylo výše uvedeno, v případě primárních nároků se poměruje, zda některý z nich není vzhledem ke druhému nepřiměřeně nákladný (relativní nepřiměřenost). Za podmínek podle § 2169 odst. 2 OZ může rovněž prodávající odmítnout vadu odstranit, tedy pokud ani oprava ani výměna věci nejsou možné nebo jsou nepřiměřené s ohledem na význam vady a hodnotu věci bez vady (absolutní nepřiměřenost). Podle důvodové zprávy totéž platí i pro případnou kombinaci nemožnosti jednoho způsobu nápravy a nepřiměřenosti druhého.⁷⁸ V takovém případě zbývají spotřebiteli pouze sekundární nároky podle § 2171 odst. 1 OZ. Tímto ustanovením český zákonodárce transponoval čl. 13 odst. 4 směrnice 2019/771.⁷⁹

V některých případech se dokonce může stát, že spotřebitel bude moci uplatnit pouze právo na přiměřenou slevu z kupní ceny. K tomu by mohlo dojít tehdy, pokud by prodávající odmítl odstranit vadu opravou nebo výměnou věci podle § 2169 odst. 2 OZ z toho důvodu, že s ohledem na význam vady a hodnotu věci by mu to způsobilo nepřiměřené náklady, nebo by bylo odstranění vady nemožné. Pokud by se zároveň jednalo o nevýznamnou vadu věci, nenáleželo by spotřebiteli

⁷⁸ Vláda (2022) op. cit. pozn. 2, s. 141.

⁷⁹ Tamtéž, s. 143.

podle § 2171 odst. 3 OZ právo odstoupit od smlouvy, mohl by se na prodávajícím tedy domáhat pouze nároku na přiměřenou slevu. V takovém případě však prodávající musí prokázat, že vada je nevýznamná, vzhledem k vyvratitelné domněnce v ust. § 2171 odst. 3 OZ. Toto ustanovení transponuje čl. 13 odst. 5 směrnice 2019/771. Nevýznamnými vadami mohou být např. drobné estetické vady.⁸⁰

Podle § 2172 OZ lze vadu vytknout prodávajícímu, u něhož si spotřebitel věc koupil, případně u osoby určené k opravě, pokud je v místě prodávajícího nebo v místě bližším spotřebiteli. Toto ustanovení úzce souvisí s § 19 odst. 1 ZOS, který ukládá prodávajícímu povinnost přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně (kde je to možné), případně ve svém sídle. Výjimkou je případ, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba (představit si lze odborný servis, který přímo provádí pro prodávajícího opravy) – u těchto případů ust. § 19 odst. 1 ZOS odkazuje právě na § 2172 OZ. Důvodová zpráva rovněž poukazuje na provázanost s výše zmíněnou informační povinností podle § 13 odst. 1 ZOS, podle které je prodávající povinen informovat spotřebitele také o tom, kde lze reklamaci uplatnit.⁸¹

S uplatněním reklamace souvisí rovněž otázka, zda je nezbytné reklamovanou věc předat prodávajícímu. Tuto otázku řešil Nejvyšší soud a došel k následujícímu závěru: „Z občanského zákoníku ani ze zákona č. 634/1992 Sb. nevyplývá, že k účinnému vytknutí vad koupené věci je zapotřebí v provozovně (sídle nebo místu podnikání) prodávajícího předložit i předmět koupě. Takový požadavek je třeba řešit až následnou komunikací stran smlouvy, která by měla vést k co nejúčinnějšímu a nejefektivnějšímu vyřízení reklamace. K vyřízení reklamace způsobem předvídaným ustanovením § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb. je však vždy nezbytné, aby kupující umožnil prodávajícímu o reklamaci rozhodnout, což se neobejde bez odborného posouzení, zda předmět koupě skutečně vykazuje vytčené vady.“⁸²

V daném případě se jednalo o reklamaci dřevěného koupacího sudu o značných rozměrech a hmotnosti, bylo by tedy pro spotřebitele obtížné věc dopravit k prodávajícímu pro posouzení vady. Je však možné, aby se spotřebitel s prodávajícím dohodli na jiném způsobu, jak lze posoudit vadu, např. přímo u spotřebitele v místě, kde se věc nachází, nebo pomocí fotografií, videozáznamu apod. Nejvyšší soud přitom vyšel z rozsudku SDEU ve věci Weber/Putz, který vykládal povinnost prodávajícího uvést zboží do souladu se smlouvou bez značných obtíží pro spotřebitele. SDEU zde však řešil odlišnou otázku, jak bylo podrobně rozebráno v předchozí kapitole.

⁸⁰ Vláda (2022) op. cit. pozn. 2, s. 144.

⁸¹ Tamtéž, s. 144.

⁸² Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 22. 3. 2017, sp. zn. 33 Cdo 2694/2016.

K otázce předání zboží prodávajícímu se SDEU vyjádřil až v poměrně nedávném rozsudku ve věci C-52/18 Christian Füllä proti Toolport GmbH (dále též „Füllä“). V tomto sporu si spotřebitel zakoupil na dálku od prodávajícího stan. Po doručení stanu spotřebitel zjistil vadu a zboží reklamoval s požadavkem na provedení opravy v místě svého bydliště. Prodávající reklamaci zamítl jako nedůvodnou, aniž by došlo k přezkoumání vady jakýmkoliv způsobem. Až následně v soudním sporu prodávající uvedl, že oprava může být provedena v místě jeho podnikání. SDEU zde zejména posuzoval soulad s požadavkem na zjednání nápravy bez značných obtíží pro spotřebitele podle čl. 3 odst. 3 směrnice 1999/44 (nově „bez významných obtíží“ podle čl. 14 odst. 1 směrnice 2019/771).

SDEU v odpovědi na otázku, v jakém místě má spotřebitel poskytnout prodávajícímu zboží k dispozici k provedení nápravy, uvedl, že určení tohoto místa bude záviset na okolnostech konkrétního případu. Pokud se bude jednat o zboží, které lze prodávajícímu zaslat bez nutnosti zvláštního zacházení nebo zvláštní dopravy, nemůže to spotřebiteli způsobit značné obtíže (lze si představit většinu druhů běžného spotřebního zboží, např. oblečení, obuv, mobilní telefon apod.). SDEU však dále uvedl (obdobně jako Nejvyšší soud ve výše uvedeném rozsudku): „*V některých případech by mohlo vzhledem k povaze zboží, zejména vysoké hmotnosti, významnému objemu, mimořádné křehkosti, nebo dokonce obzvláště komplexním požadavkům na jeho zaslání, jakož i k jeho užití zamýšlenému průměrným spotřebitelem, zejména vyžadujícímu jeho předchozí instalaci, představovat jeho zaslání do místa podnikání prodávajícího pro tohoto spotřebitele značné obtíže, což je v rozporu s požadavky uvedenými v čl. 3 odst. 3 třetím pododstavci směrnice 1999/44.*“⁸³

Za značné obtíže je přitom dle SDEU třeba považovat takové obtíže, které by mohly průměrného spotřebitele odradit od uplatnění svých práv.⁸⁴ V případě zboží jako jsou např. větší domácí spotřebiče (lednice, pračka apod.), akvária, sedací soupravy apod. tedy na základě tohoto výkladu lze předpokládat, že jejich zaslání do místa podnikání prodávajícího by pro spotřebitele mohlo představovat značné obtíže. V takových případech by tedy prodávající neměl trvat na předání reklamované věci a měl by se dohodnout se spotřebitelem na jiném způsobu posouzení vady. Obdobně se vyjádřil i Krajský soud v Hradci Králové (ve správním soudnictví), když ve svém nedávném rozsudku uvedl, že po spotřebiteli nelze obecně požadovat předání reklamovaného zboží prodávajícímu, neboť u celé řady výrobků by bylo předání problematické nebo nákladné, což by mohlo vést k tomu, že by si spotřebitel uplatnění reklamace rozmyslel.⁸⁵

⁸³ Rozsudek SDEU ve věci C-52/18 Christian Füllä proti Toolport GmbH, body 43-44.

⁸⁴ Tamtéž, bod 40.

⁸⁵ Rozsudek Krajského soudu v Hradci Králové ze dne 13. 12. 2022, sp. zn. 30 A 99/2021.

Z výše uvedeného tedy vyplývá, že spotřebitel není při uplatnění reklamace povinen (s ohledem na okolnosti konkrétního případu) reklamovanou věc rovněž předat prodávajícímu. Je však povinen prodávajícímu umožnit vhodným způsobem posoudit vadu, aby mohl o reklamaci rozhodnout a vyřídit ji. Spotřebitel nemůže s věcí nakládat libovolně s ohledem na požadavky dle § 1922 odst. 1 OZ. Nejvyšší soud posuzoval povinnosti kupujícího podle tohoto ustanovení v případě reklamace vozidla, které v důsledku vady součástky zcela shořelo, na což kupující telefonicky upozornil prodávajícího. Předtím, než bylo prodávajícímu umožněno vadu posoudit, však kupující nechal vozidlo zlikvidovat. V daném případě Nejvyšší soud dovodil porušení § 1922 odst. 1 OZ, podle kterého má kupující dvě povinnosti: vytknout vadu, a následně prodávajícímu reklamovanou věc předat, nebo ji podle pokynů prodávajícího uschovat, nebo s ní jinak vhodně naložit, aby mohl prodávající vadu přezkoumat. Tím, že kupující vozidlo nechal sám zlikvidovat bez vědomí prodávajícího, zmařil účel tohoto ustanovení, tedy možnost prodávajícího posoudit vadu. Kupující byl totiž (a to i v případě absence konkrétních pokynů od prodávajícího) povinen s věcí nakládat tak, aby mohla být vada přezkoumána, naopak nebyl oprávněn s ní nakládat svévolně (tedy ji nechat zlikvidovat).⁸⁶

Směrnice 2019/771 nově v čl. 14 odst. 2 stanoví, že v případě opravy nebo výměny zboží dá spotřebitel prodávajícímu zboží k dispozici a prodávající převezme vyměňované zboží na vlastní náklady. Bod 56 preambule směrnice 2019/771 upřesňuje, že otázky místa dodání, opravy nebo výměny jsou ponechány vnitrostátním právním úpravám. Toto ustanovení (společně s čl. 14 odst. 3 směrnice 2019/771 týkajícím se demontáže zboží prodávajícím nebo na jeho náklady popsaným v podkapitole 1.6.) bylo transponováno do § 2170 odst. 2 OZ. Česká právní úprava místo opravy nebo výměny nijak nespécifikuje, když v uvedeném ustanovení pouze ukládá prodávajícímu, aby převzal věc k odstranění vady na vlastní náklady. Bude tedy zřejmě možné nadále vycházet z dosavadní judikatury.

Důvodová zpráva k ust. § 2170 odst. 2 OZ žádné podrobnosti neuvádí.⁸⁷ Podle názoru autora této práce by měla být uvedená povinnost nadále vykládána v souvislosti s obecným ustanovením § 1922 odst. 1 OZ a výše uvedenou judikaturou a rovněž v souvislosti s § 1924 OZ o právu na náhradu účelně vynaložených nákladů popsaném v podkapitole 1.3. Lze se tedy domnívat, že v případě uplatnění reklamace zboží jako např. mobilní telefon, oblečení, obuv apod., bude spotřebitel moci nadále poskytnout prodávajícímu zboží k dispozici zasláním poštou nebo předáním na provozovně a až následně uplatnit u prodávajícího právo na náhradu nákladů. Takový postup přitom zřejmě nebude v rozporu s požadavkem čl. 14 odst. 2 směrnice 2019/771 a § 2170

⁸⁶ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 11. 2020, sp. zn. 33 Cdo 1958/2020.

⁸⁷ Vláda (2022) op. cit. pozn. 2, s. 143.

odst. 2 OZ, neboť v těchto případech nezpůsobí spotřebiteli významné obtíže. V případě objemného nebo jinak obtížně přepravitelného zboží by naopak měla být upřednostněna dohoda stran na takovém postupu, kdy spotřebitel poskytne prodávajícímu zboží ve svém bydlišti nebo jiném vhodném místě tak, aby to spotřebiteli nezpůsobilo významné obtíže, jak již bylo podrobně popsáno výše.

Nové ustanovení čl. 14 odst. 2 směrnice 2019/771 bude zřejmě možné vykládat nadále podle zásad, které vyslovil SDEU ve výše popsané věci Füllä.⁸⁸ Podle SDEU mohou členské státy ve vnitrostátní úpravě určit místo, kde je spotřebitel povinen poskytnout prodávajícímu reklamované zboží k dispozici, toto místo však musí splňovat podmínky uvedené dříve v čl. 3 odst. 3 směrnice 1999/44, nyní v čl. 14 odst. 1 směrnice 2019/771, tedy provedení opravy nebo výměny zboží bezplatně, v přiměřené lhůtě a bez významných obtíží pro spotřebitele. Dále je třeba vzít v úvahu druh zboží a jeho účel pro spotřebitele.⁸⁹ SDEU v této věci posuzoval soulad německé právní úpravy se směrnicí 1999/44, podle níž mělo být místo uvedení zboží do souladu se smlouvou určeno primárně dohodou stran. V případě absence dohody stran se mělo toto místo určit podle povahy závazkového vztahu. Pokud ani takto nebylo možné místo určit, rozhodující bylo místo bydliště nebo provozovny dlužníka, což dosavadní německá judikatura vykládala tak, že byl spotřebitel povinen poskytnout reklamované zboží k dispozici v místě podnikání prodávajícího.⁹⁰

Jak bylo výše popsáno, SDEU však takový výklad shledal v rozporu s čl. 3 odst. 3 směrnice 1999/44. Dle některých autorů by tak uvedená německá právní úprava měla být vykládána souladně s rozsudkem SDEU ve věci Füllä a s požadavky nově stanovenými v čl. 14 odst. 1 směrnice 2019/771 následovně. Místo, kde má spotřebitel poskytnout prodávajícímu zboží k dispozici, bude určeno primárně dohodou, přičemž bude vždy třeba posuzovat rovněž povahu zboží, aby dohoda nebyla v rozporu s požadavkem provedení opravy nebo výměny zboží bez významných obtíží pro spotřebitele. Pokud nedošlo k dohodě, bude takové místo určeno podle okolností konkrétního případu, tedy zejména podle povahy reklamovaného zboží. Pokud nebude možné místo určit předchozími způsoby, měl by spotřebitel (na rozdíl od dosavadního výkladu) poskytnout zboží k dispozici v místě svého bydliště, což je plně v souladu s požadavky čl. 14 odst. 1 směrnice 2019/771.⁹¹

⁸⁸ IZQUIERDO GRAU, Guillem. Where Should the Consumer Make Goods Available to the Seller to Bring them into Conformity? An Appraisal of Directive (EU) 2019/771. *Journal of European Consumer and Market Law*. 2020, roč. 9, č. 1, s. 32-33.

⁸⁹ Rozsudek SDEU ve věci Füllä, bod 48.

⁹⁰ Tamtéž, body 17-18.

⁹¹ IZQUIERDO GRAU, op. cit. pozn. 88, s. 32-33.

Problematická může být rovněž otázka nákladů. Prodávající je povinen provést nápravu nesouladu zboží bezplatně, v případě výměny je povinen převzít zboží na vlastní náklady. Je tomu tak proto, aby spotřebitele případné vysoké náklady neodradily od uplatnění svých práv. V některých případech (zejména pokud se prodávající a spotřebitel nacházejí ve značné vzdálenosti nebo dokonce v odlišných státech, pokud se jedná o zboží, které je obtížné přepravit) tak může nastat situace, že náklady na provedení nápravy jsou nepřiměřeně vysoké pro prodávajícího. Jak již bylo uvedeno v podkapitole 1.5., nepřiměřenost nákladů pro prodávajícího se posuzuje navzájem mezi jednotlivými primárními právy spotřebitele, tedy mezi opravou a výměnou věci. SDEU ve vztahu k právní úpravě podle směrnice 1999/44 ve věci Weber/Putz dovedl, že prodávající nemůže odmítnout jediný možný způsob nápravy (v daném případě výměnu zboží) z důvodu, že by náklady na jeho provedení byly nepřiměřené hodnotě zboží a významu vady.⁹²

Směrnice 2019/771 však nově v čl. 13 odst. 3 v takových případech, kdy by oprava i výměna byly pro prodávajícího nemožné nebo nepřiměřeně nákladné s ohledem na hodnotu (bezvadného) zboží a závažnost vady, umožňuje prodávajícímu odmítnout uvedení zboží do souladu. V takových případech zbývá spotřebiteli nárok na odstoupení od smlouvy nebo přiměřenou slevu podle čl. 13 odst. 4 písm. a) směrnice 2019/771. Autor výše zmíněného článku rovněž pro takové případy uvádí možnost, aby spotřebitel, který přesto upřednostňuje opravu či výměnu věci, navrhnul prodávajícímu sdílení nákladů.⁹³ Podobný výklad naznačil SDEU ve věci Weber/Putz, když pro obdobné případy připustil, „*aby byl nárok spotřebitele na náhradu nákladů na odstranění vadného zboží a instalaci náhradního zboží v takovém případě omezen na povinnost prodávajícího nahradit náklady v přiměřené výši.*“⁹⁴ Je otázkou, zda takový výklad bude přípustný i podle směrnice 2019/771, která požaduje v čl. 14 odst. 2 převzetí vyměňovaného zboží prodávajícím na vlastní náklady, a rovněž na rozdíl od směrnice 1999/44 umožňuje v čl. 13 odst. 3 prodávajícímu v obdobných případech odmítnout provedení opravy nebo výměny a ponechává spotřebiteli sekundární nároky.

2.2. Vyřízení reklamace

Jak bylo popsáno v předchozí podkapitole, při uplatnění reklamace je třeba, aby si kupující zvolil konkrétní právo z vadného plnění podle toho, jak požaduje reklamaci vyřídit. V souladu s § 2169 odst. 1 OZ si kupující spotřebitel může u smluv uzavřených od 6. 1. 2023 zvolit opravu věci nebo dodání nové věci, případně až po naplnění některé z podmínek dle § 2171 odst. 1 OZ si

⁹² Rozsudek SDEU ve věci Weber/Putz, bod 78.

⁹³ IZQUIERDO GRAU, op. cit. pozn. 88, s. 33-34.

⁹⁴ Rozsudek SDEU ve věci Weber/Putz, bod 78.

může zvolit též právo na přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy. Jak dovodila i výše uvedená judikatura⁹⁵, volbou konkrétního práva z vadného plnění prodávajícímu vzniká konkrétní povinnost odpovídající tomuto právu. V současnosti účinná právní úprava v občanském zákoníku tak již plně odpovídá úpravě podle směrnice 2019/771 i výkladu SDEU, který dovodil již ve vztahu k předcházející úpravě ve směrnici 1999/44, tedy že v zájmu ochrany spotřebitele jsou upřednostňovány primární způsoby zjednání nápravy.⁹⁶ Změnu dotčených ustanovení občanského zákoníku provedenou zákonem č. 374/2022 Sb. lze tedy hodnotit pozitivně s ohledem na značné zpřehlednění hierarchie jednotlivých práv z vadného plnění i na soulad s právem EU a eurokonformní výklad.

Následný postup po uplatnění reklamace (tedy po vytknutí vady a volbě práva z vadného plnění) je upraven zejména v § 19 ZOS. Reklamace může být vyřízena jedním ze způsobů odpovídajících konkrétnímu právu z vadného plnění, případně i jejím zamítnutím. Zamítnutí reklamace je však prodávající povinen písemně odůvodnit, přičemž požadavky na toto odůvodnění by měly být přísnější u reklamací zboží, na něž se vztahuje domněnka vadnosti při převzetí blíže popsána v podkapitole 1.4. této práce.

Prodávající je podle § 19 odst. 5 ZOS povinen spotřebiteli vystavit potvrzení o vyřízení reklamace, které má obsahovat zejména datum a způsob jejího vyřízení, případně písemné odůvodnění jejího zamítnutí. Pokud byla reklamace vyřízena opravou věci, musí být v tomto dokumentu uvedeno rovněž potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání. Tyto skutečnosti posilují důkazní postavení spotřebitele např. při uplatnění práva na přiměřenou slevu nebo odstoupení od smlouvy pro opakovaný projev vady podle § 2171 odst. 1 písm. b) OZ, případně při prokázání stavení dob podle § 2161 odst. 5 či § 2165 odst. 4 OZ po dobu, po kterou nemohl reklamovanou věc užívat.

Lhůta pro vyřízení reklamace činí podle § 19 odst. 3 ZOS 30 dní od jejího uplatnění, ledaže se strany dohodly na delší lhůtě. Toto ustanovení bylo změněno s účinností od 6. 1. 2023, přičemž byla zohledněna dosavadní judikatura řešící některé sporné otázky, které budou dále podrobněji rozvedeny. Nově tedy v této lhůtě musí být reklamace vyřízena včetně odstranění vady a spotřebitel o tom musí být informován.

V souvislosti se lhůtou pro vyřízení reklamace v praxi vyvstala otázka, od jakého okamžiku se tato lhůta počítá. Zákon stanoví, že reklamace musí být vyřízena do 30 dní ode dne jejího uplatnění. S ohledem na výklad v předchozí podkapitole lze tedy dovodit, že reklamace je uplatněna okamžikem vytknutí vady zboží a uplatněním práva z vadného plnění prodávajícímu.

⁹⁵ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 11. 2020, sp. zn. 33 Cdo 1958/2020.

⁹⁶ Rozsudek SDEU ve věci Weber/Putz, bod 72.

Od následujícího dne po dni doručení uplatnění reklamace do sféry prodávajícího tedy v souladu s § 605 odst. 1 OZ začíná běžet lhůta pro její vyřízení.⁹⁷ Rovněž, jak bylo podrobně vyloženo v předchozí podkapitole, v závislosti na povaze předmětu plnění není vždy nezbytné prodávajícímu reklamovanou věc předat (zejména v případech, kdy by to mohlo spotřebiteli způsobit značné obtíže).

Pro běh lhůty by tedy nemělo být rozhodné, kdy je případně reklamovaná věc předána prodávajícímu, a tato lhůta by měla být počítána již od uplatnění reklamace.⁹⁸ V některých případech bude okamžik uplatnění reklamace a předání reklamované věci splývat – zejména když spotřebitel uplatní reklamaci a předá věc v provozovně prodávajícího, nebo když odešle prodávajícímu v rámci jedné zásilky reklamaci společně s reklamovanou věcí. V jiných případech však může být zboží prodávajícímu odesláno následně po uplatnění reklamace, nebo může být prodávajícím po domluvě následně odvezeno (např. nábytek, větší elektrické spotřebiče). Lze si představit i situaci, kdy k předání věci vůbec nemusí dojít, např. pokud prodávající bude moci posoudit vadu na základě fotografií či videozáznamu. V jednotlivých případech také záleží na tom, jaké právo si spotřebitel zvolil. Pokud např. vytknul prodávajícímu pouze chybějící součást věci a požadoval dodání této součásti, není předání reklamované věci prodávajícímu nezbytné.

Je však třeba připomenout povinnost umožnit prodávajícímu přezkoumat vadu v souladu s § 1922 odst. 1 OZ, a to s ohledem na okolnosti konkrétního případu a na domluvu stran. Lze se tedy domnívat, že ve většině případů by mělo dojít k předání reklamované věci prodávajícímu, zejména pokud spotřebitel požaduje opravu věci (kterou prodávající logicky bez toho, aniž by mu věc byla jakýmkoliv způsobem předána, provést nemůže). Pokud k předání věci dojde až následně po uplatnění reklamace, počátek běhu lhůty pro její vyřízení by přesto měl být vztažen ke dni uplatnění reklamace.

K podobnému závěru dospěl ve výše uvedeném nedávném rozsudku Krajský soud v Hradci Králové (ve správním soudnictví), když uvedl, že *„okamžik uplatnění reklamace je obecně nutné chápat vzhledem k zásadě ochrany práv spotřebitele jako slabší smluvní strany tak, že se jím rozumí toliko oznámení a vytknutí vady kupujícím (spotřebitelem) prodávajícímu. Od okamžiku uplatnění reklamace se pak odvíjí lhůta 30 dnů pro vyřízení reklamace. Prodávající se následně (po uplatnění reklamace) může se spotřebitelem domluvit i na jiném způsobu zkoumání výrobku za účelem posouzení reklamace, než na reálném předání věci.“*⁹⁹

⁹⁷ Rozsudek Krajského soudu v Českých Budějovicích ze dne 14. 7. 2020, sp. zn. 50 A 85/2019.

⁹⁸ VÍTOVÁ (2020) op. cit. pozn. 17, *Zákon o ochraně spotřebitele*, § 19 (Reklamace vadného zboží a služeb), II. Povinnost přijmout reklamaci, bod 3.

⁹⁹ Rozsudek Krajského soudu v Hradci Králové ze dne 13. 12. 2022, sp. zn. 30 A 99/2021.

Jako výjimku si však lze představit situaci, v níž by spotřebitel záměrně a bez zřejmého důvodu odmítl zboží předat prodávajícímu (aniž by mu to působilo značné obtíže), a ani by nedošlo k žádné domluvě ohledně posouzení vady. V takovém případě by spotřebitel nesplnil svou povinnost podle § 1922 odst. 1 OZ, což by nemohlo jít k tíži prodávajícího, a tedy by dle názoru autora této práce neměla ani začít běžet lhůta pro vyřízení reklamace od okamžiku jejího uplatnění. V této souvislosti lze zřejmě argumentovat obecným ustanovením § 1968 OZ, podle něhož dlužník (prodávající) není odpovědný za prodlení, pokud nemůže plnit v důsledku prodlení věřitele (kupujícího). Komentářová literatura uvádí, že předání reklamované věci prodávajícímu není podmínkou uplatnění práva z vadného plnění, ale prodávajícímu nezačne před předáním věci běžet lhůta pro vyřízení reklamace z důvodu objektivní nemožnosti posouzení vady, neboť spotřebitel jakožto věřitel neposkytl prodávajícímu součinnost a je tedy v prodlení podle § 1975 OZ.¹⁰⁰

Jako příklad takového zboží, které mohlo být bez značných obtíží spotřebitelem předáno prodávajícímu, lze uvést CD přehrávač. Judikatura již dříve (před přijetím občanského zákoníku) řešila případ, kdy se spotřebitel domáhal odstoupení od kupní smlouvy, jejímž předmětem byl CD přehrávač, z důvodu nevyřízení reklamace prodávajícím (následky marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace jsou podrobně popsány v následující podkapitole). Spotřebitel však přes výzvu prodávajícího nepředal reklamovanou věc k posouzení vady. V daném případě tedy nebylo prokázáno, že by prodávající neposkytl součinnost a odmítl by vyřídit reklamaci. Soud konstatoval, že spotřebiteli tak nevzniklo právo na odstoupení od smlouvy.¹⁰¹

I v případě obtížně přepravitelného zboží, u něhož se smluvní strany dohodly na jiném způsobu posouzení vady, se však spotřebitel může dostat do prodlení z důvodu neposkytnutí součinnosti. Obdobně se vyjádřil Nejvyšší soud, když posuzoval případ, ve kterém spotřebitelka uplatnila u prodávajícího reklamaci pračky se sušičkou a dohodla se na odstranění vady v jejím bydlíšti. Spotřebitelka však ujednané termíny opravy opakovaně odmítla a následně vrátila prodávajícímu spotřebiče a odstoupila od smlouvy s tím, že prodávající nevyřídil reklamaci v zákonné lhůtě podle § 19 odst. 3 ZOS. Nejvyšší soud uvedl, že spotřebitel je povinen po oznámení vady poskytnout prodávajícímu součinnost jako věřitel a „*musí umožnit splnění jeho povinnosti rozhodnout o reklamaci a odstranit vady ve lhůtách podle § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele. Taková součinnost představuje povinnost postupovat v intencích § 1922 odst. 1 o. z.,*

¹⁰⁰ VÍTOVÁ (2020) op. cit. pozn. 17, § 19 (Reklamace vadného zboží a služeb), IX. Nepředložení vadné věci k posouzení a vliv na běh lhůty k vyřízení reklamace, bod 35.

¹⁰¹ Dle usnesení Ústavního soudu ze dne 22. 3. 2010, sp. zn. I ÚS 365/10, kterým Ústavní soud odmítl ústavní stížnost proti rozsudku Městského soudu v Praze ze dne 15. 10. 2009, sp. zn. 64 Co 64/2009.

případně podle sjednaného způsobu reklamace. Jsou-li splněny zákonné (sjednané) předpoklady neposkytnutí součinnosti, dostává se bez dalšího věřitel do prodlení (§ 1975 o. z.).¹⁰²

Komentářová literatura však připouští, že spotřebitel nebude v prodlení s poskytnutím součinnosti např. tehdy, pokud prodávající navzdory předchozímu prohlášení nepřijede posoudit vadu do bydliště spotřebitele. Lhůta by v takovém případě běžela již od okamžiku, kdy měl prodávající poprvé objektivní možnost vadu posoudit (tedy ode dne, kdy spotřebitel uplatnil právo z vadného plnění).¹⁰³

Další spornou praktickou otázkou je okamžik vyřízení reklamace. Touto otázkou se zabýval Nejvyšší soud, který konstatoval, že vyřízením reklamace lze rozumět stav, kdy se již prodávající nebude muset vyřízenou věcí zabývat.¹⁰⁴ Prakticky si pod tím lze představit, že vada zboží byla posouzena prodávajícím, případně bylo zboží předáno do odborného servisu k opravě, zboží bylo opraveno nebo byla vada odstraněna jiným způsobem, nebo došlo k zamítnutí reklamace, bylo sepsáno potvrzení o jejím vyřízení podle § 19 odst. 5 ZOS a zboží bylo rovněž připraveno k vyzvednutí pro spotřebitele. Proávající je tedy ve lhůtě podle § 19 odst. 3 ZOS povinen učinit všechny kroky k tomu, aby se již nemusel věcí dále zabývat a spotřebiteli bylo umožněno opět reklamovanou věc používat.

V souvislosti s vyřízením reklamace však judikatura i právní nauka řešila rovněž otázku, zda je třeba spotřebitele vyrozumět o vyřízení reklamace. Tato otázka již není sporná, neboť s účinností od 6. 1. 2023 je povinnost informovat spotřebitele o vyřízení reklamace v rámci zákonné lhůty pro její vyřízení stanovena přímo v § 19 odst. 3 ZOS. Za tím účelem si má prodávající vyžádat kontaktní údaje spotřebitele při uplatnění reklamace podle § 19 odst. 2 ZOS. Tato změna právní úpravy je tedy pozitivní z hlediska právní jistoty a navazuje na výklad, ke kterému postupně dospěly soudy.

Starší výklad tohoto ustanovení totiž nepřipisoval prodávajícímu žádnou takovou povinnost, naopak vycházel z toho, že spotřebitel by se měl sám zajímat ohledně vyřízení reklamace. Argumentace vycházela zejména z toho, že ze zákona tuto povinnost podnikatele vyčíst nelze a bylo by možné k ní dojít pouze extenzivním výkladem. Dále aby bylo informování o vyřízení reklamace prokazatelné, muselo by být učiněno doporučeným dopisem, čímž by se nutně zkrátila lhůta pro vyřízení reklamace, aby se toto oznámení včas dostalo do dispoziční sféry

¹⁰² Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 20. 1. 2022, sp. zn. 33 Cdo 1561/2021.

¹⁰³ VÍTOVÁ (2020) op. cit. pozn. 17, § 19 (Reklamace vadného zboží a služeb), IX. Nepředložení vadné věci k posouzení a vliv na běh lhůty k vyřízení reklamace, bod 35.

¹⁰⁴ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 7. 2011, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009.

spotřebitele.¹⁰⁵ Dle názoru autora této práce by však měl prodávající v tomto směru spotřebitele informovat, přičemž lze poukázat na velmi širokou informační povinnost prodávajícího podle § 13 ZOS. Vhodný způsob vyrozumění spotřebitele lze upřesnit dohodou mezi oběma stranami, každá doložitelná forma (lze si představit e-mailovou nebo SMS zprávu) přitom může mít určitou důkazní hodnotu. Naopak výklad, že spotřebitel se má sám zajímat o vyřízení reklamace, by mohl *ad absurdum* vést k tomu, že by se spotřebitel na stav reklamace dotazoval prodávajícího každý den zákonné lhůty, pokud by předem nebyla určena přibližná délka jejího trvání.

Jak bylo výše uvedeno, tuto povinnost prodávajícího postupně dovodila judikatura. Ústavní soud ve svém nálezu uvedl, že povinnost prodávajícího vydat spotřebiteli potvrzení o vyřízení reklamace (v rozhodné době obsaženou v § 19 odst. 1 ZOS) je třeba vykládat extenzivně s ohledem na ochranu spotřebitele jako slabší smluvní strany, která je účelem zákona, tak, že zahrnuje rovněž povinnost informovat spotřebitele o vyřízení reklamace.¹⁰⁶ Na tento právní názor navázal Nejvyšší soud ve výše zmíněném rozsudku a konstatoval, že prodávající svou povinnost vyřídit reklamaci splní, jestliže v zákonné (případně dohodnuté delší) lhůtě vyrozumí spotřebitele o způsobu vyřízení reklamace.¹⁰⁷

Jak již bylo v úvodu této podkapitoly uvedeno, lhůta pro vyřízení reklamace podle § 19 odst. 3 ZOS činí nejvýše 30 dní od jejího uplatnění, pokud se strany nedohodly na lhůtě delší. Pevně daná zákonná lhůta zůstala po účinnosti zákona č. 374/2022 Sb. nezměněna (s výjimkou digitálního obsahu), a to i navzdory požadavku provedení opravy nebo výměny zboží v přiměřené lhůtě podle čl. 14 odst. 1 písm. b) směrnice 2019/771. V režimu úplné harmonizace může být tato odchylná úprava problematická. Důvodová zpráva k zákonu č. 374/2022 Sb. odůvodňuje ponechání pevné lhůty bodem 55 preambule směrnice 2019/771 a také ujištěním ze strany Evropské komise, že tato lhůta může být ponechána.¹⁰⁸

Citovaný bod 55 preambule směrnice 2019/771 zní: „(...) *Tato lhůta by měla být stanovena objektivně s ohledem na povahu a složitost zboží, povahu a závažnost nesouladu a úsilí potřebné k provedení opravy nebo výměny. Členské státy by při provádění této směrnice měly být schopny vykládat pojem přiměřené lhůty pro dokončení opravy nebo výměny tak, že stanoví určitou lhůtu, kterou by bylo možné obecně považovat za přiměřenou pro opravu nebo výměnu, zejména u konkrétních kategorií výrobků.*“ Dle názoru autora této práce míří výklad přiměřené lhůty ze strany členských států spíše na aplikační praxi než na zákonodárce. Pokud by bod 55 preambule

¹⁰⁵ POSPÍŠIL, Petr. Existuje povinnost informovat spotřebitele o vyřízení reklamace? *Bulletin advokacie*, 2009, č. 4, s. 24-26.

¹⁰⁶ Nález Ústavního soudu ze dne 10. 11. 2009, sp. zn. III. ÚS 2983/08.

¹⁰⁷ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 7. 2011, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009.

¹⁰⁸ Vláda (2022) op. cit. pozn. 2, s. 110.

směrnice 2019/771 přesto dovoloval členským státům stanovit lhůtu přímo zákonem, vyznívá spíše tak, že tato lhůta by měla být posuzována podle jednotlivých druhů zboží a podle složitosti provedení opravy nebo výměny, což však český zákonodárce nijak nezohlednil.

Proti stanovení pevné lhůty se rozhodl např. belgický zákonodárce s odůvodněním, že je vhodnější zohlednit konkrétní okolnosti v jednotlivých případech. Zákon tedy požaduje, aby byl nesoulad odstraněn v přiměřené lhůtě, a posouzení její přiměřenosti v jednotlivých případech je ponecháno soudu.¹⁰⁹ Pro přiměřenou lhůtu pro odstranění nesouladu se rozhodl také např. lucemburský zákonodárce.¹¹⁰ Lucemburský zákon přitom před transpozicí směrnice 2019/771 obsahoval ustanovení obdobné § 19 odst. 3 ZOS, tedy že má být zboží uvedeno do souladu se smlouvou do jednoho měsíce ode dne, kdy spotřebitel uplatnil právo u prodávajícího. Podle důvodové zprávy byla pevně stanovená lhůta vypuštěna a zákonodárce upřednostnil přiměřenou lhůtu stanovenou směrnicí 2019/771, která poskytuje prodávajícím při odstranění vady větší flexibilitu. Důvodová zpráva poukazuje rovněž na bod 55 preambule směrnice 2019/771 s tím, že stanovení lhůt pro jednotlivé druhy zboží ve vnitrostátním právu by bylo obtížné s ohledem na různorodost zboží, což by v konečném důsledku mohlo vést k oslabení práv spotřebitele.¹¹¹

K otázce vyřízení reklamace je dále třeba poznamenat, že do 5. 1. 2023 bylo upraveno pouze v § 19 ZOS, s účinností od 6. 1. 2023 však nově obsahuje některé podrobnosti rovněž § 2170 OZ. Převzetí věci prodávajícím a otázka nákladů upravená v § 2170 odst. 2 OZ již byla popsána v předchozí podkapitole. Nově též § 2170 odst. 1 OZ v souladu s čl. 14 odst. 1 směrnice 2019/771 stanoví, že prodávající odstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí a bez značných obtíží pro kupujícího, s ohledem na povahu věci a její účel pro kupujícího.

Tato povinnost prodávajícího stojí vedle stávající právní úpravy v § 19 odst. 3 ZOS a může tedy docházet k aplikačním problémům, neboť v § 19 odst. 3 ZOS je stanovena pevná lhůta pro vyřízení reklamace, zatímco v § 2170 odst. 1 OZ je pro odstranění vady požadována lhůta přiměřená. Důvodová zpráva k zákonu č. 374/2022 Sb. se vztahu mezi těmito ustanoveními nijak nevěnuje, když k § 2170 odst. 1 OZ pouze uvádí, že by vada měla být odstraněna v co nejkratší potřebné době, která by měla být určena objektivně s ohledem na povahu a složitost věci, vady a potřebné úsilí k odstranění vady.¹¹²

¹⁰⁹ KEIRSBILCK, TERRY, op. cit. pozn. 67, s. 166.

¹¹⁰ Le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg. Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg [online]. 2022 [cit. 2. 6. 2023]. Art. L. 212-7, Code de la consommation. Dostupné z: <https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/code/consommation/20221204>.

¹¹¹ Le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg, Ministère de la Protection des consommateurs [online]. 2021 [cit. 2. 6. 2023]. Projet de loi portant modification du Code de la consommation, s. 46. Dostupné z: <https://data.legilux.public.lu/filestore/eli/etat/projet/pl/20170448/doc/1/fr/1/pdf/manifestation/eli-etat-projet-pl-20170448-doc-1-fr-1-pdf-manifestation.pdf>.

¹¹² Vláda (2022) op. cit. pozn. 2, s. 153.

Lze si tedy představit, že v praxi bude docházet k situacím, v nichž se prodávající i kupující budou řídit odlišnou lhůtou v závislosti na tom, která lhůta je pro danou stranu v konkrétní situaci příznivější. V případě méně závažných vad zboží by mohl spotřebitel požadovat jejich odstranění v přiměřené lhůtě činící několik dní, zatímco prodávající by mohl trvat na lhůtě 30 dní pro vyřízení reklamace. Naopak v případě komplikovaných vad nebo u zboží složitější povahy by pro prodávajícího mohla přiměřená lhůta k jejich odstranění objektivně činit několik týdnů či měsíců, avšak spotřebitel by mohl trvat na lhůtě 30 dní pro vyřízení reklamace.

S tím souvisí i následky marného uplynutí lhůty, které jsou rovněž upraveny vedle sebe v § 19 odst. 4 ZOS a nově též v § 2171 odst. 1 písm. a) OZ, jak bude blíže popsáno v následující podkapitole. Tyto problematické aspekty bude zřejmě muset vyřešit judikatura a je otázkou, zda se přikloní spíše k eurokonformnímu výkladu či k výkladu příznivějšímu pro spotřebitele, které mohou být v některých situacích odlišné, jak bylo výše naznačeno.

2.3. Následky marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace

Zákon o ochraně spotřebitele upravuje soukromoprávní sankci pro případ, že prodávající nedodrží lhůtu pro vyřízení reklamace, v ustanovení § 19 odst. 4 ZOS (do účinnosti zákona č. 374/2022 Sb. byla upravena v § 19 odst. 3 ZOS). Po marném uplynutí lhůty podle § 19 odst. 3 ZOS, tedy zákonné lhůty 30 dní pro vyřízení reklamace, nedohodnou-li se strany v konkrétním případě na lhůtě delší, může spotřebitel odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu. Zároveň je třeba poukázat na nové znění § 2171 odst. 1 písm. a) OZ, které s účinností od 6. 1. 2023 přiznává kupujícímu stejná práva, pokud prodávající neodstraní vadu v přiměřené době po jejím vytknutí a bez značných obtíží pro kupujícího. Obě ustanovení je přitom třeba vykládat s ohledem na čl. 13 odst. 4 písm. d) směrnice 2019/771, který transponují.

Občanský zákoník i zákon o ochraně spotřebitele tedy nově upravují stejnou povinnost pro prodávajícího týkající se odstranění vady, stanoví za její porušení stejnou soukromoprávní sankci, avšak každý zákon pro splnění této povinnosti předpokládá odlišnou lhůtu. To může způsobit aplikační problémy naznačené v předchozí podkapitole, protože není dosud zřejmé, ke které lhůtě se spíše přikloní judikatura. Lze si představit, že v některých případech soudy nepřiznají spotřebiteli právo podle § 19 odst. 4 ZOS, pokud prodávající nevyřídil reklamaci do 30 dnů od jejího uplatnění, s odůvodněním, že prodávající splnil povinnost odstranit vadu v přiměřené době (delší než předpokládané v § 19 odst. 3 ZOS) od jejího vytknutí v souladu s § 2170 odst. 1 OZ. Naopak si lze představit i případ, kdy soudy nepřiznají spotřebiteli právo podle § 2171 odst. 1 písm. a) OZ, pokud prodávající neodstraní vadu v přiměřené době od jejího vytknutí, s odůvodněním, že prodávající splnil svou povinnost vyřídít reklamaci do 30 dnů

od jejího uplatnění. Dle názoru autora této práce by měl být vždy zohledněn eurokonformní výklad a lhůta pro vyřízení reklamace (pro odstranění vady) by měla být posuzována individuálně s ohledem na povahu zboží a vady.

Přes možné aplikační problémy přinesly změny provedené zákonem č. 374/2022 Sb. také zpřesnění předmětné právní úpravy. Ve znění účinném do 5. 1. 2023 stanovil § 19 odst. 3 ZOS, že marné uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace se považuje za podstatné porušení smlouvy. Výklad tohoto ustanovení byl tedy značně problematický. Jak již bylo uvedeno v podkapitole 1.3., zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě v rozhodném znění nerozlišovala práva z vadného plnění v závislosti na tom, zda se jedná o podstatné nebo nepodstatné porušení smlouvy, na rozdíl od obecných ustanovení o koupi.

Podstatné porušení smlouvy je upraveno obecně v § 2002 odst. 1 OZ, v případě kupní smlouvy v § 2106 odst. 1 OZ. Bylo tedy možné odvodit, že při marném uplynutí lhůty podle § 19 odst. 3 ZOS nastala právní domněnka podstatného porušení smlouvy, a spotřebitel si následně mohl zvolit práva podle § 2106 odst. 1 OZ (odstoupení od smlouvy nebo přiměřenou slevu z kupní ceny), nebo měl právo odstoupit od smlouvy přímo podle § 2002 odst. 1 OZ. Judikatura se při výkladu § 19 odst. 3 ZOS v různých případech přiklonila k právům kupujícího podle § 2106 odst. 1 OZ¹¹³, v jiných přímo k možnosti spotřebitele odstoupit od smlouvy podle § 2002 odst. 1 OZ.¹¹⁴

Ustálená judikatura však nepřiznávala spotřebiteli nárok vyplývající z podstatného porušení smlouvy bez dalšího. Držela se přitom názoru vysloveného již ve stanovisku Nejvyššího soudu ČSR¹¹⁵, které podmínilo vznik práva kupujícího z odpovědnosti za vady povinností soudu zkoumat, zda reklamovaná vada věci je skutečně vadou a má takovou povahu, která je pro uplatnění práva požadována. V souladu s tímto stanoviskem vykládal ustanovení § 19 odst. 3 ZOS i Nejvyšší soud za účinnosti právní úpravy zákona o ochraně spotřebitele do 31. 12. 2013 a OZ 1964 tak, že je třeba zkoumat, zda je reklamovaná vada skutečně vadou, která zakládá práva z odpovědnosti za vady, a dále že z tohoto ustanovení nelze dovodit, že uplynutím lhůty se z vytýkaného nedostatku věci stává vada značící rozpor s kupní smlouvou.¹¹⁶

Na tomto místě je třeba poznamenat, že do 31. 12. 2013, tedy do nabytí účinnosti občanského zákoníku, přiznávalo ust. § 19 odst. 3 ZOS po marném uplynutí lhůty pro vyřízení

¹¹³ Např. rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 1. 2021, sp. zn. 33 Cdo 772/2019.

¹¹⁴ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 29. 10. 2020, sp. zn. 33 Cdo 1661/2020-II., jehož názor byl potvrzen v usnesení Ústavního soudu ze dne 16. 2. 2021, sp. zn. III. ÚS 280/21.

¹¹⁵ Stanovisko Nejvyššího soudu ČSR ze dne 30. 12. 1982, sp. zn. Cpj 40/1982.

¹¹⁶ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 22. 4. 2010, sp. zn. 33 Cdo 3620/2008, shodně též rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 21. 10. 2010, sp. zn. 33 Cdo 1711/2009.

reklamace stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu. Zákonem č. 303/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím rekodifikace soukromého práva, bylo s účinností od 1. 1. 2014 předmětné ustanovení zákona o ochraně spotřebitele změněno tak, že se marné uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace považovalo za podstatné porušení smlouvy. Konkrétní právo spotřebitele v takovém případě však zákon nestanovil. Tuto otázku nijak neobjasnila ani důvodová zpráva, která uvádí: „*Oproti dosavadní právní úpravě není jednoznačně řešena otázka vady odstranitelné a vady neodstranitelné. Vzhledem k úpravě ustanovení § 2169, jehož obsahem jsou nároky z vadného plnění, je žádoucí upravit ustanovení § 19 odst. 3 tak, aby byl zřejmý nárok spotřebitele v případě neplnění lhůty pro vyřízení reklamace.*“¹¹⁷ Navzdory úmyslu zákonodárce však přímo z § 19 odst. 3 ZOS nárok spotřebitele zřejmý nebyl, jak již bylo výše uvedeno. Rovněž důvodová zpráva odkazuje na § 2169 OZ, který však v rozhodném znění podstatné porušení smlouvy neupravoval.

Domněnce neodstranitelné vady podle § 19 odst. 3 ZOS účinného do 31. 12. 2013 by nejlépe odpovídal následek předpokládaný v § 2106 odst. 1 OZ, (který nabyl účinnosti 1. 1. 2014 společně s výše uvedenou novelou zákona o ochraně spotřebitele), neboť se týká vadného plnění u kupní smlouvy, případně následek předpokládaný v obecném ustanovení § 1923 OZ přímo zmiňujícím vadu, kterou nelze odstranit. Následně přijaté znění § 19 odst. 3 ZOS však pouze stanovilo domněnku podstatného porušení smlouvy, tedy neuvádělo nic o existenci vady. To naznačuje, že mohlo být úmyslem zákonodárce neposuzovat v takovém případě povahu vady, jak dosud dovozovala judikatura. Jevilo by se tedy jako vhodnější postupovat podle § 2002 odst. 1 OZ, který při podstatném porušení smlouvy přiznává smluvní straně právo odstoupit od smlouvy, aniž je třeba zkoumat vadu. Důvodová zpráva však ke vztahu těchto ustanovení nic neuvádí, jak bylo výše zmíněno.

Nejvyšší soud se i přes změnu právní úpravy držel ustáleného výkladu ohledně práva spotřebitele vyplývajícího z § 19 odst. 3 ZOS. Přestože v jednom ze svých nedávných rozsudků dovodil vztah mezi § 19 odst. 3 ZOS a právem odstoupit od smlouvy pro její podstatné porušení podle § 2002 odst. 1 OZ, Nejvyšší soud uvedl, že se „*soud musí – bez ohledu na to, zda prodávající reklamaci včetně odstranění vady včas vyřídil – existenci tvrzené vady zabývat. Jestliže o vadné plnění nešlo, nezakládá ustanovení § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb. nevyvratitelnou právní domněnku podstatného porušení smlouvy s důsledky plynoucími z § 2002 o. z.*“¹¹⁸ Názor Nejvyššího soudu následně potvrdil Ústavní soud, který dodal, že „*právní následky vadného*

¹¹⁷ Vláda: Důvodová zpráva k zákonu č. 303/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím rekodifikace soukromého práva, č. 303/2013 Dz [online]. 2013 [cit. 3. 6. 2023]. Dostupné z: www.beck-online.cz.

¹¹⁸ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 29. 10. 2020, sp. zn. 33 Cdo 1661/2020-II.

plnění (např. zmíněná nevyvratitelná domněnka podstatného porušení smlouvy spjatá s právem na odstoupení od smlouvy nebo vyvratitelná domněnka spjatá s jakostí při převzetí) logicky nastupují pouze tehdy, je-li reklamovaná závada skutečně vadou, a tedy nikoliv jen opotřebením způsobeným běžným používáním. ¹¹⁹

Tento výklad je poměrně restriktivní, neboť ust. § 19 odst. 3 ZOS v rozhodném znění upravoval pouze sankci pro prodávajícího, který nevyřídil reklamaci v zákonné nebo dohodnuté delší lhůtě. Nelze z něj naopak vyčíst, že spotřebiteli uvedený nárok vznikne pouze tehdy, pokud mu při uplatnění reklamace náležela práva z vadného plnění. Prodávající má právo zamítnout reklamaci, pokud zboží nevykazuje vadu zakládající práva spotřebitele z vadného plnění, i v těchto případech by však měl být omezen stanovenou lhůtou pro vyřízení reklamace. Některé výjimky, kdy se nejedná o vadné plnění, může spotřebitel snadno posoudit sám (např. pokud vadu sám způsobil, nebo pokud je věc běžně opotřebená), v některých případech je však posouzení povahy vady komplikované (např. u vozidel nebo elektroniky). Nelze tedy požadovat po spotřebiteli, aby v jednotlivých případech posuzoval, zda vada věci zakládá práva z vadného plnění, neboť není odborníkem. Povinnost posoudit vadu a rozhodnout o reklamaci má naopak prodávající. ¹²⁰

Výše uvedený výklad je tedy pro spotřebitele nepřiměřeně přísný a potenciálně zneužitelný ze strany prodávajícího. Lze si totiž představit případ, kdy by prodávající mohl neúměrně prodlužovat vyřízení reklamace, dokonce by nemusel reklamaci vyřizovat vůbec, a spotřebitel by se nemohl nijak domoci nároku stanoveného zákonem, pokud by prodávající následně konstatoval, že se nejedná o vadu zboží zakládající práva z vadného plnění. ¹²¹ Spotřebitel by navíc v takovém případě ani nemohl reklamovanou věc užívat, pokud by ji předal prodávajícímu k vyřízení reklamace. Lze si však představit i opačné případy, kdy by prodávající na vyřízení reklamace pracoval a snažil by se odstranit vadu, avšak nestihnul by reklamaci vyřídít ve stanovené lhůtě (např. z důvodu složitosti vady) – v takových případech by v souladu s uvedenou judikaturou spotřebiteli náleželo právo jako při podstatném porušení smlouvy. Prodávající by tak byl nucen reklamaci zamítnout, nebo namísto opravy přistoupit k dodání nové věci, pokud by nechtěl strpět následky podstatného porušení smlouvy.

Zákonem č. 374/2022 Sb. bylo předmětné ustanovení změněno. Nově je následek marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace upraven v § 19 odst. 4 ZOS tak, že spotřebitel může od smlouvy odstoupit nebo požadovat přiměřenou slevu. Došlo tedy ke zpřesnění nejasné právní

¹¹⁹ Usnesení Ústavního soudu ze dne 16. 2. 2021, sp. zn. III. ÚS 280/21.

¹²⁰ VLČEK, Karel. Soukromoprávní následky neprovedení reklamace ve spotřebitelských smlouvách [online]. 2015. [cit. 3. 6. 2023]. *Právní rozhledy*, roč. 23, č. 2, s. 56-61. Dostupné z: www.beck-online.cz.

¹²¹ Tamtéž.

úpravy, podle níž byla následkem domněnka podstatného porušení smlouvy. Nároky spotřebitele jsou tak uvedeny přímo v předmětném ustanovení. Dle důvodové zprávy je účelem této změny posílení právní jistoty spotřebitele a výslovné zavedení těchto práv, ke kterým právní úprava vždy směřovala.¹²² Není dosud zřejmé, jak budou po změně právní úpravy následek marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace posuzovat soudy. S ohledem na konzistentnost judikatury Nejvyššího soudu, jak byla výše popsána, která zůstala stejná i přes opakovanou změnu právní úpravy, však lze předpokládat, že se výklad nezmění ani po účinnosti zákona č. 374/2022 Sb.

V této souvislosti lze rovněž odkázat na již výše zmíněný rozsudek SDEU ve věci Füllá, ve kterém SDEU vykládal čl. 3 odst. 5 směrnice 1999/44. Toto ustanovení přiznávalo spotřebiteli právo na přiměřené snížení kupní ceny nebo na odstoupení od smlouvy také v případě, že prodávající nezjednal nápravu v přiměřené lhůtě. Jak bylo blíže popsáno v podkapitole 2.1., v posuzovaném případě spotřebitel reklamoval distančně zakoupené zboží a požadoval opravu v místě bydliště. Proávající však reklamaci bez dalšího zamítnul s tím, že není odůvodněná. Podstatou jedné z otázek předkládacího soudu bylo, zda má v takovém případě spotřebitel právo odstoupit od smlouvy podle čl. 3 odst. 3 ve spojení s čl. 3 odst. 5 směrnice 1999/44.

SDEU dospěl k tomu, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy, pokud informoval prodávajícího o rozporu zboží a dal mu zboží k dispozici k provedení nápravy v místě bydliště (jednalo se o zboží, jehož přeprava mohla způsobit spotřebiteli značné obtíže, a prodávající ho neinformoval o tom, kde mu má být zboží poskytnuto za účelem odstranění vady).¹²³ K povinnostem prodávajícího vztahujícím se k vyřízení reklamace SDEU dále uvedl: „*povinnost prodávajícího provést určitý způsob zjednání nápravy v přiměřené lhůtě, při jehož nesplnění má spotřebitel podle čl. 3 odst. 5 druhé odrážky směrnice 1999/44 právo odstoupit od smlouvy, není splněna, pokud prodávající nepřijme vhodné opatření, aby alespoň provedl kontrolu zboží, které je v rozporu se smlouvou, včetně informování spotřebitele v přiměřené lhůtě o místě, kde mu zboží, které je v rozporu se smlouvou, musí být poskytnuto za účelem jeho uvedení do stavu odpovídajícího smlouvě.*“¹²⁴

S použitím eurokonformního výkladu by tedy mělo být možné výše uvedený přísný výklad Nejvyššího soudu poněkud zmírnit. Dle názoru autora této práce by následek marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace upravený nově v § 19 odst. 4 ZOS neměl být vykládán v tom smyslu, aby to vedlo k výše naznačeným absurdním následkům. Právní názor vyjádřený ustálenou judikaturou by tedy neměl být zneužíván prodávajícím tak, že by k vyřízení reklamace nepodnikal

¹²² Vláda (2022) op. cit. pozn. 2, s. 110.

¹²³ Rozsudek SDEU ve věci Füllá, bod 65.

¹²⁴ Tamtéž, bod 66.

žádné kroky a až v případném soudním řízení by následně uvedl, že reklamacie není důvodná, čímž by bylo vyloučeno právo spotřebitele předpokládané předmětným ustanovením. S ohledem na výklad SDEU ve věci Füllá je totiž prodávající povinen alespoň provést kontrolu zboží (a případně informovat spotřebitele o tom, kde mu má být zboží poskytnuto). Pokud prodávající neučiní ani tento krok, nesplní svou povinnost uvést zboží do souladu v přiměřeného lhůtě, a spotřebiteli by tak měl vzniknout nárok na odstoupení od smlouvy nebo na přiměřenou slevu.

2.4. Omezení práv spotřebitele z vadného plnění ze strany prodávajícího

Jak již bylo uvedeno v úvodu této kapitoly, prodávající má širokou informační povinnost podle § 13 ZOS. S účinností od 6. 1. 2023 je dosavadní informační povinnost nově upravena v § 13 odst. 1 ZOS, do odst. 2 tohoto ustanovení byla přesunuta povinnost ve vztahu k prodeji mimo ohlášenou provozovnu, která byla dosud upravena v § 19 odst. 4 ZOS. Obsahově zůstala tato povinnost nezměněna, zákonodárce se pro změnu rozhodl z důvodu lepší přehlednosti a systematiky.¹²⁵

Prodávající je povinen informovat spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění, obsah této povinnosti je tedy třeba hledat zejména v příslušných ustanoveních občanského zákoníku a rovněž v § 19 ZOS. Judikatura (civilních i správních soudů) tuto povinnost posuzuje velmi široce s ohledem na ochranu spotřebitele jako slabší smluvní strany. Dle Nejvyššího správního soudu jsou pod informační povinnost prodávajícího zahrnuty „*veškeré údaje, vyplývající z právních předpisů.*“¹²⁶ Prodávající povinnost podle § 13 odst. 1 ZOS poruší, pokud spotřebiteli požadované informace neposkytne, ale též pokud je neposkytne řádně, tedy uvede informace nepravdivé pro rozpor s právní úpravou.¹²⁷

V této souvislosti lze upozornit zejména na § 2174 OZ, podle něhož se nepřihlíží k ujednáním, kterými se omezí nebo zanikají práva z vadného plnění předtím, než kupující vytkl vadu. Též obecné ustanovení § 1814 odst. 1 písm. a) OZ považuje ujednání, která vylučují nebo omezují práva spotřebitele z vadného plnění, za (vždy) zneužívající, k nimž se podle § 1815 OZ nepřihlíží, pokud se jich spotřebitel sám nedovolá. Jak již bylo uvedeno v předchozí kapitole, toto ustanovení obsahovala směrnice 1999/44 v čl. 7 odst. 1, nově je upraveno v čl. 21 odst. 1 směrnice 2019/771.

Ustanovení upravující práva spotřebitele z vadného plnění jsou jednostranně kogentní, nelze se od nich smluvně odchýlit v neprospěch spotřebitele, lze však jeho práva nad rámec

¹²⁵ Vláda (2022) op. cit. pozn. 2, s. 109.

¹²⁶ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 3. 2006, sp. zn. As 60/2005.

¹²⁷ Rozsudek Krajského soudu v Hradci Králové ze dne 9. 11. 2021, sp. zn. 30 A 18/2020.

zákonně úpravy rozšířit.¹²⁸ Omezením či vyloučením práv z vadného plnění se prodávající vystaví soukromoprávní sankci, neboť se k takovým ujednáním nepřihlíží, a současně poruší veřejnoprávní informační povinnost podle § 13 odst. 1 ZOS, neboť spotřebitele informuje v rozporu se zákonem (za což může být uznán vinným ze spáchání přestupku ve správním řízení). Mezi uvedenými ustanoveními je tak patrná vzájemná souvislost.

Příkladem ujednání, které vylučuje práva spotřebitele z vadného plnění, může být prodávajícím stanovená povinnost předat reklamované zboží pouze v původním obalu, nebo nemožnost uplatnit reklamaci u zboží prodávaného ve slevě, nebo podmínění uplatnění práv z vadného plnění u vozidla pravidelnými prohlídkami u prodávajícího, nebo prodej věci „jak stojí a leží“ apod. Příkladem omezení práv z vadného plnění může být např. povinnost spotřebitele uplatnit právo ihned.¹²⁹ Jak bylo podrobně popsáno v podkapitole 1.4., vzhledem k tomu, že český zákonodárce nepřijal notifikační lhůtu umožněnou směrnicemi 1999/44 a 2019/771, spotřebitel neztrácí práva z vadného plnění, pokud je neuplatní bez zbytečného odkladu od zjištění vady (jak je s účinností od 6. 1. 2023 rovněž výslovně uvedeno v § 2165 odst. 3 OZ). Dalším příkladem porušení zákazu vyloučení nebo omezení práv spotřebitele z vadného plnění, jak již bylo uvedeno v podkapitole 1.5., mohou být taková ujednání o vlastnostech, která záměrně popisují vlastnosti zboží v rozporu se skutečností (např. popis vozidla bez podstatných vad jako nepojízdného za účelem omezení odpovědnosti prodávajícího z vadného plnění).¹³⁰

Z nedávných rozhodnutí soudů ve správním soudnictví lze uvést příklad porušení § 13 ZOS, který lze rovněž považovat za vyloučení nebo omezení práv spotřebitele z vadného plnění. Krajský soud v Českých Budějovicích posuzoval případ, kdy prodávající stanovil spotřebiteli povinnost dodat reklamované zboží umyté a suché, v případě dodání znečištěného zboží prodávající účtoval 1 % z jeho ceny, a dále např. povinnost zboží pojistit pro přepravu. Soud zhodnotil, že tím prodávající stanovil spotřebiteli smluvní povinnost nad rámec zákona, za jejíž porušení též určil sankci, neinformoval spotřebitele řádně ve smyslu § 13 ZOS.¹³¹

Podobné ujednání lze považovat za omezení práv spotřebitele z vadného plnění, neboť by se spotřebitel v důsledku těchto informací mohl rozhodnout reklamaci neuplatnit, když by nechtěl hradit další náklady na pojištění, nebo by se obával, že mu prodávající naúčtuje uvedenou sankci. Bez významu není ani skutečnost, že prodávající dále neinformoval spotřebitele o právu na náhradu účelně vynaložených nákladů na uplatnění práva z vadného plnění podle § 1924 OZ.

¹²⁸ TICHÝ, PIPKOVÁ, BALARIN (2014) op. cit. pozn. 12, § 2174 (Nepřípustná ujednání), s. 439-440.

¹²⁹ VÍTOVÁ, Blanka. *Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách po rekodifikaci soukromého práva*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2014, s. 115-116.

¹³⁰ FLÍDR (2023) op. cit. pozn. 34, s. 77-87.

¹³¹ Rozsudek Krajského soudu v Českých Budějovicích ze dne 21. 6. 2022, sp. zn. 61 A 7/2022.

Z pohledu soukromého práva by se tedy k takovému ujednání nejspíše nepřihlíželo s ohledem na § 1814 odst. 1 písm. a) OZ a § 2174 OZ.

Judikatura v minulosti řešila také případ, kdy prodávající stanovil v reklamačním řádu spotřebiteli povinnost hradit náklady související s posouzením vady v případě nedůvodné reklamace. Tato otázka byla posuzována za účinnosti OZ 1964, závěry soudu jsou však zřejmě aplikovatelné i za účinnosti současné právní úpravy. Nejvyšší správní soud se vyjádřil tak, že prodávající může spotřebiteli nad rámec zákona nabídnout pouze výhodnější podmínky pro uplatnění práv z vadného plnění (což platí jak pro smluvní ujednání, tak i jednostranné úkony prodávajícího, jako jsou reklamační řády). Předmětné ustanovení reklamačního řádu bylo dle soudu způsobilé omezit práva spotřebitele z vadného plnění a mohlo jej případně od jejich uplatnění odradit.¹³²

S tímto názorem se lze ztotožnit i s ohledem na výše uvedené v podkapitole 2.3. této práce, tedy že prodávající je jako odborník povinen posoudit vadu a vyřídit reklamaci. Nelze požadovat po spotřebiteli, aby předem hodnotil, zda má reklamovaná věc vadu zakládající práva z vadného plnění, neboť to je povinností prodávajícího. Výše uvedené ustanovení reklamačního řádu však spotřebitele k takovému předchozímu hodnocení vady nutí, pokud nechce nést náklady za posouzení vady prodávajícím u případné nedůvodné reklamace. Proávající může v souladu s § 19 odst. 5 ZOS reklamaci zamítnout, zamítnutí přitom musí písemně odůvodnit ve vydaném potvrzení o vyřízení reklamace. Zákon však nepřiznává prodávajícímu právo na náhradu nákladů reklamace, na rozdíl od nároku toho, kdo uplatnil práva z vadného plnění, podle § 1924 OZ.

Dle některých autorů lze ve výjimečných případech připustit, aby byl spotřebitel povinen hradit náklady, které vznikly prodávajícímu v souvislosti s reklamací, pokud nejedná ve smluvním vztahu poctivě – tedy zejména v takových případech, kdy spotřebitel uplatní právo z vadného plnění, přestože si byl nebo musel být vědom, že mu toto právo nenáleží (např. pokud vadu způsobil sám).¹³³ S ohledem na výše uvedený rozsudek Nejvyššího správního soudu se jedná o názor sporný, lze s ním však souhlasit. Dle názoru autora této práce by nicméně takový postup mohl být v praxi aplikován pouze ve zcela výjimečných případech, kdy je porušení povinnosti jednat poctivě ze strany spotřebitele zjevné a prodávajícím prokazatelné. Hranice mezi podobným ujednáním o náhradě nákladů prodávajícího v odůvodněných případech a zneužívajícím ujednáním ve smyslu § 1814 odst. 1 písm. a) OZ (případně § 2174 OZ) je velmi tenká.

¹³² Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 3. 2006, sp. zn. 3 As 60/2005.

¹³³ FLÍDR, Jan. Zpoplatnění neoprávněné reklamace [online]. 2023 [cit. 24. 6. 2023]. Epravo.cz. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/zpoplatneni-neopravnene-reklamace-115980.html>.

Závěr

Tato práce se zabývala právní úpravou vytknutí vady a uplatnění práva z vadného plnění ve spotřebitelské kupní smlouvě. První část byla věnována právní úpravě v občanském zákoníku a ve směrnicích 1999/44 a 2019/771, ve druhé části byla blíže rozebrána právní úprava reklamace podle zákona o ochraně spotřebitele. S ohledem na významné změny, které do obou předpisů přinesl zákon č. 374/2022 Sb., bylo cílem této práce kromě seznámení s platnou právní úpravou též porovnání s jejím předchozím zněním a zhodnocení jejího přínosu pro další praxi, a dále posouzení, jakým způsobem byla transponována směrnice 2019/771 a zda zákonodárce napravil některé předchozí nedostatky.

V podkapitole 1.1. byla popsána právní úprava vadného plnění v rámci prodeje zboží spotřebiteli, zejména byla vymezena jakost při převzetí podle § 2161 OZ. S účinností od 6. 1. 2023 doznalo toto ustanovení značných změn v důsledku transpozice subjektivních a objektivních požadavků na soulad podle čl. 6 a 7 směrnice 2019/771. Oproti předchozímu znění je tak jakost při převzetí vymezena velmi podrobně až kazuisticky. V podkapitole 1.2. byly dále přiblíženy výjimky z vadného plnění, u nichž naopak došlo ke zjednodušení a zpřehlednění v ust. § 2167 OZ. Zvláštní pozornost byla věnována koupi použitých věcí, u nichž prodávající také odpovídá za vadné plnění, ovšem s výjimkami (zejména opotřebením předchozím užíváním).

V podkapitole 1.3. byla popsána úprava práv z vadného plnění u spotřebitelské kupní smlouvy podle občanského zákoníku. Znění zákona účinného do 5. 1. 2023 bylo nepřehledné a neodpovídalo úpravě dle směrnice 1999/44, která zavedla jasnou hierarchii „primárních“ a „sekundárních“ nároků kupujícího. Obdobně tuto hierarchii převzala též směrnice 2019/771, kterou český zákonodárce transponoval s účinností od 6. 1. 2023. Touto změnou zákona došlo ke značnému zpřehlednění právní úpravy a k vymezení hierarchie jednotlivých práv v souladu se směrnicí v ust. § 2169 a násl. OZ. Nově též zákon u spotřebitelských kupních smluv výslovně vylučuje použití některých obecných ustanovení, zejména § 2106 OZ, jehož použití v případech podstatného porušení smlouvy dříve dovozovala odborná literatura. Závěrem byla pozornost věnována právu na náhradu nákladů vynaložených na uplatnění práva z vadného plnění podle § 1924 OZ, mezi které lze zařadit např. poštovné, jiné náklady na přepravu nebo též znalecký posudek.

Podkapitola 1.4. byla věnována vytknutí vady. Postup při vytknutí vady je upraven v rámci všeobecných ustanovení o závazcích v § 1922 odst. 1 OZ, ve zvláštních ustanoveních o prodeji zboží spotřebiteli je v § 2165 odst. 1 OZ uvedena pouze doba, ve které se má vada projevit. S účinností do 5. 1. 2023 toto ustanovení poněkud nepřesně stanovilo, že kupující může vytknout vadu, která se v této době vyskytne, což vedlo k výkladovým sporům. Směrnice 1999/44 stanovila,

že prodávající odpovídá za vadu existující při dodání zboží, k čemuž se při výkladu § 2165 odst. 1 OZ přiklonila i část právní nauky. Ostatní autoři však prosazovali názor, že se jedná o zákonnou záruku, k čemuž se přiklonil i Nejvyšší soud. S účinností od 6. 1. 2023 je však toto ustanovení plně v souladu se směrnicí 2019/771 a prodávající tak odpovídá za vadu, která existovala při převzetí věci a projevila se v období dvou let.

Dále byla věnována pozornost „notifikační lhůtě“. Na rozdíl od obecných ustanovení není spotřebitel omezen lhůtou pro vytknutí vady od jejího zjištění, což lze dovodit jednak z toho, že nebyla výslovně přijata dle směrnice 1999/44 ani 2019/771 (což uvádí i důvodová zpráva), a dále z předchozího výkladu ohledně zákonné záruky. Pozitivním zpřesněním právní úpravy v tomto směru však je výslovné vyloučení „notifikační lhůty“ u spotřebitelských kupních smluv v § 2165 odst. 3 OZ. Závěrem této podkapitoly byla představena zákonná domněnka vadnosti věci při převzetí podle § 2161 odst. 5 OZ, pokud se vada projeví do jednoho roku od převzetí. Tato doba se prodloužila z původních šesti měsíců v důsledku transpozice směrnice 2019/771, což by mělo přispět k posílení ochrany spotřebitele.

V závěru první kapitoly byly představeny evropské směrnice upravující práva z vadného plnění u koupě zboží. V podkapitole 1.5. byla přiblížena předmětná ustanovení směrnice 1999/44, kterou v režimu minimální harmonizace transponoval občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele ve znění účinném do 5. 1. 2023, přičemž bylo poukázáno na odpovídající ustanovení i nepřesnosti ze strany českého zákonodárce. V této podkapitole byly popsány zejména předpoklady souladu se smlouvou a jejich výkladové problémy, v některých případech hraničící s omezováním práv spotřebitele z vadného plnění. Dále byla popsána hierarchie nároků spotřebitele, která nebyla v českém zákoně řádně provedena. Právní úprava směrnice 1999/44 byla též porovnána s úpravou dle CISG, která je v těchto ohledech obdobná, bylo však upozorněno na některé rozdíly. V této podkapitole byly rovněž rozebrány klíčové rozsudky SDEU vykládající některá ustanovení směrnice 1999/44, zejména požadavky na uvedení zboží do souladu se smlouvou bezplatně a bez značných obtíží pro spotřebitele, a dále přiměřenost jednotlivých nároků spotřebitele.

V podkapitole 1.6. byla představena předmětná ustanovení směrnice 2019/771, která nahradila předchozí směrnici od 1. 1. 2022. Obě směrnice byly porovnány a bylo upozorněno na některá ustanovení reflektující výše uvedenou judikaturu SDEU. Vzhledem k návaznosti právní úpravy dle směrnice 2019/771 na předchozí směrnici lze předpokládat, že dosavadní judikatura SDEU bude nadále použitelná. V této podkapitole bylo též poukázáno na některá ustanovení občanského zákoníku provádějící novou směrnici a tato úprava byla porovnána s předpisy některých dalších členských států. Přestože byla směrnice 2019/771 přijata v režimu úplné

harmonizace, v některých ustanoveních ponechává prostor pro přijetí příznivější právní úpravy pro spotřebitele. Mezi předpisy přijatými v různých členských státech jsou tak patrné rozdíly, zejména v zemích s tradicí vysoké úrovně ochrany spotřebitele (např. ve Finsku).

Ve druhé kapitole této práce byl blíže popsán proces reklamace podle zákona o ochraně spotřebitele spolu se souvisejícími ustanoveními občanského zákoníku a s ustanoveními směrnice 2019/771, která tyto zákony provádějí. V podkapitole 2.1. byl představen pojem reklamace, který je definován v § 13 odst. 1 ZOS, a dále uplatnění reklamace, které lze považovat za dvoufázový proces, při němž spotřebitel nejprve vytkne prodávajícímu vadu a následně uplatní konkrétní právo z vadného plnění. Reklamaci lze považovat za uplatněnou v okamžiku, kdy byla kupujícím učiněna obě uvedená jednání.

Dále byla posouzena otázka, zda je pro uplatnění reklamace nezbytné předat věc prodávajícímu. Judikatura Nejvyššího soudu i SDEU dospěla k závěru, že nikoliv, neboť reklamace musí být provedena bezplatně a bez značných obtíží pro spotřebitele. Je však vždy třeba prodávajícímu umožnit přezkoumání vady, smluvní strany se přitom mohou dohodnout na různých způsobech jejího přezkoumání. Směrnice 2019/771 nestanoví místo, kde má dojít k odstranění vady, tuto úpravu ponechává na členských státech. Občanský zákoník tuto otázku rovněž neupravuje, pouze v § 2170 odst. 2 OZ stanoví, že prodávající převezme věc na vlastní náklady. Tato povinnost by nicméně měla být nadále vykládána v souvislosti s právem na náhradu nákladů vynaložených při uplatnění práva z vadného plnění dle § 1924 OZ.

V podkapitole 2.2. bylo popsáno vyřízení reklamace, přičemž bylo upozorněno na povinnosti prodávajícího dle § 19 ZOS, mezi které se řadí vystavení potvrzení o uplatnění a vyřízení reklamace a vyrozumění spotřebitele o jejím vyřízení. Tato právní úprava tak byla zpřesněna a zpřehledněna a nově výslovně požaduje, aby prodávající informoval spotřebitele o vyřízení reklamace, čímž zákonodárce reagoval na otázku dříve řešenou judikaturou. Následně bylo popsáno, že lhůta pro vyřízení reklamace se počítá již od okamžiku jejího uplatnění, bez ohledu na to, zda byla současně prodávajícímu předána věc. Pokud však vyřízení reklamace vyžaduje součinnost spotřebitele, jeho prodlení nejde k tíži prodávajícího a lhůta se do doby poskytnutí součinnosti za účelem přezkoumání vady nerozběhne. Dále bylo popsáno, že reklamaci lze považovat za vyřízenou v okamžiku, kdy se jí již prodávající nebude muset dále zabývat.

S účinností od 6. 1. 2023 existuje úprava vyřízení reklamace souběžně v § 19 ZOS a § 2170 OZ. To může být v praxi problematické zejména z důvodu, že každé ustanovení obsahuje jinou lhůtu. Směrnice 2019/771 přitom požaduje provedení opravy nebo výměny zboží v přiměřené lhůtě, která byla přejata do občanského zákoníku, zákon o ochraně spotřebitele však nadále pro vyřízení reklamace stanoví pevnou lhůtu. Ve sporných případech by měl být nejspíše uplatněn

eurokonformní výklad, avšak tuto otázku bude muset vyřešit judikatura. Ponechání pevné lhůty pro vyřízení reklamace bylo zdůvodněno bodem 55 preambule směrnice 2019/771, ten však předpokládá možnost stanovit určitou lhůtu, kterou lze považovat za přiměřenou s ohledem na povahu a složitost zboží a vady, což český zákonodárce nijak nezohlednil. V porovnání s právními úpravami v některých dalších členských státech bylo zjištěno, že se rozhodly pro zavedení přiměřené lhůty, včetně např. Lucemburska, které mělo před transpozicí směrnice 2019/771 obdobně jako Česká republika lhůtu v délce jednoho měsíce.

V podkapitole 2.3. byly rozebrány následky marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace. S účinností od 6. 1. 2023 ustanovení § 19 odst. 4 ZOS předpokládá po marném uplynutí této lhůty právo spotřebitele odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu. Jedná se tak o zpřesnění právní úpravy, neboť toto ustanovení prošlo v minulosti několika změnami. S účinností do 31. 12. 2013 byla následkem právní domněnka neodstranitelnosti vady, následně s účinností do 5. 1. 2023 domněnka podstatného porušení smlouvy. Konkrétní následek tak nebyl přímo z tohoto ustanovení zřejmý. Judikatura dovozovala při marném uplynutí lhůty následky podle § 2106 odst. 1 OZ, případně podle § 2002 odst. 1 OZ.

Konstantní judikatura Nejvyššího soudu, která se drží stanoviska Nejvyššího soudu ČR, však dovozuje, že i v případě marného uplynutí lhůty je třeba zkoumat, zda reklamovaná vada byla skutečně vadou, která zakládá práva z vadného plnění. Spotřebiteli tak dle Nejvyššího soudu nelze přiznat zákonem předpokládané právo, přestože prodávající poruší svou povinnost vyřídit reklamaci v určité lhůtě, pokud následně vyjde najevo, že povaha vady nezakládá práva z vadného plnění. Tento pro spotřebitele velmi přísný výklad lze však částečně zmírnit judikaturou SDEU, podle níž je prodávající povinen alespoň zkontrolovat vadu, a pokud tak neučiní, spotřebitel má dle směrnice právo odstoupit od smlouvy. Nadále zůstává otázkou, zda se i po změnách zavedených zákonem č. 374/2022 Sb. budou soudy držet uvedené konstantní judikatury. Aplikační problémy mohou nastat i v důsledku paralelní úpravy v občanském zákoníku, podle níž může kupující odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu též v případě, že prodávající neodstraní vadu v přiměřené době od jejího vytknutí.

Podkapitola 2.4. pojednávala o omezení nebo vyloučení práv spotřebitele z vadného plnění ze strany prodávajícího. Byla představena informační povinnost prodávajícího podle § 13 ZOS, kterou judikatura vykládá velmi široce, a jejíž obsah je třeba hledat zejména v předmětných ustanoveních občanského zákoníku. Jedná se tedy o veřejnoprávní povinnost, pokud však prodávající informuje spotřebitele v rozporu se zákonem, často bude existovat souvislost se zneužívajícími ujednáním podle § 1814 odst. 1 písm. a) OZ, případně ujednání o omezení nebo zániku práv z vadného plnění podle § 2174 OZ, k nimž se nepřihlíží. Příkladem může být ujednání,

podle něhož je spotřebitel povinen vytknout vadu ihned, doručit zboží prodávajícímu v původním obalu, nebo hradit náklady na posouzení vady. V této souvislosti však bylo posouzeno, že v odůvodněných výjimečných případech by prodávající mohl požadovat náhradu nákladů, které v souvislosti s reklamací vynaložil, avšak pouze pokud se jedná o zjevně nepoctivé jednání ze strany spotřebitele, který si musel být vědom, že za reklamovanou vadu prodávající neodpovídá. Hranice mezi tímto ujednáním a případným zneužívajícím ujednáním je však v takovém případě tenká.

Závěrem této práce lze uvést, že změny v občanském zákoníku a zákoně o ochraně spotřebitele provedené zákonem č. 374/2022 Sb. lze hodnotit převážně pozitivně. Zákonodárce reagoval na řadu problematických otázek, které se v praxi vyskytly, zejména došlo ke zpřesnění úpravy týkající se „notifikační lhůty“, výjimek z vadného plnění, a dále některých povinností prodávajícího podle § 19 ZOS (zejména povinnosti informovat spotřebitele o vyřízení reklamace). Pozitivně lze hodnotit i snahu zákonodárce přesně vymezit nároky spotřebitele v případě marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace podle § 19 odst. 4 ZOS, přesto však lze předpokládat, že se soudy budou nadále držet ustáleného přísného výkladu. Zákonodárce dále zdařile napravil některé předchozí nedostatky týkající se transpozice směrnice 1999/44, když zavedl jasnou hierarchii práv z vadného plnění a upřesnil odpovědnost prodávajícího za vady věci při převzetí, jak stanoví též směrnice 2019/771.

Negativně však lze hodnotit existenci dvou paralelních úprav pro vyřízení reklamace v zákoně o ochraně spotřebitele a pro odstranění vady v občanském zákoníku, které obě stanoví prodávajícímu odlišnou lhůtu. Pevnou lhůtu stanovenou v ust. § 19 odst. 3 ZOS přitom dle názoru autora této práce nelze považovat za souladnou se směrnicí 2019/771.

Seznam zkratk

OZ – zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

OZ 1964 – zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník

ZOS – zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

SDEU – Soudní důvod Evropské unie

CISG – Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží

Seznam použitých zdrojů

1. Seznam použité literatury

Monografie a komentářová literatura

1. BAJURA, Jan. et al. *Občanský zákoník: Komentář, Svazek V, (§ 1721-2520)* [online]. [Systém ASPI]. Wolters Kluwer: 2021. Dostupné z: www.aspi.cz.
2. HULMÁK, Milan et al. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání. [online]. Praha: C. H. Beck, 2014. Dostupné z: www.beck-online.cz/.
3. MICKLITZ, Hans-W. et al. *Cases, Materials and Text on Consumer Law*. Oxford and Portland, Oregon: Hart Publishing, 2010.
4. PETROV, Jan et al. *Občanský zákoník. Komentář*. 2. vydání (1. aktualizace) [online]. Praha: C. H. Beck, 2022. Dostupné z: www.beck-online.cz.
5. REICH, Norbert. *European Consumer Law*. 2nd edition. Cambridge: Intersentia, 2014.
6. ŠILHÁN, Josef. *Právní následky porušení smlouvy v novém občanském zákoníku*. Praha: C. H. Beck, 2015.
7. TICHÝ, Luboš et al. *Kupní smlouva v novém občanském zákoníku*. 1. vydání [online]. Praha: C. H. Beck, 2014. Dostupné z: www.beck-online.cz/.
8. TICHÝ, Luboš. *CISG (Úmluva OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží) : komentář*. Praha: C. H. Beck, 2017.
9. VICENTE, Dário Moura. *Comparative Law of Obligations*. [online]. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited, 2021. Dostupné z: <https://www.elgaronline.com>.
10. VÍTOVÁ, Blanka. *Nepřiměřená ujednání ve spotřebitelských smlouvách po rekonstrukci soukromého práva*. 2. vydání. Praha: Wolters Kluwer, 2014.
11. VÍTOVÁ, Blanka. *Zákon o ochraně spotřebitele: Komentář* [online]. Systém ASPI: Wolters Kluwer, 2020. Dostupné z: www.aspi.cz.

Odborné články

1. ATAMER, Yeşim M. Replacement of non-conforming goods ‘free of charge’: is there a need to differentiate between B2B and B2C sales contracts? *Uniform Law Review*. 2020, roč. 25, č. 1, s. 67-91.
2. ČECH, Petr. Odpovědnost za vady předmětu koupě či díla v novém občanském zákoníku a aktuální judikatuře. *Metodické aktuality Svazu účetních*. 2020, č. 5, s. 4-48.
3. FLÍDR, Jan. Negativní ujednání o vlastnostech předmětu koupě ve spotřebitelské kupní smlouvě. [online]. 2023. *Právní rozhledy*, roč. 31, č. 3, s. 77-87. Dostupné z: www.beck-online.cz.
4. FLÍDR, Jan. Zpoplatnění neoprávněné reklamace [online]. 2023. *Epravo.cz*. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/zpoplatneni-neopravnene-reklamace-115980.html>.
5. IZQUIERDO GRAU, Guillem. Where Should the Consumer Make Goods Available to the Seller to Bring them into Conformity? An Appraisal of Directive (EU) 2019/771. *Journal of European Consumer and Market Law*. 2020, roč. 9, č. 1, s. 31-34.
6. KEIRSBILCK, Bert, TERRY, Evelyne. The Implementation of EU Directives 2019/770 and 2019/771 in Belgium. *Journal of European Consumer and Market Law*, 2022, roč. 11, č. 4, s. 165-168.
7. LILLEHOLT, Kåre. A Half-built House? The New Consumer Sales Directive Assessed as Contract Law. *Juridica International*, 2019, č. 28, s. 3-8.
8. PFLÜCKE, Felix. The Implementation of the EU Directives 2019/770 and 2019/771 in Luxembourg. *Journal of European Consumer and Market Law*, 2022, roč. 11, č. 3, s. 114-116.
9. POSPÍŠIL, Petr. Existuje povinnost informovat spotřebitele o vyřízení reklamace? *Bulletin advokacie*, 2009, č. 4, s. 24-26.

10. SENECHAL, Juliette. The Implementation of the EU Directives 2019/770 and 2019/771 in France. *Journal of European Consumer and Market Law*, 2021, roč. 10, č. 6, s. 266-267.
11. VLČEK, Karel. Soukromoprávní následky neprovedení reklamace ve spotřebitelských smlouvách [online]. 2015. *Právní rozhledy*, roč. 23, č. 2, s. 56-61. Dostupné z: www.beck-online.cz.

2. Seznam použitých internetových zdrojů

1. Česká obchodní inspekce: Stanovisko oddělení ADR ze dne 8. 12. 2017 [online]. Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2017/08/Vyrozumeni_o_ukonceni_stanovisko_oddeleni_ADR_ze_dne_8.12.2017.pdf.
2. Eduskunta. Hallituksen esitys HE 180/2021 vp. [online]. 2021. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi kuluttajansuojalain muuttamisesta. Dostupné z: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_180+2021.aspx.
3. Finlex. 16 a § Kuluttajansuojalaki 38/1978 [online]. 2023. Dostupné z: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038>.
4. Le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg, Ministère de la Protection des consommateurs [online]. 2021. Projet de loi portant modification du Code de la consommation. Dostupné z: <https://data.legilux.public.lu/filestore/eli/etat/projet/pl/20170448/doc/1/fr/1/pdf/manifestation/eli-etat-projet-pl-20170448-doc-1-fr-1-pdf-manifestation.pdf>.
5. Le gouvernement du Grand-Duché de Luxembourg. Journal officiel du Grand-Duché de Luxembourg. [online]. 2022. Art. L. 212-7, Code de la consommation. Dostupné z: <https://legilux.public.lu/eli/etat/leg/code/consommation/20221204>.
6. Rozhodnutí vrchního soudu v Lucemburku ze dne 6. 11. 2019, sp. zn. 136/10 – VII – CIV [online]. Dostupné z: https://anon.public.lu/D%C3%A9cisions%20anonymis%C3%A9es/CSJ/07_Chambre%20civil/2019/20191106_CAL-2018-00218a-accessible.pdf
7. Vláda: Důvodová zpráva k zákonu č. 303/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím rekodifikace soukromého práva, č. 303/2013 Dz. [online]. Dostupné z: www.beck-online.cz.
8. Vláda: Návrh zákona, kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů. [online]. 2022. Důvodová zpráva. Dostupné z: <https://apps.odok.cz/veklep-detail?pid=ALSBXVE6S65>

3. Seznam použitých právních předpisů

1. Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
2. Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
3. Zákon č. 303/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím rekodifikace soukromého práva
4. Zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
5. Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží

6. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží, o změně nařízení (EU) 2017/2394 a směrnice 2009/22/ES a o zrušení směrnice 1999/44/ES
7. Finsko. SDK 38/1978 Kuluttajansuojalaki
8. Lucembursko. Loi du 8 avril 2011 portant introduction d'un Code de la consommation

4. Seznam použité judikatury

1. Nález Ústavního soudu ze dne 10. 11. 2009, sp. zn. III. ÚS 2983/08
2. Usnesení Ústavního soudu ze dne 16. 2. 2021, sp. zn. III. ÚS 280/21
3. Usnesení Ústavního soudu ze dne 22. 3. 2010, sp. zn. I. ÚS 365/10
4. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 11. 2020, sp. zn. 33 Cdo 1958/2020
5. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 22. 3. 2017, sp. zn. 33 Cdo 2694/2016
6. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 7. 2011, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009
7. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 1. 2021, sp. zn. 33 Cdo 772/2019
8. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 29. 10. 2020, sp. zn. 33 Cdo 1661/2020-II
9. Stanovisko Nejvyššího soudu ČSR ze dne 30. 12. 1982, sp. zn. Cpj 40/1982
10. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 22. 4. 2010, sp. zn. 33 Cdo 3620/2008
11. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 21. 10. 2010, sp. zn. 33 Cdo 1711/2009
12. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 5. 2021, sp. zn. 33 Cdo 3235/2020
13. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. 11. 2008, sp. zn. 33 Odo 1300/2006
14. Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 20. 1. 2022, sp. zn. 33 Cdo 1561/2021
15. Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 3. 2006, sp. zn. 3 As 60/2005
16. Rozsudek Krajského soudu v Českých Budějovicích ze dne 14. 7. 2020, sp. zn. 50 A 85/2019
17. Rozsudek Krajského soudu v Ostravě ze dne 12. 1. 2022, sp. zn. 8 Co 231/2021
18. Rozsudek Krajského soudu v Hradci Králové ze dne 13. 12. 2022, sp. zn. 30 A 99/2021
19. Rozsudek Krajského soudu v Českých Budějovicích ze dne 21. 6. 2022, sp. zn. 61 A 7/2022
20. Rozsudek SDEU ze dne 17. 4. 2008 ve věci C-404/06 Quelle AG proti Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände
21. Rozsudek SDEU ze dne 16. 6. 2011 ve spojené věci Gebr. Weber GmbH (C-65/09) proti Jürgen Wittmer, a Ingrid Putz (C-87/09) proti Medianess Electronics GmbH
22. Rozsudek SDEU ze dne 4. 6. 2015 ve věci C-497/13 Froukje Faber proti Autobedrijf Hazet Ochten BV
23. Rozsudek SDEU ze dne 23. 5. 2019 ve věci C-52/18 Christian Füllä v. Toolport GmbH
24. Rozsudek SDEU ze dne 14. 7. 2022 ve věci C-145/20 DS proti Porsche Inter Auto GmbH & Co. KG, Volkswagen AG

Vytknutí vady a uplatnění práva z vadného plnění ve spotřebitelské kupní smlouvě

Abstrakt

Tato práce se zabývá vytknutím vady a uplatněním práva z vadného plnění u kupních smluv uzavíraných se spotřebitelem. Cílem práce je analyzovat právní úpravu této problematiky v občanském zákoníku a v zákoně o ochraně spotřebitele, zejména zhodnotit přínos změn provedených zákonem č. 374/2022 Sb. s účinností od 6. 1. 2023, včetně reakce zákonodárce na některé problematické aspekty, a porovnat tuto právní úpravu se směrnicí 2019/771, kterou transponuje.

První kapitola této práce je zaměřena na právní úpravu práv z vadného plnění podle občanského zákoníku. V jednotlivých podkapitolách jsou podrobněji popsány jakost při převzetí, výjimky z vadného plnění, následně jsou představena práva z vadného plnění, přičemž se práce zaměřuje zejména na jejich hierarchii. Dále je popsáno vytknutí vady, které je upraveno v obecném ustanovení § 1922 OZ a dále ve zvláštním ustanovení § 2165 OZ. Pozornost je věnována též změně provedené zákonem č. 374/2022 Sb., která upřesňuje odpovědnost prodávajícího za vadu při převzetí věci. Dále je popsána problematika „notifikační lhůty“, tedy vytknutí vady v určité lhůtě po jejím zjištění. Závěr první kapitoly je věnován právní úpravě dle směrnice 1999/44 a navazující směrnice 2019/771 a související judikatuře SDEU.

Druhá kapitola této práce se zabývá právní úpravou reklamace podle zákona o ochraně spotřebitele. Nejprve je představen pojem reklamace, jednotlivé podkapitoly se následně věnují uplatnění reklamace, vyřízení reklamace a následkům marného uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace. Dále jsou rozebrány některé sporné otázky, zejména ke kterému okamžiku je reklamace uplatněna, zda je nezbytné též předat prodávajícímu reklamovanou věc, ke kterému okamžiku je reklamace vyřízena, a zda je prodávající povinen o tom informovat spotřebitele, včetně závěrů, ke kterým dospěla judikatura. Následně jsou zhodnoceny změny, které přinesl zákon č. 374/2022 Sb., který transponoval směrnicí 2019/771 a též reagoval na některé z výše uvedených otázek. Závěrem této práce je představena informační povinnost prodávajícího podle § 13 ZOS a její souvislost se zneužívajícími ujednáními dle občanského zákoníku a dále jsou uvedeny některé příklady těchto ujednání.

Klíčová slova:

Vadné plnění, reklamace, spotřebitel

The notification of lack of conformity and consumer remedies in contracts for the sales of goods

Abstract

This thesis analyses the notification of lack of conformity and consumer remedies in contracts for the sales of goods. This thesis aims to analyse the provisions of Act. No. 89/2012 Coll., Civil Code, and Act. No. 634/1992 Coll., Consumer Protection Act, including recent amendments by Act. No. 374/2022 Coll., which entered into force on 6th January 2023, and reacted to some problematic practical issues. These provisions will be compared to corresponding provisions of Directive (EU) 2019/771.

The first chapter of this thesis focuses on provisions of Civil Code regarding consumer remedies for the lack of conformity. Individual sections of this chapter describe requirements for conformity, exceptions from lack of conformity, the remedies which a consumer is entitled to, and the hierarchy of these remedies. Furthermore, the notification of lack of conformity is described according to sections 1922 and 2165 of Civil Code. The recent amendments regarding the liability of the seller for any lack of conformity existing at the time of delivery are also described. Furthermore, the thesis deals with the obligation to notify, according to which the consumer has to inform the seller of a lack of conformity within a certain period of time. This chapter also analyses the provisions of Directive 1999/44/EC and Directive (EU) 2019/771 and the case law of the Court of Justice of the European Union.

The second chapter of this thesis focuses on provisions of Consumer Protection Act regarding consumer's claim. First, the concept of consumer's claim is introduced. Individual sections of this chapters further analyse filing of the claim, settling of the claim and the consequences of elapsing the statutory period for settlement by the seller. Some problematic issues related to this topic are further analysed, such as at what moment the claim is filed, whether it is necessary to deliver the goods to the seller, at what moment the claim is settled, whether it is necessary to inform the consumer about settlement of the claim. Case law related to these issues is also introduced. This chapter also contains an appraisal of amendments by Act. No. 374/2022 Coll., which adopted the Directive (EU) 2019/771, and reacted to some aforementioned issues. In the end of this chapter, the seller's obligation to inform consumers about their rights regarding the lack of conformity according to section 13 of Consumer Protection Act is introduced in context with unfair contract terms according to Civil Code.

Klíčová slova:

Lack of conformity, consumer remedies, consumer