

UNIVERZITA KARLOVA

Právnická fakulta

Robert Schulhauser

Reklamace zboží z pohledu spotřebitele

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce: prof. JUDr. Luboš Tichý CSc.

Centrum právní komparatistiky

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 12. 3. 2018

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

V Praze dne

Robert Schulhauser

Děkuji panu prof. JUDr. Luboši Tichému, CSc. za cenné rady a odborné vedení při zpracování této diplomové práce. Rád bych také poděkoval paní Mgr. Janě Fialové za poskytnuté rady a praktické zkušenosti, a svým kolegům, rodině a partnerovi, kteří mi poskytli podporu během psaní této práce.

Obsah

Úvod	6
1 Prameny právní úpravy.....	9
1.1 Právní úprava	9
1.2 Právo Evropské unie.....	13
2 Vymezení pojmů	15
2.1 Spotřebitel.....	15
2.2 Podnikatel	19
2.3 Zboží (výrobek).....	21
2.4 Vadné plnění	24
3 Reklamace.....	29
3.1 Uplatnění práva z vady odporující zákonnému nároku.....	31
3.2 Forma reklamace	35
3.3 Náležitosti reklamace	35
3.3.1 Pojmové znaky právního jednání	35
3.3.2 Prokázání postavení kupujícího	37
3.3.3 Vytknutí vady	38
3.3.4 Uplatnění práva z vady	39
A. Konkludentní uplatnění práva z vady	41
B. Alternativní povaha práv z vady.....	43
3.4 Předání zboží prodejci	45
3.5 Povaha povinností týkající se reklamace.....	47
3.6 Lhůta k vyřízení reklamace a její prodloužení.....	52
3.6.1 Dohoda o jiné lhůtě k vyřízení reklamace	53
3.7 Nevřízení reklamace a důsledky z toho plynoucí	56
3.7.1 Soudní praxe.....	63
3.8 Náhrada účelně vynaložených nákladů při reklamaci.....	68
3.9 Postavení osoby určené k opravě (servis).....	71
4 Jiné obtíže spotřebitelů spojené s reklamací.....	72
4.1 Účtování náhrady za neoprávněnou reklamaci	72

4.2 Požadavek náhrady ve výši, v níž měl spotřebitel z použití zboží prospěch..	74
Závěr	79
Seznam použitých zkratek	82
Seznam použitých zdrojů	84
Seznam příloh a přílohy	89
Abstrakt.....	101
Klíčová slova.....	101
Abstract.....	102
Key words	103

Úvod

Cílem této práce je analýza české právní úpravy průběhu reklamace zboží spotřebitelem včetně relevantní judikatury, a tam, kde to pokládám za vhodné, i komparace se zahraniční judikaturou.

Důvod zákonodárné iniciativy k vytváření právních předpisů na ochranu spotřebitele spočívá ve snaze o vyrovnání faktického nerovného postavení spotřebitele s podnikatelem jako profesionálem. Projevem slabšího subjektu trhu je totiž informační asymetrie s ohledem na předpoklad odborné péče podnikatele a tím i zejména jeho lepší znalosti práva, dostupnosti právních služeb a jednostranného stanovení smluvních podmínek prostřednictvím předem připravených (formulářových) smluv. Nástrojem k nápravě tohoto stavu je omezení autonomie vůle těchto stran, přičemž střet těchto dvou principů vede k závěru dosažení vyvážené pozice stran i za snížení autonomie vůle.¹ Na základě těchto předpokladů Ústavní soud podřadil ochranu spotřebitele pod ústavní princip rovnosti v materiálním pojetí.

Na úrovni Evropské unie je ochrana spotřebitele zakomponována v čl. 169 Smlouvy o fungování Evropské unie. Její podstatou je uplatnění pěti stěžejních práv,² která byla představena již v roce 1975 v rámci Předběžného programu EHS o ochraně spotřebitele a informační politice, za aplikace opatření které Evropská unie přijme.

Stěžejními právními předpisy této práce jsou zákon o ochraně spotřebitele v korelaci na občanský zákoník. Soudní rozhodnutí spojená s předchozím občanským zákoníkem a k němu přílehlavým tehdejšími zněním zákona o ochraně spotřebitele, lze v mnoha případech aplikovat i pro smluvní poměry řídicí se OZ.

V první kapitole v krátkosti představím základní ustanovení občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele pro účely této práce. Na to navážu Směrnicí o prodeji zboží a Návrhem Směrnice, kterou by mohlo dojít k jejímu zrušení. V rámci toho poukážu na vybraná ustanovení, která mohou mít pro řešení některých otázek reklamace relevantní dopad. Návrh Směrnice nezůstane opomenut a zdůrazním navrhované změny, které jsou většinou podpořené rozhodnutími Soudního dvora Evropské unie. Navrhované změny ve většině případů kvitují, neboť by mohly postavit na jisto problematické otázky jako oprávněnost požadavku podnikatele na náhradu za dobu používání zboží spotřebitelem v případě odstoupení od smlouvy.

¹ Nález Ústavního soudu ze dne 10. 1. 2012, sp. zn. I. ÚS 1930/11.

² Jedná se o právo na ochranu zdraví a bezpečnosti, ochranu hospodářských zájmů, náhradu škody, informace a vzdělání a právo být slyšen.

Reklamacie zboží nepochybně nepředstavuje počátek smluvního poměru mezi spotřebitelem a podnikatelem, ale jednání až po uzavření smlouvy a převzetí zboží. Pokládám za potřebné dostatečně precizně definovat základní pojmy, bez kterých by nebylo přípustné zvláštní úpravu v OZ a ZOS vůbec aplikovat. Jedná se o představení pojetí spotřebitele jako fyzické osoby, se kterou se pojí předpoklad slabší strany včetně problematiky smíšeného účelu jednání a posuzování postavení spotřebitele na základě objektivních znaků. Pro naplnění pojmu spotřebitele je nutné jednat vůči podnikateli, je proto nutné vyložit tento pojem s ohledem na odchýlení od formálního hlediska aplikovaného za OZ64. Od předmětu koupě se odvíjí aplikace speciálních ustanovení v občanském zákoníku, která současně představují transpozici Směrnice o prodeji zboží. Definice předmětu plnění tzv. spotřebitelské kupní smlouvy je proto zásadní, neboť bez těchto speciálních ustanovení by se spotřebitel jinak ocitl bez části jeho právní ochrany. Nedílnou součástí je vadné plnění a práva z vadného plnění, které jsou pro reklamaci zboží klíčové. Vymezení posledně zmíněného učiním spíše v krátkosti, jelikož samotná úprava vadného plnění spotřebitelské kupní smlouvy by vystačila na samotnou diplomovou práci.

V další kapitole definuji pojem reklamacie a jeho pojetí v soudních rozhodnutích a odborné literatuře. V rámci toho nastíním řešení situace, kdy spotřebitel uplatní právo z vadného plnění, pro které v daném okamžiku nesplnil zákonné požadavky.

Poté se budu zabývat formou uplatnění reklamacie včetně náležitostí uplatnění reklamacie u podnikatele. Jedná se o základní znaky právního jednání a prokázání vzniku spotřebitelské kupní smlouvy. Jedním ze specifíků je i vytknutí vady a uplatnění práva z vadného plnění. U druhého zmíněného se zaměřením i na konkludentní a eventuální způsob uplatnění práva z vady. Poté představím za jakých podmínek je spotřebitel povinen předat zboží podnikateli k řešení reklamacie. V následující podkapitole posoudím, zda je možné vybrané povinnosti v zákoně o ochraně spotřebitele pokládat za smluvní a důsledky z toho plynoucí, zejména otázka prodlení s vydáním písemných potvrzení ve smyslu ustanovení § 19 odst. 1 ZOS. V návaznosti na to popíšu lhůtu k vyřízení reklamacie a soukromoprávní důsledek založený z jejího marného uplynutí. V této souvislosti bude třeba poukázat na soudní praxi Nejvyšší soudu týkající se podmínek pro uplatnění určitých práv z vadného plnění v případě nevyřízení reklamacie v určité lhůtě, která vede k výraznému zhoršení postavení spotřebitele vůči podnikateli. V krátkosti se vyjádřím k osobám určených k opravě zboží, tedy tzv. servisy (servisní střediska).

Na konec práce představí určité obtíže, které se objevují během nebo po reklamaci jako požadavek podnikatele nahradit náklady spojené s neoprávněnou reklamací či poměrné

snižování kupní ceny v případě odstoupení od smlouvy za dobu, kdy bylo zboží v užívání spotřebitele.

1 Prameny právní úpravy

1.1 Právní úprava

Prvotním předpokladem reklamace zboží je vada předmětu plnění spotřebitelské kupní smlouvy. Úprava této smlouvy je zakotvena ve zvláštních ustanoveních o prodeji zboží v obchodě § 2158 až § 2174 OZ, jež mají povahu nejen doplňujících, ale i speciálních ustanovení k obecným ustanovením o kupní smlouvě.³ Jejich použití není omezeno pouze na kupní smlouvu uzavřenou mezi podnikatelem při jeho podnikatelské činnosti a spotřebitelem jako kupujícím. Odvíjí se totiž od splnění dvou kumulativních podmínek. První je, že podnikatel uzavře smlouvu jako podnikatel při své podnikatelské činnosti. Druhou, že kupující je osobou, která v okamžiku uzavření smlouvy zjevně nejednala v souvislosti se svým podnikáním. Nejsou proto vyloučeny ani právnické osoby jako nadace nebo spolky.⁴

Daná úprava představuje jednostranně kogentní ustanovení, přičemž ujednání předem stanovující, že se kupujícímu práva z vadného plnění omezují nebo mu zanikají oproti zákonné úpravě, se považuje za zdánlivé právní jednání.⁵ Zároveň se jedná o transpozici Směrnice o prodeji zboží, což má vliv na výklad zákonných ustanovení v rámci eurokonformního výkladu.⁶

Zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě zakládají oproti obecné úpravě kupní smlouvy mimo jiné právní pravidla spočívající v nabytí vlastnického práva tradicí,⁷ demonstrativním výčtu vlastností předmětu plnění,⁸ uvádění doby trvanlivosti,⁹ zákonné odpovědnosti za vyskytnuté vady ve smyslu předchozí právní úpravy¹⁰ a hierarchii jednotlivých nároků z vadného plnění¹¹.

Nelze ani opomenout obecnou právní úpravu ochrany spotřebitele pro smlouvy uzavřené mezi spotřebitelem a podnikatelem včetně závazků z nich vzniklých. Těm je zavedena

³ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 7. 1. 2009, sp. zn. 28 Cdo 171/2008.

⁴ VÍTOVÁ, B. In: HULMÁK, M., a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 145.

⁵ Srov. § 2174 OZ.

⁶ TICHÝ, L. In: TICHÝ, L., a kol. *Kupní smlouva v novém občanském zákoníku*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 383.

⁷ Srov. § 2160 odst. 1 OZ.

⁸ Srov. § 2161 odst. 1 OZ.

⁹ Srov. § 2163 OZ.

¹⁰ Viz kapitola 3.4. Vadné plnění.

¹¹ Srov. § 2169 a § 2171 OZ.

legislativní zkratka spotřebitelské smlouvy. Je zařazena v obecných ustanoveních závazkového práva v dílu čtvrtém hlavy I. části čtvrté občanského zákoníku, konkrétně v ustanoveních § 1810 až § 1840 OZ. V oblasti vadného plnění a reklamace lze odkázat na povinnost podnikatele sdělit spotřebiteli informace o právech z vadného plnění, záruky a podmínky pro uplatnění těchto práv, směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy podle ustanovení § 1811 odst. 2 písm. f) OZ. Podstatná je úprava imperativu výkladu smlouvy pro spotřebitele nejpříznivěji, pokud lze obsah smlouvy vyložit různým způsobem.¹² Ústavní soud ve svých dvou nálezech představil tezi, že tento princip platí i v případě, kdy zákon umožňuje více výkladů.¹³ Ochrana spotřebitele můžeme také spatřit ve fikci zdánlivosti pro rozpor ujednání s ustanoveními zákona stanovených k ochraně spotřebitele, což platí i pro spotřebitelovo vzdání se práva, které mu zákon přiznává dle ustanovení § 1812 odst. 2 OZ.¹⁴ Obdobně lze poukázat na zákaz nepřiměřených ujednání, které by v rozporu s požadavkem přiměřenosti založilo významnou nerovnováhu práv a povinností smluvních stran v neprospěch spotřebitele.¹⁵ Občanský zákoník zakotvil seznam zakázaných ujednání, která jsou bez dalšího nepřiměřená, tudíž není nutné zkoumat znaky generální klauzule nepřiměřenosti ujednání.¹⁶ V rámci tzv. black listu je vymezen zákaz ujednání, které by vyloučilo nebo omezilo právo spotřebitele z vadného plnění nebo na náhradu újmy.¹⁷

¹² Srov. § 1812 odst. 1 OZ.

¹³ Nález Ústavního soudu ze dne 23. 11. 2017, sp. zn. I. ÚS 2063/17, opíraje se o nález Ústavního soudu ze dne 22. 11. 2016, sp. zn. IV. ÚS 2989/16,; „*V souladu s výše popsáním principem ochrany slabší strany je však třeba postupovat také při výkladu kogentních norem, které na spotřebitelský vztah dopadají. Pokud tedy obecné soudy v řízení (ať už je jeho předmět definován jakkoliv) aplikují a interpretují zákonná ustanovení, která upravují vznik, obsah či zánik smluvního závazku vzniklého uzavřením spotřebitelské smlouvy (mezi které patří také smlouva o dodávce vody) a připouští-li tato ustanovení vícero možných výkladů, musí soudy respektovat požadavek, aby byla vykládána způsobem pro spotřebitele nejpříznivějším.*“

¹⁴ HANDLAR, J. In: LAVICKÝ, P., a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1969.

¹⁵ Srov. § 1813 OZ.

¹⁶ HULMÁK, M. In: HULMÁK, M., a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 450.

¹⁷ Srov. § 1814 písm. a) OZ.

Tématem této práce je reklamace zboží jako předmětu plnění spotřebitelské kupní smlouvy, a tudíž další práva a povinnosti smluvních stran zakotvuje i zákon o ochraně spotřebitele.¹⁸

Zákon o ochraně spotřebitele, který byl přijat v roce 1992, je veřejnoprávní předpis,¹⁹ jelikož upravuje zákazy týkající se nabízení, prodeji apod. určitých výrobků či povinnosti spojené s konáním organizovaných akcí (tzv. předváděcí akce), jejichž dodržování je pod kontrolou státních orgánů, které jsou v případě jejich porušení oprávněny udělit pokutu či provést jiné opatření. To nevylučuje, že určitá ustanovení mají soukromoprávní charakter, neboť stanovují vzájemná práva a povinnosti mezi osobami v soukromoprávním poměru.²⁰ Jedná se právě o právní normy upravující reklamaci vyjádřené v ustanovení § 19 ZOS, přičemž zásadně rozšiřují práva a povinnosti obsažené v občanském zákoníku z důvodu umožnění kontroly státních orgánů, jelikož jejich dodržování je veřejným zájmem ve smyslu ochrany spotřebitele.²¹

Jedním ze zásadních ustanovení tématu práce je ustanovení § 19 ZOS. Ten v odstavci prvním upravuje povinnost podnikatele nebo osoby určené k opravě přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, v níž je to možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Jedná se o rozvedení právní normy vyjádřené v ustanovení § 2172 OZ, která zakotvuje povinnost kupujícího uplatnit právo z vady u osoby, u které byla věc zakoupena. Zákon o ochraně spotřebitele doplňuje, v jakých místech je kupujícímu umožněno uplatnit reklamaci, čímž současně zakládá povinnost podnikateli být schopen ji přijmout nejenom v sídle nebo místě podnikání. Výjimkou je povinnost kupujícího uplatnit právo na opravu věci u osoby, která byla prodejcem určena k provedení opravy v písemném potvrzení o rozsahu a délce trvání povinností podnikatele

¹⁸ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 7. 2011, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009.

¹⁹ VÍTOVÁ, B. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, s. 6.

²⁰ SELUCKÁ, M. In: ONDŘEJ, J., a kol. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele Ekonomické, právní a sociální aspekty*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2013, s. 3.

²¹ Srov. Vládní návrh Zásady zákona o ochraně spotřebitele. Sněmovní tisk č. 1539. Konkrétně: „*Ochrana spotřebitele totiž vystupuje i jako veřejný zájem. Ve funkci doplňku soukromoprávní úpravy má veřejnoprávní úprava některé výhody, což vyplývá zejména z podrobení stanovených povinností správnímu doзору a v našich podmínkách i z možnosti ukládat sankce za správní delikty. Význam veřejnoprávní úpravy je zvláště v období přechodu k plně rozvinutému výkonnému tržnímu hospodářství.*“ [online] Dostupné z: http://www.psp.cz/eknih/1990fs/tisky/t1539_02.htm [cit. 27. 2. 2018].

v případě vadného plnění²² - dříve záruční list²³, což může být servis, výrobce, dovozce či jiná osoba. Pokud by i přesto bylo místo podnikatele blíže místu kupujícího než místu osoby určené k opravě, není spotřebitel povinen uplatnit právo na opravu věci u osoby určené k opravě.

Při přijetí reklamace je prodejce či osoba určená k provedení opravy povinna vystavit spotřebiteli písemné potvrzení obsahující tři údaje – datum uplatnění práva, obsah reklamace a spotřebitelem požadovaný způsob vyřízení reklamace. Opětovně se jedná o rozšíření povinnosti již upravené v ustanovení § 2173 OZ, které stanovuje vydání potvrzení v písemné formě o tom, kdy kupující právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání. Při uplatnění práva z vady neboli přijetí reklamace zákon o ochraně spotřebitele doplňuje obsah reklamace, čímž se rozumí popis vady nebo její projev, a požadovaný způsob vyřízení reklamace neboli jaké právo z vadného plnění spotřebitel uplatnil. V okamžiku vyřízení reklamace včetně odstranění vady je prodejce nebo osoba určená k provedení opravy povinna vydat písemné potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace a také potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, v případě zamítnutí reklamace písemné odůvodnění. Tato písemná potvrzení se většinou vydávají na jednom listě se všemi údaji, pro který se vžilo označení reklamační protokol nebo reklamační list. Pro zjednodušení budu v následujících částech práce používat i souhrnný pojem reklamační protokol.

Odstavec druhý ustanovení § 19 ZOS stanovuje, že po celou provozní dobu je přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamací. To ovšem neznamená, že by jeho absence měla vliv na uplatnění práva z vadného plnění, jelikož porušení povinnosti podnikatele by nemělo jít k tíži spotřebitele. Proto i bez této osoby by byla reklamace řádně zahájena. Reklamací lze pokládat za jednání, které je pro pracovní zařazení zaměstnance podnikatele obvyklé, tudíž není nutné jakékoliv zvláštní určení zastoupení podnikatelem.²⁴

Již třetí odstavec pojímaného ustanovení zakládá prodejci několik povinností. První je rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady se do této lhůty nezapočítává. Vyřízení reklamace nesmí trvat déle než 30 dnů, pokud se smluvní strany nedohodly jinak. Pod toto vymezení spadá i rozhodnutí o vyřízení reklamace včetně provedení

²² Srov. § 2166 odst. 1 OZ.

²³ Srov. § 620 odst. 3 OZ64.

²⁴ LASÁK, J. In: LAVICKÝ, P., a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1642.

nápravy vadného plnění. Pokud lhůta marně uplyne, považuje se to za podstatné porušení smlouvy, což je právní norma mající výlučně soukromoprávní charakter.

Poslední odstavec zakládá povinnost podnikatele písemně informovat o jeho názvu, jménu a adrese, kde bude spotřebiteli umožněno i po skončení prodeje nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu, uplatnit reklamaci.

Posledně poukážu na povinnost podnikatele spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, spolu s informacemi, kde lze reklamaci uplatnit.²⁵

1.2 Právo Evropské unie

Směrnice o prodeji zboží neupravuje průběh reklamace, jak činí zákon o ochraně spotřebitele. Ovšem pro řešení určitých otázek dále rozebíraných je její úprava podstatná, a proto alespoň v krátkosti představím její klíčové části.

Směrnice o prodeji zboží definuje smluvní strany spotřebitelské kupní smlouvy. Směrnice o prodeji zboží podle čl. 1 odst. 2 písm. a) rozumí spotřebitelem fyzickou osobu, která jedná za účelem nespádající do její profesní nebo obchodní činnosti. Pojetí pojmu spotřebitele není v právu evropské unie jednotné, avšak lze shrnout, že pojetí spotřebitele v této směrnici a OZ včetně ZOS je v zásadě shodné. Podnikatele ve smyslu článku 2 odst. 2 písm. c) Směrnice o prodeji zboží definuje jako osobu, která prodává spotřební zboží na základě smlouvy v rámci své profesní nebo obchodní činnosti. Nepokládám za problematické zahrnutí tohoto pojetí do vymezení podnikatele v OZ; obsahově jsou obdobné. Předmětem koupě je spotřební zboží, které je definováno v kapitole 3.3 Zboží (výrobek). Náprava rozporu se smlouvou představuje uvedení spotřebního zboží do stavu odpovídající smlouvě.²⁶ Vlastnosti spotřebního zboží a práva z rozporu se smlouvou je rozebráno v kapitole 3.4 Vadné plnění. Dále Směrnice o prodeji zboží podle čl. 5 odst. 2 umožňuje členským státům, aby spotřebitelům byla uložena povinnost uplatnit právo z rozporu se smlouvou do dvou měsíců od jeho zjištění. Česká republika takto neučinila. Důležité je poznamenat, že Směrnice o prodeji zboží vychází ze zásady minimální harmonizace, tudíž členským státům je umožněno přijmout nebo ponechat v platnosti přísnější předpisy za účelem vyšší úrovně ochrany spotřebitele.²⁷

²⁵ Srov. § 13 ZOS.

²⁶ Srov. čl. 2 odst. 2 písm. f) Směrnice o prodeji zboží.

²⁷ Srov. čl. 8 odst. 2 Směrnice o prodeji zboží.

Nejedná se o vyčerpávající výčet právních norem ve Směrnici o prodeji zboží vyjádřených, avšak jiné nejsou pro účely této práce potřebné.

Na podzim roku 2017 byl Evropskou komisí představen Návrh Směrnice. V tomto znění je navrhována úplná harmonizace, což má napomoci snaze o minimalizaci eventuálních nákladů s přeshraničním obchodem jak pro podnikatele, tak spotřebitele. Tím by mohlo dojít i k navýšení důvěry spotřebitelů k přeshraničním nákupům, jelikož v současné době pocítují nejistotu ohledně jejich smluvních práv. Návrh Směrnice převzal hmotněprávní základ ze Směrnice o prodeji zboží, ale odlišil prostředky nápravy a podmínky pro jejich uplatnění včetně důsledků s nimi spojených.²⁸

Konkrétně Návrh Směrnice zpřesňuje vymezení, že podnikatel je i osoba, která jedná, i prostřednictvím jiné osoby jednající jejím jménem nebo v jejím zastoupení.²⁹ Jedná se o závěr představený Soudním dvorem Evropské unie.³⁰ Česká republika zahrnuje toto vymezení již od roku 2014 v ustanovení § 420 odst. 2 OZ pro jakoukoliv spotřebitelskou smlouvu. Oproti současné úpravě by Návrh Směrnice podal širší okruh případů nesouladu zboží se smlouvou. Například se jedná o to, že zboží musí být dodáno v množství požadovaném smlouvou nebo povinnost dodat zboží nezátížené právem třetí strany, včetně práva založeného na duševním vlastnictví.³¹

Návrh Směrnice napravuje absentující způsob vyčíslení snížení ceny, přičemž vodítkem má být pokles hodnoty zboží ve srovnání s bezvadným zbožím podle jeho čl. 12. Novinkou je zavedení lhůty 14 dnů pro vrácení kupní ceny spotřebiteli v případě ukončení smlouvy a zavedení stejné lhůty pro spotřebitele na vrácení zboží podnikateli.³² Konečně ve smyslu článku 13 odst. 3 písm. c) a d) Návrhu Směrnice by byla zavedena povinnost spotřebitele uhradit snížení hodnoty zboží v míře, která přesahuje ztrátu hodnoty při běžném používání, případně náhradu hodnoty zboží v době vrácení v důsledku zničení nebo ztráty zboží, pokud se tak nestalo v důsledku nesouladu zboží se smlouvou. V současné době jsou podmínky a požadavky náhrady v souvislosti s odstoupením od smlouvy v gesci členských států.³³ Další navrhované změny již nemají takové opodstatnění pro téma této práce.

²⁸ Důvodová zpráva k Návrhu Směrnice.

²⁹ Srov. čl. 2 písm. c) Návrhu Směrnice.

³⁰ Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 9. 11. 2016, ve věci C-149/15.

³¹ Srov. čl. 4 odst. 1 Návrhu Směrnice.

³² Srov. čl. 13 odst. 3 písm. a) a b) Návrhu Směrnice.

³³ Srov. bod 15 Preambule Směrnice o prodeji zboží.

2 Vymezení pojmů

2.1 Spotřebitel

Fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání, se považuje za spotřebitele.³⁴ Občanský zákoník pojímá definici spotřebitele obdobně. Odlišuje se záměnou „fyzická osoba“ za „člověka“ a tím, že pro získání postavení spotřebitele má člověk uzavírat smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jednat.³⁵ Druhý zmíněný rozdíl se však při bližším zkoumání vytrácí, neboť z působnosti zákona o ochraně spotřebitele mimo jiné plyne závěr o nabízení a prodeji výrobku mezi spotřebitelem a podnikatelem, přičemž samotným nabízením se rozumí „jiné jednání s podnikatelem“, respektive jiné jednání než prodej představující uzavření smlouvy.³⁶

Výchozími atributy spotřebitele jsou osobní status (člověk), jednání mimo podnikatelskou činnost či mimo rámec samostatného výkonu povolání, a to vůči podnikateli. Z prvního znaku plyne, že spotřebitelem nemůže být právnická osoba, což dovozuje i Soudní dvůr Evropské unie.³⁷ Jedinou výjimkou je směrnice Rady ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy, která za spotřebitele považuje i právnickou osobu, neboť její definice spotřebitele dopadá na „osoby“.³⁸ Německý Spolkový soudní dvůr se zabýval sporem týkající se otázky, zda právnickou osobu, která poskytla svým zákazníkům zájezd na fotbalové utkání, lze pokládat za spotřebitele vůči cestovní kanceláři poskytující soubor služeb cestovního ruchu. Dovodil, že v tomto případě se jedná o spotřebitele, neboť daná směrnice nečiní omezení na fyzické osoby, tudíž jsou přípustné jakékoliv osoby.³⁹ Občanský zákoník v ustanoveních o zájezdu (§ 2521 až § 2549 OZ) využívá pojmu zákazník tak, aby daná právní

³⁴ Srov. § 2 odst. 1 písm. a) ZOS.

³⁵ Srov. § 419 OZ: „Spotřebitelem je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.“

³⁶ Srov. § 1 a § 2 písm. a) až g) ZOS.

³⁷ Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 22. 11. 2001, ve spojené věci C-541/99 a C-542/99.

³⁸ Srov. čl. 2 odst. 4 Směrnice: „Pro účely této směrnice se rozumí: "spotřebitelem" osoba, která si koupí nebo se zaváže, že si koupí, soubor služeb ("hlavní smluvní strana") nebo jakákoli osoba, jejímž jménem se hlavní smluvní strana zavazuje ke koupi souboru služeb ("ostatní příjemci") nebo jakákoli osoba, na kterou hlavní smluvní strana nebo ostatní příjemci převedou soubor služeb ("příjemce").“

³⁹ SELUCKÁ, M. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Praha: Beck, 2008, Beckova edice právní instituty, s. 50.

úprava nebyla omezena pouze na spotřebitele jako fyzickou osobu, pro kterou je obstaráván předem připravený soubor služeb cestovního ruchu.⁴⁰

Druhý definiční znak představuje negativní vymezení pojmu spotřebitele, neboť za spotřebitele se považuje každá fyzická osoba nejednající jako podnikatel, respektive se jedná o negaci pojmu podnikatele a jeho definičních znaků. Určujícím kritériem je proto objektivní hledisko účelu jednání, což znamená vycházet ze skutečností, které jsou stranám při jednání zjevné – objektivně posuzováno.⁴¹ Pokud by ovšem jednatel v druhé straně, podnikateli, vyvolal oprávněný dojem, že jedná za podnikatelským účelem, nemůže se dovolávat ochrany spotřebitele, neboť podnikatel byl v dobré víře ohledně účelu dané smlouvy. To by mohlo nastat za situace, kdy fyzická osoba použije pro objednání zboží dopisní papír s podnikatelskou hlavičkou nebo zmíní možnost vrácení daně z přidané hodnoty.⁴² Německý Spolkový soudní dvůr obdobně rozvedl, že pokud jedna ze smluvních stran uvede druhou v omyl, předstíráním, že jedná v rámci své podnikatelské činnosti, nejedná se o spotřebitelský právní vztah. Druhá strana totiž jednala v dobré víře, že smlouvu uzavírá s podnikatelem.⁴³ Z novějších případů lze uvést rozhodnutí Vrchního zemského soudu v Karlsruhe. Zabýval se sporem ohledně uzavřené kupní smlouvy, přičemž zásadní otázkou bylo určení, zda má kupující postavení spotřebitele. Soud uzavřel, že pokud kupující záměrně prodejci sdělil, že automobil kupuje pro obchodní účely, protože si byl vědom toho, že prodejce neměl zájem o kupujícího spotřebitele z důvodu vyloučení odpovědnosti za vady, byl prodejce v dobré víře v tuto skutečnost a kupující se nemůže dovolávat ochrany spotřebitele. Skutečnost, že nejedná jako spotřebitel, dle soudu potvrzovala i skutečnost, že se dohodly na prodeji bez daně z přidané hodnoty, což ve vztahu B2C nelze.⁴⁴

Ústavní soud se zabýval obdobnou situací. Konkrétně prohlášením spotřebitelky ohledně záměru využít čerpané finanční prostředky od podnikatele pro účely jejího zamýšleného podnikání, byť fakticky podnikatelem nebyla. Předchozím soudním rozhodnutím mimo jiné vytkl, že neposuzovaly, zda daný projev spotřebitelky byl vážně míněný (ve smyslu

⁴⁰ SELUCKÁ, M. In: HULMÁK, M., a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 935.

⁴¹ HULMÁK, M. In: In: LAVICKÝ, P., a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1598.

⁴² Bod 51 až 53 rozsudku Soudního dvora Evropské unie ze dne 20. 1. 2005, ve věci C-464/01.

⁴³ SELUCKÁ, M. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Praha: Beck, 2008, Beckova edice právní instituty, s. 54.

⁴⁴ Rozsudek Vrchního zemského soudu v Karlsruhe ze dne 12. 11. 2014, sp. zn. 1 U 51/14.

způsobilosti rozlišit mezi smlouvou B2C a B2B) a zda podnikatel mohl být v dobré víře, že skutečně jedná s podnikatelem.⁴⁵ Tento názor koreluje i s dřívějším nálezem Ústavního soudu, který rozvedl, že uvedení člověka ve smlouvě jako podnikatele, neznamená bez dalšího vyloučení ustanovení o ochraně spotřebitele, jestliže se ve smluvním poměru nechová jako podnikatel. V daném případě poukázal na formulářovou smlouvu, která spotřebitelce neumožňovala kontraktní jednání o jejím znění, a tudíž bez možnosti ovlivnit její obsah, z čehož plyne, že účel jednání a uzavření smlouvy nelze vyložit pouze z dikce smlouvy, ale i ostatních okolností.⁴⁶

Rozhodnými skutečnostmi k určení účelu smlouvy tak mohou být povaha plnění, znění a povaha smlouvy,⁴⁷ projevy v rámci kontraktního procesu a jiné skutečnosti nasvědčující podnikatelský záměr. **Domnívám se, že pro tyto okolnosti bychom měli zkoumat, zda mohly v druhé straně (podnikateli) skutečně důvodně vyvolat představu, že jedná s podnikatelem, případně jejich způsobilost takovou představu vyvrátit.** To znamená, že pokud fyzická osoba uzavře s podnikatelem smlouvu na dodání několika traktorů, přičemž uvede, že musí být dodány před zahájením doby na obdělávání půdy, lze důvodně předpokládat, že nejedná se spotřebitelským účelem, byť by identifikační číslo neuvedla. Opačný případ by mohl nastat, když člověk vykonávající živnostenské oprávnění v oblasti vodoinstalátérství a topenářství provede objednávku letenek do destinace pravidelného cestovního ruchu (Egyptská arabská republika) pro sebe a své dvě děti včetně uvedení jejich jmen a dat narození, přičemž do objednávkového formuláře uvede své podnikatelské identifikační číslo. Mám za to, že i za těchto okolností se jedná o spotřebitele, neboť z povahy plnění je zřejmé využití služby přepravy osob pro soukromé účely a současně lze důvodně pochybovat, že by na dané místo jel vykonávat své živnostenské oprávnění.

Překážkou pro nepřisouzení spotřebitelské ochrany není skutečnost, že by fyzická osoba neměla v době uzavření smlouvy podnikatelské oprávnění, neboť je posuzováno materiální hledisko podnikání.⁴⁸ Stejný závěr rozvedl Soudní dvůr Evropské unie ve sporu z franšízové smlouvy uzavřené mezi fyzickou osobou (pan Benincasa) a podnikatelem ohledně příslušnosti soudu dle Bruselské Úmluvy. Pan Benincasa argumentoval, že dokud nezačal provádět

⁴⁵ Nález Ústavního soudu ze dne 4. 6. 2014, sp. zn. IV. ÚS 3402/13.

⁴⁶ Nález Ústavního soudu ze dne 10. 1. 2012, sp. zn. I. ÚS 1930/11.

⁴⁷ SELUCKÁ, M. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Praha: Beck, 2008, Beckova edice právní instituty, s. 50.

⁴⁸ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 8. 2013, 30 Cdo 1022/2013.

podnikatelskou činností spojenou s franšízovou smlouvou, je považován za spotřebitele. Soudní dvůr Evropské unie dospěl k závěru, že se nejedná o spotřebitele, neboť jednal za účelem budoucí podnikatelské činnosti neboli že je nerozhodné, zda se jedná o budoucí nebo současný podnikatelský záměr.

Jiné spory ohledně aplikace ochrany spotřebitele zase spočívají ve skutečnosti, že fyzická osoba jednala s podnikatelským a soukromým účelem zároveň. Soudní dvůr Evropské unie v rámci posouzení pojmu spotřebitele pro účely Bruselské úmluvy rozvedl, že v poměru celkového účelu jednání a smlouvy, je přípustný pouze zanedbatelný podnikatelský záměr.⁴⁹ V opačném případě již daná osoba nemůže být pokládána za spotřebitele. **Aplikace rozhodnutí byla v rámci hmotného práva odmítnuta s tím, že pro určení charakteru smlouvy je rozhodný převládající účel, což dokládá unijní legislativa z posledních let nebo návrh společného referenčního rámce.**⁵⁰

Obdobný názor je prezentován i v německé judikatuře týkající se v obou případech leasingové smlouvy a využití automobilu pro soukromé a podnikatelské účely. V prvním rozhodnutí nepřiznal soud leasingovému nájemci status spotřebitele, neboť vyplynulo, že předmět měl být využíván převážně pro podnikatelské účely a zanedbatelně (zřídka) pro soukromé účely.⁵¹ Na to později navázal Vrchní zemský soud v Düsseldorfu. V tomto případě se jednalo o fyzickou osobu, která uzavřela leasingovou smlouvu pro poskytnutí osobního automobilu. Současně se jednalo o provozovatele tanečního klubu, tedy osobu podnikající. Soud z povahy poskytnutého plnění (automobil kabriolet – dvě místa, malý kufr; tudíž naprosto

⁴⁹ Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 20. ledna 2005, ve věci C-464/01.

⁵⁰ HULMAK, M. In: LAVICKÝ, P., a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1601: „Je třeba připustit, že rozhodnutí bylo kritizováno. Jeho použitelnost v oblasti hmotného práva byla odmítnuta (*Research Group on the Existing EC Private Law, 2007, s. 25*). Rozhodujícím by měl být převládající charakter. Stejně kritérium zastával ve výše uvedeném rozhodnutí i generální advokát. Inspirací zde je čl. 9 písm. b) směrnice Rady 85/374/EHS, o sblížení právních a správních předpisů členských států týkajících se odpovědnosti za vadné výrobky. Podobně čl. I: 1:105 DCFR nebo bod 17 předmluvy směrnice 2011/83/EU.“

⁵¹ Rozsudek Vrchního zemského soudu v Naumburgu ze dne 11. 12. 1997, sp. zn. 3 U 144/96.

nevhodné pro podnikání) a uvedení soukromé adresy dovodil, že se jedná o spotřebitele.⁵² V Itálii se soud také přiklonil k závěru o převažujícím účelu smlouvy.⁵³

Dle mého názoru bychom měli považovat fyzickou osobu jednající s nepřevažujícím podnikatelským účelem za spotřebitele. Základem tohoto přístupu jsou Směrnice o právech spotřebitelů, směrnice Evropského parlamentu o alternativním řešení spotřebitelských sporů⁵⁴, směrnice o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení⁵⁵, nařízení o řešení spotřebitelských sporů on-line⁵⁶ a DCFR, které koncept převládajícího účelu jednání pro smlouvy se smíšeným účelem předpokládají. Rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie z roku 2005 pokládám za překonané s ohledem na jednoznačné zaměření unijního zákonodárce v posledních letech.

Třetím znakem pro naplnění pojmu spotřebitele je nutnost jeho jednání vůči podnikateli. Kdo je podnikatelem a za jakých podmínek jej za něj lze považovat je rozebráno níže.

2.2 Podnikatel

Zákon o ochraně spotřebitele vymezuje prodávajícího jako podnikatele, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby ve smyslu daného zákona, přičemž v poznámce pod čarou daného zákona je odkazováno na ustanovení § 420 OZ.⁵⁷ Pro aplikaci zákona o ochraně spotřebitele bude nutné posoudit, zda osoba jednající se spotřebitelem a prodávající výrobky nebo poskytující služby, naplňuje svou činností znaky podnikatele vymezené v občanském zákoníku. Dle základního určení se jedná o osobu, která samostatně

⁵² Rozsudek Vrchního zemského soudu v Düsseldorfu ze dne 18. 4. 2000, sp. zn. 24 U 184/99: „*Dokonce, i když vůz i ve velmi malém rozsahu mohl být užíván k podnikatelským účelům (jízdy za obchodními partnery), byl tento účel jednoznačně upozaděn. Při takzvaném „smíšeném užívání“ je třeba brát v potaz hlavní způsob užívání*“

⁵³ SCHULTE-NÖLKE, H a kol. EC Consumer Law Compendium - Comparative Analysis. Universität Bielefeld, 2007, s. 175. [online] Dostupné z http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_int/safe_shop/acquis/comp_analysis_en.pdf [cit. 27. 2. 2018]

⁵⁴ Srov. bod 18 preambule směrnice Evropského parlamentu a Rady 2013/11/EU ze dne 21. května 2013 o alternativním řešení spotřebitelských sporů.

⁵⁵ Srov. bod 12 preambule směrnice Evropského parlamentu a Rady 2014/17/EU ze dne 4. února 2014 o smlouvách o spotřebitelském úvěru na nemovitosti určené k bydlení.

⁵⁶ Srov. bod 13 preambule nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013 ze dne 21. května 2013 o řešení spotřebitelských sporů on-line.

⁵⁷ Srov. § 2 odst. 1 písm. b) ZOS.

vykonává na vlastní účet a odpovědnost činnost živnostenským nebo obdobným způsobem s úmyslem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku.⁵⁸ Za podnikatele bez naplnění těchto materiálních znaků se považuje, jelikož splňuje formální kritéria, osoba zapsaná v obchodním rejstříku, což jsou obchodní korporace a fyzické osoby, které jsou podnikateli a požádají o zápis.⁵⁹

Samostatnost vykonávání výdělečné činnosti představuje jednání podnikatele podle své vlastní úvahy. Rozhoduje o tom, zda bude činnost vyvíjet samostatně nebo prostřednictvím jiných osob (zaměstnanců), a zda činnost povede k výrobě zboží, poskytování služeb včetně určení jejich ceny, způsobu prodeje apod. Na vlastní účet a odpovědnost především znamená, že podnikatel nejedná výhradně na cizí účet, tudíž podnikatel je odpovědný za veškeré následky své činnosti bez ohledu na jejich negativní, nebo pozitivní dopad. Výkon výdělečné činnosti živnostenským způsobem je pojímám ve smyslu živnostenského zákona. Obdobný způsob zahrnuje činnosti vyloučené ze živnostenského podnikání, což jsou např. činnosti provozování dráhy a drážní dopravy, archivnictví, pronájem nemovitostí, bytů a nebytových prostor. Splnění znaku soustavnosti podnikatelské činnosti spočívá v úmyslu podnikatele vykonávat tuto činnost trvale, nepřetržitě, i když nepravidelně. Posledním znakem je uskutečňování podnikatelské činnosti se záměrem dosáhnout zisku, není tedy nutné skutečně zisku dosáhnout.⁶⁰

Dále se pro účely ochrany spotřebitele a ustanovení § 1963 OZ⁶¹ za podnikatele považuje každá osoba, která uzavírá smlouvu související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, případně i osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatelem.⁶² Příkladem se jedná o samosprávné celky, veřejnoprávní korporace (provoz nemocnice).⁶³ Konečně se má za to, že podnikatelem je osoba, která má živnostenské nebo jiné oprávnění.⁶⁴

⁵⁸ Srov. § 420 odst. 1 OZ.

⁵⁹ Srov. § 42 zákona č. 34/2013 Sb., o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob.

⁶⁰ LASÁK, J. In: LAVICKÝ, P., a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1606 – 1608.

⁶¹ Jedná se o transpozici Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/7/EU o postupu proti opožděným platbám v obchodních transakcích.

⁶² Srov. § 420 odst. 2 OZ.

⁶³ LASÁK, J. In: LAVICKÝ, P., a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1609.

⁶⁴ Srov. § 421 odst. 2 OZ a § 3 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání.

V souvislosti s rozšiřujícím se elektronickým světem je nutné připomenout, že podnikatelem je i osoba bez podnikatelského oprávnění, pokud naplňuje výše uvedená materiální hlediska. Může se jednat o různé internetové burzy, stránky na sociálních sítích či mobilní aplikace, které jsou poskytovány bez peněžní úplaty, avšak spotřebitel ji „platí“ poskytováním informací a zobrazováním reklamy, čímž se podnikatel snaží dosáhnout zisku.

2.3 Zboží (výrobek)

Výrobkem se podle zákona o ochraně spotřebitele rozumí věc, která je určena k nabídce spotřebiteli, včetně práv a závazků s touto věcí související.⁶⁵ Jeho současné vymezení vychází ze směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu, který používá pojem produkt. Uvedená směrnice používá pojem produkt, kterým se rozumí zboží nebo služby včetně nemovitostí, práva a závazku.⁶⁶ Zákon o ochraně spotřebitele vymezuje pojem služeb zvlášť⁶⁷ a zboží a nemovitosti zahrnuje do pojmu věc, která je určena nabídce spotřebiteli, přičemž výslovně doplnil práva a závazky.

Tudíž ustanovení o reklamaci zakotvených v zákoně o ochraně spotřebitele se aplikují na uplatnění práva z vadného plnění k jakékoliv věci, tedy věci v nejširším rozsahu dle ustanovení § 489 OZ. Jelikož tyto ustanovení korelují se zvláštními ustanoveními o prodeji zboží v obchodě, měli bychom osvětlit, jak občanský zákoník vymezuje předmět plnění spotřebitelské kupní smlouvy.

Pojímaný pododdíl kupní smlouvy používá v nadpisu pojem „zboží“. Ten občanský zákoník nijak nedefinuje. Používá jej však v případě ustanovení:

- týkající se vyvratitelné domněnky, že návrh dodat zboží za určitou cenu v rámci podnikatelské činnosti reklamou, v katalogu nebo vystavením je nabídkou s výhradou vyčerpání zásob nebo ztráty schopnosti podnikatele plnit;⁶⁸
- o závazcích ze smluv uzavíraných se spotřebitelem, které jsou v tomto ohledu transpozicí Směrnice o nepřiměřených ujednání a Směrnice o právech spotřebitelů;⁶⁹

⁶⁵ Srov. § 2 odst. 1 písm. f) ZOS.

⁶⁶ Srov. čl. 2 písm. c) směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu.

⁶⁷ Srov. § 2 odst. 1 písm. g) ZOS.

⁶⁸ Srov. § 1732 odst. 2 OZ.

⁶⁹ Srov. § 1811 až 1840 OZ.

- upravující splatnost ceny mezi podnikateli nebo mezi podnikatelem, a pokud příjemcem zboží nebo služby je veřejnoprávní korporace, případně právnické osoby jí založené, i když není podnikatelem;⁷⁰
- popisujících vlastností zakoupené věci, které kupující očekával s ohledem na povahu zboží dle ustanovení § 2161 odst. 1 OZ a u ustanovení upravující práva z vad, které se vyskytnou u „spotřebního zboží“ podle ustanovení § 2165 odst. 1 OZ včetně nadpisu pododdílu zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě;
- umožňující dohodu o zkrácení doby odpovědnosti za vady na polovinu zákonné doby u použitého spotřebního zboží podle ustanovení § 2168 OZ;
- o uplatnění zadržovacího práva ke zboží uloženém ve skladu na základě smlouvy o skladování, určení provize u obchodního zastoupení ve smyslu ustanovení § 2418 OZ;
- stanovující provizi u obchodního zastoupení, pokud nebyla sjednána smluvně na základě ustanovení § 2499 odst. 1 OZ.⁷¹

V pododdílu zvláštních ustanovení o prodeji zboží v obchodě zákonodárce přistoupil k užívání pojmu věc, až na několik výjimek, u kterých jednou použil pojmu „zboží“ a dvakrát „spotřební zboží“. Směrnice o prodeji zboží, o jejíž transpozici se má jednat, vymezuje spotřební zboží jako všechny movité předměty s výjimkou elektrické energie, vody a plynu (nejsou-li stáčený v omezeném objemu nebo v určitém množství, čímž se myslí např. balené vody nebo propanbutanové lahve) a zboží, které je předmětem koupě na základě výkonu rozhodnutí nebo jiných soudních opatření.⁷² Směrnice o právech spotřebitelů činí stejný výčet movitých předmětů, pouze je označuje jako „zboží“.⁷³ Naproti tomu Směrnice o nepřiměřených podmínkách dopadá i na nemovité věci v rámci prodeje zboží, neboť neobsahuje výjimky z aplikace směrnice, jak činí jiné směrnice.⁷⁴

V předchozím občanském zákoníku zákonodárce pro zvláštní ustanovení týkající se prodeje zboží v obchodě přistoupil k aplikaci pojmu zboží a věc obdobně, v naprosté většině

⁷⁰ Srov. § 1963 a § 1965 OZ.

⁷¹ Transpozice kapitoly III. čl. 6 odst. 1 směrnice Rady ze dne 18. prosince 1986 o koordinaci právní úpravy členských států týkající se nezávislých obchodních zástupců.

⁷² Srov. čl. 1 odst. 2 písm. b) Směrnice o prodeji zboží.

⁷³ Srov. čl. 2 odst. 3 Směrnice o právech spotřebitelů.

⁷⁴ SELUCKÁ, M. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Praha: Beck, 2008, Beckova edice právní instituty, s. 59.

případů převažoval pojem „věc“. Nejvyšší soud dospěl při aplikaci OZ64 k závěru, že se daná zvláštní ustanovení aplikují také, pokud je předmětem koupě bytová jednotky⁷⁵ či stavba (rodinný dům)⁷⁶, tudíž nejenom věci hmotné movité jako spotřební zboží, ale i věci hmotné nemovité. Nedomnívám se, že by byl důvod odchylovat se od této judikatury, jestliže zákonodárce měl předchozí úpravu převzít s pouhými sémantickými změnami.⁷⁷ Odchýlení ve prospěch spotřebitele připouští i minimální standard harmonizace Směrnice o prodeji zboží. Vymezení pojmu věc, pod který za obou základních pramenů soukromého práva bylo možné podřadit věci hmotné movité a nemovité. Nadto český zákonodárce k použití pojmu zboží v občanském zákoníku přistupuje různorodě s ohledem na jeho možnou aplikaci, a to buď s určením zboží jako věcí pouze movitých, nebo i věcí nemovitých. V případě vyvratitelné domněnky nabídky v ustanovení § 1732 odst. 2 OZ není vyloučena její aplikace na nemovitosti, byť by se jednalo o způsob zřejmě nepraktický.⁷⁸ Obdobný závěr lze shledat v případě zákonného určení splatnosti ceny vymezené v ustanovení § 1963 OZ, pod které spadá kupní cena, cena za dílo, nájemné a jakékoliv úplaty za služby. Má se totiž jednat o veškeré úplatné závazky spočívající v dodání zboží nebo služeb, přičemž vyloučení nemovitých věcí by bylo rozporné s požadavkem na ochranu věřitele před opožděnými platbami. Z aplikace této úpravy by jinak byl vyloučen nemalý počet obchodních transakcí bez rozumného důvodu. Oproti tomu při uplatnění zadržovacího práva k uskladněnému zboží na základě smlouvy o skladování, je nutné pojem zboží vyložit tak, že předmětem skladování mohou být pouze věci hmotné movité.⁷⁹ V případě určení výše provize ze smlouvy o obchodním zastoupení se odvíjí od zvyklostí v místě jeho činnosti vzhledem k druhu zboží nebo služeb, které jsou předmětem obchodu. Pokud bychom zamezili aplikaci daného ustanovení i na zboží jako nemovité věci, nedůvodně bychom snížili právní ochranu obchodního zástupce v případě neurčení výše provize smlouvou. Z výše uvedeného je zřejmé, že zákonodárce využívá pojem zboží různorodě, a proto je nutné jej vyložit ve smyslu konkrétní právní úpravy, na kterou dopadá.

⁷⁵ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 8. 2016, sp. zn. 33 Cdo 2914/2014.

⁷⁶ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 21. 4. 2016, sp. zn. 33 Cdo 4513/2015.

⁷⁷ Důvodová zpráva k OZ [online]. Dostupné z <http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?o=6&ct=362&ct1=0> [cit 27. 2. 2018]. Konkrétně: „*Osnova zachovává s určitými stylistickými a systematickými úpravami zvláštní ustanovení o prodeji v obchodě.*“

⁷⁸ HULMÁK, M. In: HULMÁK, M. a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 78.

⁷⁹ PIHERA, V. In: HULMÁK, M. a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 770 – 771.

Dosud judikaturou neřešenou otázkou zůstávají věci nehmotné jako pohledávka nebo zaknihovaný cenný papír, na které by se na základě širšího pojetí pojmu věc oproti předchozí právní úpravě mohla také vztahovat ustanovení o prodeji zboží v obchodě. Lze připustit, že pro současnou aplikaci zvláštních ustanovení o prodeji zboží v obchodě a zákona o ochraně spotřebitele, předmětem plnění spotřebitelské kupní smlouvou může být věc ve smyslu ustanovení § 489 OZ.

Lze upozornit, že Návrh Směrnice stanovuje standard úplné harmonizace, tudíž se nelze odchýlit od pravidel jí zavedených. To by mělo dopad na aplikaci spotřebitelské kupní smlouvy na prodej nemovitých nebo nehmotných věcí, neboť s těmi Návrh Směrnice nepočítá. Zachování současného právního výkladu by vyžadovalo určitou míru kreativity na straně zákonodárce anebo soudu.

2.4 Vadné plnění

Tématem této práce není podrobný rozbor práv z vadného plnění ani jejich vzájemné podmíněnosti, avšak základní vymezení pro uvedení do kontextu reklamace zboží a vyústění konkrétních kapitol by zde mělo zaznít.

Jelikož se práce zabývá právním poměrem mezi spotřebitelem a podnikatelem založeným spotřebitelskou kupní smlouvou, jsou speciální ustanovení týkající se vadného plnění zakotvena ve zvláštních ustanoveních o prodeji zboží v obchodě. Terminologií OZ64 by se jednalo o právo z odpovědnosti za vady. Tuto koncepci se zákonodárce rozhodl opustit, neboť přejal pojetí, že osoba plněním povinná odpovídá za řádné splnění, nikoli za její porušení.⁸⁰

Bezprostředním předpokladem vzniku práva z vadného plnění je vadné splnění dluhu dlužníkem, pokud plnil za úplatu.⁸¹ Věřitelem přijaté, ať už dobrovolně, omylem nebo z povinnosti, vadné plnění zakládá zánik původních povinností a založení práv a povinností mezi stranami úpravou práv z vadného plnění.⁸² Demonstrativní výčet toho, co se považuje za vadu lze nalézt v obecných ustanoveních o zániku závazku⁸³ či v zákonem upravených smluvních

⁸⁰ Důvodová zpráva k OZ [online]. Dostupné z <http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?o=6&ct=362&ct1=0> [cit 27. 2. 2018]

⁸¹ Srov. § 1914 odst. 2 OZ.

⁸² ŠILHÁN, J. In: HULMÁK, M. a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 876 – 877.

⁸³ Srov. § 1916 OZ.

typech. Je nutné upozornit, že z dikce občanského zákoníku plyne, že i když předmět plnění má vadu, nemusí nutně zakládat právo z vadného plnění (vady). Příkladem lze poukázat na nabytí předmětu plnění úhrnkem, neboť ustanovení § 1918 OZ stanoví, že i když má tzv. úhrnek vady, jdou k tíži nabyvatele. Obdobně u kupní smlouvy, u které kupující nemá právo z vadného plnění, pokud vada byla zřejmá již při uzavření smlouvy podle ustanovení § 2103 OZ. U spotřebitelské kupní smlouvy je upraveno, že kupujícímu nenáleží právo z vadného plnění, věděl-li, že předmět plnění má vadu nebo vadu sám způsobil.⁸⁴ Směrnice o prodeji zboží v tomto odlišně upravuje, že se nejedná o rozpor s kupní smlouvou, pokud o něm spotřebitel věděl nebo nemohl rozumně nevědět, případně pokud vada vznikla z důvodu materiálu dodaného spotřebitelem.⁸⁵ Tudíž se o vadu (vadné plnění) ani nejedná. Tento rozdíl však nepředstavuje žádný význam.

Obdobný postup představuje i úprava, která má motivovat kupujícího oznámit prodávajícímu vadu věci včas, jinak může pozbyť určité právo z vadného plnění či mu soud na námitku prodávajícího právo z vady nepřizná vůbec.⁸⁶ Občanský zákoník explicitně upravuje případy, ve kterých, byť dlužník splnil vadně, věřiteli nenáleží právo z vadného plnění.

Ustanovení § 2161 odst. 1 OZ oproti obecným ustanovením o koupi movité věci, podrobně stanovuje, jaké vlastnosti má zboží má mít.⁸⁷ Pokud je nemá, věc je vadná. S přijetím aktuálního soukromoprávního kodexu vyvstala otázka kontinuity úpravy, zda je podnikatel povinen k nápravě nejenom vad, které byly na věci v době převzetí, ale i později vzniklé. Jeden názor předestírá, že ustanovení § 2165 odst. 1 OZ stanovuje lhůtu pro uplatnění práv z vadného

⁸⁴ Srov. § 2170 OZ.

⁸⁵ Srov. Čl. 2 odst. 3 Směrnice o prodeji zboží.

⁸⁶ Srov. § 2111 a § 2112 OZ.

⁸⁷ Srov. § 2161 odst. 1 OZ: „Podnikatel odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména podnikatel odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které podnikatel nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

b) se věc hodí k účelu, který pro její použití podnikatel uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.“

plnění za (skryté) vady, a pouze jen ty, která věc měla při převzetí.⁸⁸ Jednalo by se o posun oproti předchozí právní úpravě, neboť ta stanovila odpovědnost za vady, které ve dvouleté době vznikly, nemusely tedy v době převzetí věci existovat. Odlišné názory podporují návaznost OZ ve smyslu předchozí právní úpravy, tedy odpovědnost podnikatele i za vady později vzniklé, což dovozují jazykovým, historickým a teleologickým výkladem.⁸⁹

Dikce ustanovení § 2165 odst. 1 OZ je následující: „*Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.*“ Prvním argumentem jazykového výkladu je termín „*vyskytne*“. Zákonodárce v obecných ustanoveních o kupní smlouvě rozlišil vadu, která se projevila a vznikla, přičemž jejich odlišení se odvíjí od toho, zda vada již existovala v okamžiku přechodu nebezpečí škody na věci. První věta ustanovení § 2100 OZ uvádí, že kupující má právo z vady, jež věc měla při přechodu nebezpečí na kupujícího, i když se projevila později. Pokud se má vada projevit později, musela již na věci existovat předtím. Věc se při převzetí pouze jevila jako bezvadná. Ve větě druhé stanovuje, že vada vznikla později, což předpokládá, že neexistovala v okamžiku přechodu nebezpečí škody na věci, ale její vznik později zapříčinil podnikatel.⁹⁰ Význam slova „*vzniklá*“ spočívá ve vyjádření zrodu, počátku neboli začátku existence vady. Obdobný význam představuje i slovo „*vyskytne*“, které vystihuje pojetí vad, které na věci nemusely v okamžiku převzetí existovat, neboť vyskytnout v tomto případě představuje vyjádření situace, která předtím nebyla. Příkladem může být vyskytnuté tornádo nebo příležitost, přičemž je zjevné, že tyto skutečnosti do jejich výskytu neexistovaly. Míním proto, že význam slova „*vyskytnout*“ lze spojit se stejnými účinky, jak je činěno u termínu „*vzniklá*“, tedy neexistující v okamžiku přechodu nebezpečí škody na věci. Tento výklad není ani v rozporu se Směrnicí o prodeji zboží, která byť upravuje pouze právo za vady při převzetí zboží,⁹¹ umožňuje členským státům přijmout úpravu pro spotřebitele příznivější.

V rámci historického výkladu lze poukázat na vůli zákonodárce navázat na předchozí úpravu o prodeji zboží v obchodě s určitými slohovými a systematickými změnami, pročež

⁸⁸ LIŠKUTÍN, T. *Otazníky nad zákonnou zárukou při prodeji zboží v obchodě od ledna 2014*. Právní rozhledy. 2014, č. 5, s. 164.

⁸⁹ VÍTOVÁ, B. In: HULMÁK, M., a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 158-9.

⁹⁰ KASÍK, P. In: HULMÁK, M., a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 65.

⁹¹ Srov. čl. 3 odst. 1 Směrnice o prodeji zboží.

v původním návrhu občanského zákoníku z roku 2007 bylo uvedeno spojení „*projeví*“ a pozdější změny na „*vyskytne*“. Posledně účelem dané úpravy je ochrana slabší strany tzv. nepodnikatelů vůči podnikatelům (odborníkům) spočívající v širší odpovědnosti prodejce za jím prodávané zboží.⁹²

Občanský zákoník přece jenom přinesl novou úpravu spočívající v tom, že nepoužívá prekluzivní lhůty pro promeškání lhůty k vytknutí vady a uplatnění práva z vady. Je zaveden institut promlčení, neboť povinný (podnikatel) má k dispozici námitku nevčasného vytknutí vady, na jejímž základě oprávněný (kupující) ztrácí nárok z vady, tedy jeho soudní vymahatelnost. V této souvislosti je nutné upozornit, že ustanovení § 2165 odst. 1 OZ *stricto sensu* nestanovuje lhůtu pro uplatnění práva, nýbrž odpovědnost prodejce za vady, které se vyskytnou v této době. Hlavní věta totiž upravuje, že kupující je oprávněn uplatnit právo z vady. Vedlejší věta rozvíjí samotnou vadu, ne právo z vadného plnění. Měla-li by upravovat lhůtu pro uplatnění práva z vady, musela by být doplněna čárka za „*spotřební zboží*“, čímž bychom dosáhli určení lhůty pro uplatnění práva. Současně nelze odhlédnout, že obecná ustanovení o zániku závazku a ani obecná ustanovení o koupi movité věci nezakládají povinnost uplatnit právo z vadného plnění v jiné než obecné promlčecí lhůtě. Nejedná se tedy o kontinuitu s ustanovením § 626 odst. 1 OZ⁶⁴, které upravovalo prekluzi práva z odpovědnosti za vady, pokud nebyla uplatněna v záruční době.

Primárními nároky na nápravu vadného plnění jsou dodání nové věci, či součástí věci týká-li se jí daná vada, pokud to ovšem není k povaze vady nepřiměřené, poté má spotřebitel nárok na opravu věci.⁹³ Kritérium (ne)přiměřenosti se ve smyslu čl. 3 odst. 3 Směrnice o prodeji zboží posuzuje podle toho, která náprava by pro podnikatele znamenala náklady, jež by byly ve srovnání s náklady na druhý primární nárok neúměrné. Nebude-li možné dodání nové věci nebo její oprava, má kupující právo od smlouvy odstoupit.⁹⁴

⁹² Viz poznámka pod čarou 89.

⁹³ Srov. § 2169 odst. 1 OZ.

⁹⁴ Srov. § 2169 odst. 1 OZ.

V druhém odstavci ustanovení § 2169 OZ je stanoveno právo kupujícího na dodání nové věci či výměny součásti i v případě odstranitelné vady⁹⁵ nebo odstoupení od smlouvy, pokud věc nelze pro opakovaný výskyt vad po opravě nebo větší počet vad řádně užívat.⁹⁶

V každém případě je kupující oprávněn požadovat slevu z kupní ceny, jestliže neuplatní jiné právo z vady. Kupujícímu náleží právo na slevu z kupní ceny, kterou může uplatnit i poté, co již zvolil právo na opravu, dodání nové věci, pokud podnikatel nemůže provést nápravu vadného plnění způsobem zvoleným kupujícím. To samé, pokud předtím zvolil jiné právo z vady a původně požadovanou nápravu nelze provést v přiměřené době nebo tak, aby to nezpůsobilo spotřebiteli značné obtíže.⁹⁷ V tomto ohledu se jedná o nedostatečnou transpozici Směrnice o prodeji zboží, neboť ta pro tyto okolnosti stanovuje právo spotřebitele i od smlouvy odstoupit.⁹⁸

⁹⁵ Jinak by vada zakládala spíše právo na její opravu.

⁹⁶ Stanovisko Cpj 40/82: „*Za opětovný výskyt vad je možné dle původní judikatury považovat výskyt stejné vady po jejích alespoň dvou předchozích opravách (tzn. již v okamžiku, kdy se vada vyskytne potřetí), za větší počet vad se považuje, pokud se naráz vyskytnou tři vady věci.*“

⁹⁷ Srov. § 2169 odst. 3 OZ.

⁹⁸ Srov. čl. 3 odst. 5 Směrnice o prodeji zboží.

3 Reklamace

Nejvyšší soud ČSR ve svém Stanovisku Cpj 40/1982 vyjádřil názor, že reklamace je jednostranný právní úkon, kterým kupující vytýká určitou vadu zboží. Avšak až uplatněním práva z této vady (také jednostranný právní úkon) vzniká prodejci konkrétní povinnost odpovídající uplatněnému právu. Tento závěr by byl uplatnitelný i za izolované aplikace současného občanského zákoníku, neboť ustanovení § 1921 odst. 2 OZ pojednává o reklamační lhůtě, čímž rozumí lhůtu pro vytknutí vady. Uplatnění práva z vady je následující krok, který kupující může učinit i později.

Do toho ovšem vstupuje zákon o ochraně spotřebitele, který podle jeho ustanovení § 13 upravuje legislativní zkratku pro reklamaci následovně: *„Podnikatel je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“) spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.“* Byť se má jednat o zkratku, není z ní zřejmé, co přesně je jejím obsahem. Mám za to, že jsou přípustné dva výklady.

Prvním je vymezení reklamace jako legislativní zkratka pro uplatnění práva z vadného plnění. Dodržování definovaného pojmu lze spatřit v ustanovení § 19 odst. 1 ZOS. Ten mimo jiné stanovuje povinnost podnikateli: *„S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je podnikatel povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně (...) písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje (...).“* Zákon o ochraně spotřebitele upravuje, že při přijetí reklamace musí být písemně zaznamenáno, kdy spotřebitel právo uplatnil, protože je nepochybné, že vada se vytýká či oznamuje a právo z vady uplatňuje. To lze dovodit i ze znění požadavku *„jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje“*. Byla-li by reklamace pouhé vytknutí vady, není z povahy věci přípustné, aby spotřebitel mohl sdělit způsob vyřízení vytknutí vady, neboť už by se jednalo o právo z vadného plnění neboli způsob provedení nápravy vadného plnění. Mám za to, že *„obsahem reklamace“* je právě vytknutá vada, protože při reklamaci je povinností spotřebitele vadu označit či popsat její projev.⁹⁹ Je nasnadě, že vytknutí vady a uplatnění práva z této vady nemusí být učiněno současně. To výslovně připouští občanský zákoník v ustanoveních § 1921 odst. 1 nebo § 2106 odst. 2 první věta a bylo to dovozováno již ve Stanovisku Cpj 40/1982.¹⁰⁰

⁹⁹ Srov. § 1921 odst. 1 OZ.

¹⁰⁰ Stanovisko Cpj 40/82: *„K reklamaci i k uplatnění práva z odpovědnosti za vady dochází většinou zároveň.“*

Druhé, odlišné pojetí lze seznat při zkoumání ustanovení § 19 odst. 3 ZOS. Vymezení reklamace jako uplatnění práva z vadného plnění představuje pouze tento jeden určitý okamžik. Ovšem tento odstavec pojednává o „rozhodnutí“ o reklamaci a jejím „vyřízení včetně odstranění vady“. To už představuje ohraničený časový rámec, ve kterém podnikatel má určité povinnosti. To znamená, že reklamaci lze chápat i jako určitý postup, proces, řízení od uplatnění práva z vadného plnění (přijetí reklamace) až do jejího vyřízení, tudíž nejenom jeden okamžik uplatnění práva z vadného plnění, ale i z toho navázané práva a povinnosti. Zákonodárcovým pochybením je stanovení požadavku v ustanovení § 19 odst. 1 ZOS ve znění: „(...) *písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil (...)*“ V obou výkladech legislativní zkratky by mělo být využito spojení „kdy spotřebitel reklamaci uplatnil“. Jedná se však o jedinou výjimku, kterou lze odůvodnit pochybením zákonodárce, neboť jinak je jeho úmysl spojit reklamaci s právem z vadného plnění zjevný.

Bezpochyby lze odmítnout vymezení reklamace jako pouhé vytknutí vady, jelikož by tím započala prodejci běžet lhůta pro posouzení této vady a podle jejího posouzení povinnost přistoupit k nápravě vadného plnění. To by mělo za následek, že by podnikatel byl povinen provést např. opravu zboží, ovšem bez toho aniž by spotřebitel uplatnil právo z vady. Podnikatel by tedy prováděl činnost bez právního titulu.

Vítová zaujímá názor, že reklamací se rozumí jednostranné právní jednání spotřebitele, z něhož musí plynout, jakou vadu kupující vytýká a jaké právo z vady uplatňuje.¹⁰¹ Toto pojetí představuje chápání pojmu reklamace v jeho užším pojetí, které však nepokládám za přesné.

Byť legislativní zkratka reklamace je pojem stanovený pro účely zvláštního veřejnoprávního předpisu, jeho užívání v souvislosti s ustanovením § 19 ZOS významným způsobem zasahuje do soukromoprávní roviny spotřebitelské kupní smlouvy. Výklad zákona o ochraně spotřebitele musíme činit systematicky v souvislosti s ostatními právními předpisy (OZ) tak, abychom došli ke spravedlivé a rozumné aplikaci právních pravidel.¹⁰² Mám za to, že bychom tento pojem měli vykládat ve prospěch reklamace jako tzv. reklamačního řízení začínajícím uplatněním reklamace a končící jejím vyřízením, tudíž od uplatnění práva z vadného plnění po provedení nápravy nebo odmítnutí odpovědnosti za vady podnikatelem. V určitých částech této práce výjimečně použiji pojem reklamační řízení jako synonymum k pojmu reklamace. Nejvyšší soud v jeho rozhodnutích vykládá s odkazem na Stanovisko Cpj

¹⁰¹ VÍTOVÁ, B. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, s. 174.

¹⁰² Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 28. 1. 2016, sp. zn. 9 As 55/2015.

40/1982 reklamaci jako vytknutí vady.¹⁰³ To je s ohledem na důvody uvedené výše zcela nesprávné.

Zákon o ochraně spotřebitele rozlišuje tři stádia reklamace (reklamačního řízení). Prvním je její přijetí, v rámci které je podnikateli sděleno, že jím prodané zboží vykazuje vadu, z čehož spotřebitel uplatňuje právo z vady. Druhou fází je rozhodnutí o reklamaci, které musí podnikatel učinit ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů, přičemž do této lhůty se nezapočítává doba přiměřené podle druhu zboží potřebné k odbornému posouzení vady. Závěrečnou fází je vyřízení reklamace, která zahrnuje výše uvedené rozhodnutí o reklamaci (zamítnutí, nebo uznání nároku), tak i provedení nápravy vadného plnění za předpokladu uznání nároku spotřebitele.¹⁰⁴

3.1 Uplatnění práva z vady odporující zákonnému nároku

Stává se, že spotřebitel uplatnil právo z vady, pro které nebyly v daném okamžiku splněny zákonné podmínky. Toho si ovšem při přijetí ani jedna ze stran nemusela být vědoma; absentuje odborné posouzení, zjištění úměrnosti nároku na opravu nebo dodání nové věci, vědomost možnosti dodat novou věc apod. Tyto okolnosti jsou zjištěny až později. Mám za to, že lze uvažovat o třech různých řešeních, o kterých pojednám na praktickém příkladu se závěrem spravedlivého řešení pro strany smluvního závazku.

Subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů při České obchodní inspekci (dále jako „*oddělení ADR*“) vydal stanovisko ke sporu ohledně toho, zda je podnikatel povinen vyřídit reklamaci v rozporu s uplatněným právem spotřebitele. Spotřebitelka dne 27. července 2016 vytkla vadu mobilního telefonu a uplatnila právo od smlouvy odstoupit. Podnikatel spotřebitelce dne 4. srpna 2016 sdělil, že odstoupení od smlouvy není možné, ale oprava telefonu ano. Současně se zasláním zboží na opravu si vymínil, že bude sepsán nový reklamační protokol, od čehož odvozoval běh nové 30denní lhůta k vyřízení reklamace. Spotřebitelka následující den reagovala souhlasně s provedením opravy, ovšem ne ohledně toho, že by běžela nová lhůta k vyřízení reklamace. Jelikož se strany nemohly dohodnout na vyřešení reklamace

¹⁰³ Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 20. 10. 2016, sp. zn. 33 Cdo 1429/2016 a ze dne 25. 5. 2016, sp. zn. 33 Cdo 4944/2015.

¹⁰⁴ VÍTOVÁ, B. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, s. 173.

a podnikatel mobilní telefon neopravil, spotřebitelka odstoupila od kupní smlouvy pro její podstatné porušení v důsledku jí tvrzeného nevyřízení reklamace v 30 denní lhůtě.¹⁰⁵

Oddělení ADR uvedlo, že: „*Spotřebitel tedy sice volí preferovaný způsob vyřízení reklamace, jaký způsob bude ale skutečně možný, posoudí většinou právě prodávající podnikatel. Odpovědnost za vyřízení reklamace nese podnikatel (viz například § 2165 odst. 1 OZ a 19 odst. 3 ZOS). Pokud zákonné podmínky připouští, aby podnikatel vyřídil reklamaci jiným způsobem, než jaký požaduje spotřebitel (například opravou namísto vrácení peněz), podnikatel není povinen vyhovět spotřebiteli, ale postačí, pokud splní svou zákonnou povinnost.*“ Jinými slovy, vykládá povinnost podnikatele vyříditi reklamaci v 30denní lhůtě jedním ze způsobů ve smyslu ustanovení § 2169 OZ, i když spotřebitel požadoval jiný nárok z reklamované vady.

Tento závěr představuje první možné řešení uplatnění práva z vadného plnění, na které spotřebitel v okamžiku jeho uplatnění neměl nárok. Překážkou pro tento výklad shledávám v pokládání spotřebitelem uplatněného práva z vady za pouhou „preferenci“. Tím je totiž pomíjena podstata práv z vadného plnění. V ustanoveních § 2165 a § 2169 OZ, která upravují práva kupujícího z vadného plnění, pojednávají o tom, že kupující je „oprávněn uplatnit“, „může kupující požadovat“ nebo „kupující má právo“. Vždy jsou určeny kupujícímu jako oprávněné osobě požadovat nápravu vadného plnění poskytnuté právě podnikatelem. V tomto případě a pro účely této práce je myšleno kupující spotřebitel. Jelikož reklamaci pokládáme za právní jednání, znamenalo by to popření projevené vůle spotřebitelem, tedy zásah do jeho autonomie vůle. To bez zákonného pravidla, které by podnikateli jako prodávajícímu umožnilo provést volbu práva z vadného plnění, jak i výslovně stanovuje ustanovení § 2101 odst. 1 nebo § 2107 odst. 2 OZ, nelze připustit. Praktický dopad lze spatřovat v situaci, že spotřebitel uplatní právo na dodání nového zboží, přičemž podnikatel by provedl nápravu prostřednictvím opravy této věci bez vědomí a souhlasu spotřebitele. Tímto krokem by ovšem spotřebiteli znemožnil vymáhání práva na dodání nové věci, jelikož opravou došlo k odstranění vady, a tudíž by nebylo možné skutkově posoudit vadu daného zboží s ohledem na úměrnost nároku na dodání nového zboží.

¹⁰⁵ VEČL, T. Vyrozumění o marném uplynutí lhůty pro řešení sporu, stanovisko oddělení ADR České obchodní inspekce k řešenému případu, ze dne 19. 12. 2016, sp. zn. ČOI 108240/16/O100. [online] Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2017/08/Vyrozumeni_o_ukonceni_stanovisko_oddeleni_ADR_ze_dne_19.12.2016.pdf [cit. 27. 2. 2018]

Opačný výklad spočívá v popření oprávněnosti konkrétního nároku spotřebitele, byť by podnikatel věděl, že porušil svou smluvní povinnost dodat bezvadné zboží. V tomto případě by podnikatel reklamaci rovnou zamítl, odeslal zboží či ho připravil k vyzvednutí na provozovně a sdělil spotřebiteli, že musí uplatnit novou reklamaci, ke které bude opětovně běžet 30denní lhůta, a to i pro rozhodnutí včetně odborného posouzení. Pokládám za absurdní, aby spotřebitel byl nucen uplatnit reklamaci úplně od počátku, pokud výskyt vady podnikateli již sdělil, a podnikatel tak má povědomí o povaze vady a její případné náklady na opravu, či zda má zboží podnikatel k dispozici v dané barvě, velikosti apod. Tento postup by byl i ekonomicky nevýhodný pro podnikatele, zejména elektronické obchody. U nich je nejčastěji reklamační uplatňována prostřednictvím provozovatele poštovních služeb, přičemž podnikatel je povinen odeslat zboží zpět. Podnikatel by tak musel hradit poštovné dvakrát a reklamaci řešit znova až spotřebitel zašle zboží zpět pro „druhou“ reklamaci s již správně uplatněným právem z vady. Dalším důvodem nevýhodnosti tohoto postupu pro podnikatele je i stavění lhůty pro uplatnění práv z vadného plnění od doby oprávněného vytknutí vady podle ustanovení § 1922 odst. 2 OZ. Vada totiž byla vytknuta oprávněně, jenom uplatněné právo z vady nesprávné, spotřebiteli by se tedy již od počátku „vadné“ reklamační stavěla tato lhůta.

Oba výše uvedené postupy nepokládám za správné řešení, neboť buď zasáhneme do autonomie vůle spotřebitele, nebo vytvoříme nadbytečné náklady na obou stranách a nedůvodně znevýhodníme podnikatele. Dle mého názoru je možné dojít k třetímu řešení představující ochranu zájmů obou stran.

Pokud podnikatel dojde k závěru, že je k nápravě reklamované vady povinný, ale spotřebitelem uplatněné právo z ní neodpovídá zákonným požadavkům, vyrozumí o tom spotřebitele včetně následků s tím spojených. Pokud by spotřebitel s posouzením nesouhlasil, respektive setrval na jím uplatněném právu z reklamované vady, mohl by si jej pokusit nárokovat u věcně a místně příslušného soudu.

Tuto úvahu opírám o povinnost podnikatele rozhodnout o reklamaci podle ustanovení § 19 odst. 3 první věta OZ. Na počátku reklamační ani jedna ze stran nemůže objektivně vědět, zda z vady plyne právo z vadného plnění, případně jaká konkrétní práva. Mám za to, že zákonodárce si této nejistoty byl vědom, a proto podnikateli určil lhůtu k rozhodnutí o uplatněné reklamaci. Tím lze rozumět s ohledem na nezapočtení odborného posouzení, nabytí vědomosti, o jakou vadu se jedná, a jaká práva z ní mohou spotřebiteli včetně ostatních okolností (opakovaný výskyt vady) plynout. Tento postup by i vyjadřoval princip poctivosti, a to sdělení podstatné informace smluvní straně, která má na nich právní zájem. Dále bychom měli přihlídnout k významu pojmu rozhodnutí z jazykového hlediska. Rozhodnutím se může

rozumět výrok – sdělení – o tom, že něco bylo sporné, nejisté a tímto postavit spor (situaci) na jisto. Pokud bychom brali, že podnikatel může vyřídit reklamaci dle své vůle, nebylo by nutné žádné rozhodnutí. Rovnou by nápravu vadného plnění provedl. Došli bychom tudíž k výkladu popírající jednu z právních norem. Pro v pořadí druhé představené řešení by se nadále uplatnila již zmíněna ekonomická a právní nevýhodnost.

Pokud spotřebitel provede výběr práva z vady podle posouzení podnikatele, zakládá to otázku, zda běží znova 30denní lhůta pro vyřízení reklamace. Jsem toho názoru, že lhůta k vyřízení reklamace opětovně nepočne plynout. Nedošlo totiž k vyřízení původní reklamace, a proto nadále pokračuje. Pokládám za spravedlivé a nutné, aby se lhůta pro vyřízení reklamace od sdělení rozhodnutí o reklamaci spotřebiteli stavěla do doby, než spotřebitel uplatní právo z vadného plnění vyhovující zákonným požadavkům. V takovém případě podnikatel nemůže být v prodlení s vyřízením reklamace, neboť se buď bude jednat o zamítnutí (setrvá-li spotřebitel na svém uplatněném právu), nebo bude v prodlení sám spotřebitel jako věřitel v rámci poskytnutí součinnosti ke splnění dluhu dle ustanovení § 1975 OZ, protože nemůže být v prodlení podnikatel jako prodávající. Lze i poukázat na to, že bychom ustanovení § 19 ZOS měli vykládat ve prospěch spotřebitele.¹⁰⁶ Výkladem o povinnosti podnikatele rozhodnout o reklamaci s tím, že spotřebitel může právo z vadného plnění změnit, přičemž se lhůta pro vyřízení reklamace do té doby staví, pokládám za výhodné pro obě strany smlouvy, tudíž i pro spotřebitele.

Vrátím-li se ke sporu oddělení ADR, spotřebitelka byla dle mého názoru oprávněna odstoupit od smlouvy, avšak z jiných důvodů než uvádí dotčený subjekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V daném případě, spotřebitelka následující den souhlasila se změnou na opravu mobilního telefonu. Podmínka podnikatele o vystavení nového reklamačního protokolu a běhu nové 30denní lhůty k vyřízení reklamace, nebylo nijak oprávněné. Podnikatel je ze své povinnosti nucen vystavit reklamační protokol a nemůže jeho vydání podmiňovat souhlasem spotřebitelky či jinou podmínkou. Bez ohledu na to, zda běží nebo neběží nová lhůta k vyřízení reklamace, má podnikatel povinen reklamaci vyřídit a tím napravit jím poskytnuté vadné plnění. Pokud podnikatel neprovedl opravu, jak mu bylo uloženo, jde to k jeho tíži a spotřebitelka se mohla domáhat soukromoprávního důsledku nevyřízení reklamace podle ustanovení § 19 odst. 3 in fine ZOS.

¹⁰⁶ Nález Ústavního soudu ze dne 10. 11. 2009, sp. zn. III. ÚS 2983/08, opíraje se o usnesení Ústavního soudu ze dne 26. 4. 2006, sp. zn. IV. ÚS 512/05.

3.2 Forma reklamace

Z občanského zákoníku ani zákona o ochraně spotřebitele neplyne povinnost spotřebitele uplatnit reklamaci v určité formě. Stanovisko Cpj 40/82 výslovně uvádí, že právo z odpovědnosti za vadu může být uplatněno písemně, ústně, případně i konkludentně.¹⁰⁷ Na tomto názoru setrvává i nynější Nejvyšší soud, jenž odmítl argument podnikatele, že spotřebitel měl uplatnit reklamaci na reklamačních protokolech, kvůli čemuž neměl uplatnit právo z vady platně.¹⁰⁸ Pokud by prodejce takový požadavek upravil ve všeobecných podmínkách, reklamačním řádu apod., jednalo by se o nepřiměřené ujednání vedoucí k omezení spotřebitelova práva z vadného plnění.¹⁰⁹

3.3 Náležitosti reklamace

Uplatnění práva z vadného plnění je adresné jednostranné hmotněprávní jednání,¹¹⁰ proto musí kromě pojmových znaků obsahovat i specifické náležitosti. Souhrnně se jedná o:

- pojmové znaky právního jednání;
- prokázání postavení kupujícího;
- vytknutí vady;
- uplatnění práva z vady;
- předání zboží podnikateli.

3.3.1 Pojmové znaky právního jednání

Uplatnění reklamace musí splňovat pojmové znaky právního jednání, jimiž jsou projev vůle kupujícího, zaměření na vyvolání právních následků a uznání projevu vůle jako právního

¹⁰⁷ Stanovisko Cpj 40/1982: „Občanský zákoník nepředepisuje pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady věci prodané v obchodě zvláštní formu. Práva z odpovědnosti za vady proto mohou být uplatněna jak písemně, tak i ústně, popřípadě konkludentním způsobem.“

¹⁰⁸ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 17. 5. 2016, sp. zn. 33 Cdo 4540/2015: „Pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady prodané věci není předepsána zvláštní forma. Práva z odpovědnosti za vady mohou být proto uplatněna i ústně (srov. § 40 a násl. obč. zák.). Jestliže žalobci jako spotřebitelé (řádně a včas) reklamovali vady kanalizace a uplatnili z toho plynoucí právo z odpovědnosti za vady písemnou formou („Reklamace společných částí budovy“ z 31. 5. 2010), není takový právní úkon neplatný (neučinný) pro nedostatek smluvené formy jen proto, že tak neučinili v samostatných reklamačních protokolech (srov. § 56 odst. 1, 3 písm. b/ obč. zák.).“

¹⁰⁹ Srov. § 2174 OZ.

¹¹⁰ Stanovisko Cpj 40/82.

jednání právním řádem.¹¹¹ Nepostačuje proto pouhé odeslání zboží bez vyjádření.¹¹² Není-li zahájení reklamace podnikatel přítomen, zakládá reklamace jako jednostranné adresné jednání právní účinky až v okamžiku dojití projevu vůle.¹¹³

Teorie dojití, kterou přejal občanský zákoník, představuje, že projev vůle je účinný až ve chvíli, kdy došel do výlučné sféry vlivu adresáta bez ohledu na to, zda se s ním adresát skutečně seznámil. S tím souvisí princip právní jistoty, v rámci něhož je nutné, aby měl adresát alespoň reálnou možnost se jemu adresovaným právním jednáním seznámit. Současně platí odpovědnost adresáta za svou sféru vlivu, tudíž pokud by byl na dovolené, či nemocen, měl by učinit opatření, které by umožnily seznámení se s adresovaným projevem vůle. Pokud tak neučiní, jde to k jeho tíži. Nelze ani odhlédnout od ustanovení § 602 OZ, které stanovuje pro uplatnění práva či splnění povinnosti vůči druhé straně, aby se tak stalo mimo jiné v obvyklou denní dobu. To lze analogicky aplikovat i na okamžik dojití adresovaného právního jednání, respektive možnosti se s ním seznámit.¹¹⁴

Z důkazního hlediska je pro spotřebitele vhodné písemné potvrzení o reklamaci vystavené podnikatelem dle ustanovení § 19 odst. 1 ZOS. Druhý jednoduše prokazatelný způsob spočívá v odeslání tohoto projevu vůle provozovatelem poštovních služeb s potvrzením jejího přijetí, přičemž i toto jednání může být učiněno vůči provozovně podnikatele.¹¹⁵

S rozšířením prodeje zboží prostřednictvím elektronických obchodů nebo jiných prostředků komunikace na dálku začali spotřebitelé reklamovat prostřednictvím emailové zprávy nebo formuláře na webových stránkách podnikatele. S tím se pojí nesrovnalosti ohledně toho, zda se projev vůle vůbec dostal do sféry dispozice podnikatele. Při uplatnění reklamace prostřednictvím emailové zprávy není bez dalšího spotřebiteli potvrzeno její dojití prodejci, pokud prodejce nemá nastavenou automatickou odpověď, že mu daná emailová zpráva dorazila. Tomu lze částečně předejít požadavkem na potvrzení o přečtení, které ovšem podnikatel nemusí nechat uskutečnit. Musí být zřejmé, že podnikatel (adresát) emailovou schránku užívá či na ni třeba odkazuje v obchodních podmínkách. Zadržet spotřebitel

¹¹¹ HANDLAR, J. In: LAVICKÝ, P., a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1941.

¹¹² Stanovisko Cpj 40/82.

¹¹³ Srov. § 570 OZ.

¹¹⁴ MELZER, F., KORBEL, F. In: MELZER, F., TÉGL, P., a kol. *Občanský zákoník – velký komentář. Svazek III. § 419–654*. Praha: Leges, 2014, s. 684 – 686.

¹¹⁵ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. 2. 2008, sp. zn. 33 Odo 142/2006.

(odesílatel) musí prokázat, že emailová zpráva došla do sféry vlivu podnikatele, tedy do jeho emailové schránky, přičemž otevření emailové zprávy již není pro dojití podstatné.¹¹⁶ Obdobně lze poukázat na potíže s využitím online formuláře na webových stránkách podnikatele. Pokud spotřebitel neobdrží v reakci na vyplnění a odeslání formuláře potvrzení, že jej podnikatel obdržel včetně jeho obsahu, spotřebitel se ocitne v důkazní nouzi ohledně své reklamace, nemá-li k dispozici jiné důkazy, např. následné jednání prodejce.

Pro případné spory je důležitý nejenom důkaz o dojití právního jednání do sféry prodejce, ale i konkrétní časový okamžik; zejména pro vytknutí vady v dvouleté lhůtě a počátku běhu promlčecí lhůty od uplatnění práva z vadného plnění. Nemálo spotřebitelů u podnikatele reklamuje zboží i mimo obvyklou denní dobu. Tím mám na mysli pozdní večerní hodiny nebo dny pracovního klidu (víkend, státní svátek). Je-li proto emailová zpráva doručena v neděli ve 21 hodin, pak okamžik dojití nastane až následující den ráno včetně právních účinků s tím spojených, jelikož lze důvodně očekávat, že se s ním prodejce může seznámit.¹¹⁷

3.3.2 Prokázání postavení kupujícího

Spotřebitel při vytýkání vady a uplatňování práva z ní je povinen prokázat, že je smluvní stranou spotřebitelské kupní smlouvy, tudíž osobou oprávněnou k uplatnění reklamace vůči danému podnikateli. Nejčastěji tak činí přiložením (předložením) kupního dokladu nebo záručního listu. Jiné způsoby prokázání závazku vzniklého na základě smlouvy jsou přípustné, byť někteří podnikatelé požadují přinejmenším kupní doklad. Krajský soud v Hradci Králové rozhodl, že nelze podmiňovat zahájení reklamace předložením záručního listu.¹¹⁸ Stejný závěr lze aplikovat i pro kupní doklad, neboť by se jednalo o omezování spotřebitele na právech z vadného plnění oproti zákonné úpravě.¹¹⁹ Prokázat koupi zboží u podnikatele je proto možné

¹¹⁶ MELZER, F., KORBEL, F. In: MELZER, F., TÉGL, P., a kol. *Občanský zákoník – velký komentář. Svazek III. § 419-654*. Praha: Leges, 2014, s. 687.

¹¹⁷ Viz poznámka pod čarou č. 114.

¹¹⁸ Rozsudek Krajského soudu v Hradci Králové ze dne 20. 12. 2005, sp. zn. 19 Co 636/2005.

¹¹⁹ Stanovisko Cpj 40/82: „*Např. okresní soud v Hradci Králové ve věci sp. zn. 11 C 56/79 správně dovodil, že ustanovení reklamačního řádu (který lze zpravidla považovat za součást dohody obchodní organizace a kupujícího o smluvní záruce) o tom, že podmínkou reklamace je předložení pokladního bloku potvrzujícího nákup, nemůže vyloučit ani omezit zákonnou odpovědnost obchodní organizace za vadu prodané věci, neboť z ustanovení § 247 a násl. o. z. nevyplývá, že by předpokladem reklamace nebo uplatnění práva ze zákonné odpovědnosti za vady bylo prokázání prodeje věci právě jen tímto způsobem.*“

i svědky daného jednání, jak dovedil Krajský soud v Trenčíně.¹²⁰ Mám za to, že i označení čísla objednávky u podnikatele či reklamace prostřednictvím uživatelského účtu, který byl zřízen pro spotřebitele, nebo výpis z bankovního účtu s odpovídající cenou, lze také pokládat za dostačující prokázání koupě zboží spotřebitelem u podnikatele. Jakékoliv odlišné ujednání, které podnikatel vložil do obchodních podmínek nebo reklamačních řádů apod., je zdánlivé právní jednání podle ustanovení § 2174 OZ, neboť omezují spotřebitele na právu z vadného plnění.

3.3.3 Vytknutí vady

Spotřebitel je povinen nejpozději s uplatněním reklamace vytknout vadu, ze které uplatňuje konkrétní právo; jinak by se jednalo o neurčité právní jednání.¹²¹ Může tak učinit označením vady nebo oznámením, jak se projevuje.¹²² Nepostačí pouhé oznámení, že zboží je vadné, jelikož by absentovala určitost vytýkání vady. Není ale nutné, aby spotřebitel jako laik rozpoznal a technicky označil příčiny projevené vady.¹²³

Krajský soud v Českých Budějovicích v rámci kupní smlouvy v režimu zákona č. 519/1991 Sb., obchodní zákoník, dovedil, že kupující není povinen upozorňovat na jednu a tutéž vadu, je-li její rozšíření přímým důsledkem.¹²⁴ Není důvod tento závěr neaplikovat i na spotřebitelskou kupní smlouvu v rámci argumentu *a maiore ad minus*, neboť v tomto smluvním poměru je přítomen důraz na ochranu spotřebitele jako slabší strany vůči podnikateli (odborníkovi).

¹²⁰ Rozsudek Krajského soudu v Trenčíně ze dne 3. 3. 2016, sp. zn. 19Co/634/2014: „V danom prípade mal okresný súd preukázané výpoved'ami svedkov X. G. a R.. Z. K., že predmetný televízny prijímač kupovali v predajni odporcu na M. ulici v Z.. Z výpovede svedka R.. Z. K. vyplynula aj kúpna cena, a to 249 Eur (napokon odporca takto určenú kúpnu cenu v tomto konaní ani nespochybňoval).“

¹²¹ Stanovisko Cpj 40/82.

¹²² Srov. § 1921 odst. 1 OZ.

¹²³ Rozsudek Krajského soudu v Brně ze dne 24. 11. 2015, sp. zn. 15 Co 125/2015: „Za uvedené situace je zřejmé, že po žalobcích jako laicích nelze spravedlivě požadovat, aby přesně rozpoznali a technicky označili příčiny projevené vady, jež v daném případě spočívala v zatékání do domu. Za dostatečné lze považovat, že popsali to, jak konkrétně se vada v daném případě projevovala, a bylo na žalované, jako podnikateli (odborníkovi), aby určila příčinu tohoto stavu a opravou uvedenou vadu odstranila.“

¹²⁴ Rozsudek Krajského soudu v Českých Budějovicích ze dne 31. 8. 2004, sp. zn. 22Co 1496/2004.

3.3.4 Uplatnění práva z vady

Spotřebitelská kupní smlouva je právním titulem pro relativní majetkový závazek. Náležitostí tohoto závazkové právního poměru je, že působí pouze mezi smluvními stranami. Oprávněnou a povinnou osobou jsou tudíž pouze tyto subjekty. Uplatnění reklamace vůči výrobci a jiným subjektům, tudíž nezakládá žádné právní následky, neboť není adresované správnému účastníkovi závazkového vztahu. Výjimkou je uplatnění práva na opravu zboží u osoby určené k opravě. Spotřebitel tedy musí označit sebe jako osobu oprávněnou a prodejce jako osobu povinnou včetně označení titulu, z jakého tak činí (spotřebitelská kupní smlouva), vytknout na předmětu plnění vadu a uplatnit nejlépe výslovně jedno z práv z této vady podle ustanovení § 2169 OZ. Obtíž nastává při uplatňování reklamace spotřebitelem, který je manželem, nebo podílovým spoluvlastníkem.

Každý podílový spoluvlastník je oprávněn uplatnit u podnikatele právo z vadného plnění bez ohledu na velikost jeho podílu, přičemž není nutné, aby jej uplatnili všichni spoluvlastníci.¹²⁵

Stanovisko Cpj 40/82 ohledně uplatňování práv z vady manželem, který neuzavřel spotřebitelskou kupní smlouvu, uvádí, že není aktivně věcně legitimován k podání žaloby vůči podnikateli, tedy ani k uplatnění reklamace. S tímto názorem nesouhlasí Vítová, která poukazuje na zákonný režim správy společného jmění manželů, u kterého platí vznik práv a povinností obou manželům z právních jednání jednoho z manželů. Tedy, pokud zboží koupí jeden z manželů, stávají se vlastníkem oba.¹²⁶ Je dlužno poznamenat, že Nejvyšší soud v rozsudku velkého senátu občanskoprávního a obchodního kolegia předeslal, že ustanovení § 145 odst. 3 OZ64 (dnes ustanovení § 713 odst. 2 OZ): „*nezakládá v případě, že šlo o závazek náležející do společného jmění manželů (SJM) založený právním jednáním jen jednoho z nich, společný závazek manželů v tom smyslu, že jej může věřitel v nalézacím řízení úspěšně uplatnit*

¹²⁵ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 17. 5. 2016, sp. zn. 33 Cdo 4540/2015: „*Právo z odpovědnosti za vady může u prodávajícího uplatnit kterýkoliv podílový spoluvlastník společných částí budovy a jeho právu na bezplatné, včasné a řádné odstranění vady odpovídá povinnost prodávajícího vadu bez zbytečného odkladu odstranit, a to bez ohledu na velikost spoluvlastnického podílu spoluvlastníka, který právo podle § 625 obč. zák. včas a řádně uplatnil. Žalovaná se tedy mýlí, dovozuje-li, že vada je neodstranitelná jen proto, že kanalizace, která jí trpí, je předmětem podílového spoluvlastnictví, a právo z odpovědnosti za vady neuplatnili u prodávajícího všichni spoluvlastníci.*“

¹²⁶ VÍTOVÁ, B. In: HULMÁK, K., a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 160.

vůči kterémukoli z nich.“¹²⁷ Jinými slovy, tento výklad značí, že k závazku vzniklého ze smlouvy jsou oprávněny a povinny výhradně smluvní strany bez ohledu na zákonný režim společného jmění manželů. Závazek ujednaný jedním z manželů, neznamená jeho vznik i druhému manželovi. Tohoto názoru se Nejvyšší soud svéhlavě drží,¹²⁸ byť je mnohými kritizován.¹²⁹ **Soudím, že manžel je oprávněn uplatnit právo z vad na zboží získaného na základě smlouvy uzavřené s druhým manželem, neboť každý z manželů je oprávněn součástí společného jmění manželů užívat, brát z ní plody a užitky, jakož i spravovat ve smyslu ustanovení § 173 odst. 1 OZ.** Tím lze bezpochyby rozumět i uplatnění práva z vadného plnění, neboť součástí společného jmění manželů bude v naprosté většině případů zakoupené zboží podle ustanovení § 709 odst. 1 OZ.

Ustanovení § 713 odst. 2 OZ zakládá solidární povahu práv a povinností (aktivní a pasivní), které jsou součástí společného jmění manželů. Plnění po dlužníkovi (podnikateli) tedy může požadovat jeden z manželů a podnikatel je povinen plnit tomu, který o něj požádal první dle ustanovení § 1877 OZ. Do toho ani nezasazuje ustanovení § 714 OZ pro jednání, které není běžné, a stanovující společné jednání manželů nebo na základě dohody jednoho z nich. Toto právní pravidlo dopadá pouze na vnitřní poměry mezi manžely, přičemž solidarita určuje vztah vůči třetím osobám.¹³⁰

Názor zastávaný Stanoviskem Cpj 40/82 a následující judikaturou Nejvyššího soudu nepokládám za správný přinejmenším s ohledem na znění ustanovení § 713 a § 714 OZ a institutu SJM jako majetkového společenství založené na principu nedílu, resp. bezpodílovosti.

¹²⁷ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 12. 9. 2007, sp. zn. 31 Odo 677/2005.

¹²⁸ Rozhodnutí Nejvyššího soudu ze dne 8. 12. 2009, sp. zn. 21 Cdo 5138/2007; ze dne 26. 1. 2012, sp. zn. 23 Cdo 218/2010; ze dne 27. 3. 2013, sp. zn. 33 Cdo 1285/2011; ze dne 15. 8. 2012, sp. zn. 33 Cdo 4276/2010; ze dne 29. 10. 2014, sp. zn. 22 Cdo 1931/2014; ze dne 17. 3. 2015, sp. zn. 33 Cdo 823/2013.

¹²⁹ DVOŘÁK, J., JEHLIČKA, O. In: ŠVESTKA, J., a kol. *Občanský zákoník I, II. 2.* vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2009, s. 981: „Následně publikované statě v odborné literatuře jsou však s vydaným rozsudkem nesouhlasné (srov. zejména důkladnou kritickou analýzu citovaného rozsudku in Malenovský, R. *K žalobě na splnění závazku náležejícího do SJM, sjednaného jen s jedním z manželů. PR, 2008, č. 20, s. 747 a literaturu tam uvedenou*). Pro úplnost lze dodat, že shodně M. Zuklínová in Eliáš, K. a kol. *Občanský zákoník. Sv. I. Velký akademický komentář. Praha: Linde Praha, 2008, s. 660, zdůrazňuje u závazků, které jsou součástí společného jmění, jejich „nerozdílnost“: To zakládá podle autorky „založení pasivní, dlužnické solidarity v případě všech závazků, které náleží do společného jmění manželů.“*

¹³⁰ MELZER, F., TÉGL, P. In: MELZER, F., TÉGL, P., a kol. *Občanský zákoník – velký komentář. Svatek IV. § 655-975.* Praha: Leges, 2016, 362-363.

Nejvyšší soud dovozuje, že i jeden podílový spoluvlastník, který s ostatními také tvoří majetkové společenství, je oprávněn k věci uplatnit právo z vadného plnění. Není rozumného důvodu to neumožnit manželům.

A. Konkludentní uplatnění práva z vady

Z praxe je mi známo, že spotřebitelé neuplatní žádné právo z vadného plnění a pouze vytknou vadu, což může vést i ke ztrátě soudního sporu. Krajský soud v Brně se zabýval rozsudkem prvního stupně, ve kterém spotřebitelka (žalobkyně) reklamovala u podnikatele akumulátor solární elektrárny. Oprávněnost žaloby opírala o nárok na vrácení kupní ceny z důvodu, že podnikatel reklamaci nevyřídil v 30denní lhůtě podle § 19 odst. 3 ZOS13, z čehož uplatnila právo od smlouvy odstoupit. Dvouletá záruční doba počala běžet ode dne převzetí – 24. 2. 2013.¹³¹ Žalobkyně nejprve prostřednictvím emailové zprávy vytkla prodejci (žalovanému) vadu akumulátoru dne 7. 2. 2015, přičemž prvně uplatnila právo z této vady dne 10. 3. 2015. Soud prvního stupně žalobu zamítl, neboť dospěl k závěru, že žalobkyně uplatnila právo až po uplynutí záruční doby, což vedlo k zániku jejích práv z odpovědnosti za vady.¹³² Žalobkyně argumentovala, že uplatnila právo na opravu věci konkludentním způsobem, tudíž před uplynutím dvouleté záruční doby. S tímto názorem se odvolací soud neztotožnil. V daném případě se neodchýlil od názoru Stanoviska Cpj 40/82, které konkludentní uplatnění práva z vadného plnění připouští pouze za situace, že vada je vytknuta u osoby určené k opravě, u které lze předpokládat, že cílem je provedení opravy věci. Jelikož žalobkyně vytkla vadu přímo u podnikatele, setrval odvolací soud na tom, že žalobkyně nedala na vědomí dostatečně zřetelně, jaké právo z vytýkané vady uplatňuje a zamítavý rozsudek prvního stupně potvrdil.¹³³

Mám za to, že tento názor je ve své podstatě správný. Spotřebitel musí uplatnit právo z vady, jinak se nejedná o určité právní jednání. **Konkludentní způsob je přípustný pouze u osoby určené k opravě, u níž je jednoznačné, jaké právo spotřebitel uplatňuje.** U podnikatele (prodávajícího) může spotřebitel požadovat jakýkoliv způsob vyřízení reklamace. Stanovisko Cpj 40/82 ovšem nemohlo reflektovat úpravu zákona o ochraně spotřebitele pro jeho neexistenci. Zákon o ochraně spotřebitele ukládá prodejci, aby spotřebitele řádně informoval o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění včetně údajů, kde lze reklamaci uplatnit podle ustanovení § 13 ZOS. Nepochybně dané ustanovení zachycuje

¹³¹ Srov. § 620 odst. 1 OZ64.

¹³² Srov. § 626 odst. 1 OZ64.

¹³³ Rozsudek Krajského soudu v Brně ze dne 16. června 2016, sp. zn. 54 Co 75/2016.

její splnění již při prodeji zboží nebo poskytnutí služby. To podporuje systematický výklad, neboť navazující ustanovení stanovuje povinnost ještě před a při uzavírání smlouvy. Vítová uvádí i teleologický argument, a to poskytnutí takových informací, aby spotřebitel mohl učinit kvalifikované rozhodnutí.¹³⁴ Mám za to, že tato povinnost platí i v případě každé jednotlivé reklamace, jelikož aplikace takto předaných informací může být pro spotřebitele nejednoznačná či složitá, pročež by nedokázal učinit kvalifikované rozhodnutí o jeho právech.

To lze dát do souvislosti s tím, že podnikatel musí jednat tak, aby v jím vydaném písemném potvrzení (reklamační protokol) byla mimo jiné zachycena spotřebitelova vůle ohledně toho, zda požaduje opravu, dodání nového zboží, slevu z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy.¹³⁵ V rámci veřejného práva Krajský soud v Českých Budějovicích rozhodl o oprávněnosti pokuty uložené podnikateli, jelikož v reklamačním protokolu nebylo zaznamenáno žádné právo z vady. Doplnil, že podnikatel by se nedopustil správního deliktu, kdyby bylo zaneseno, že spotřebitel výslovně nechce uplatnit žádné právo z vadného plnění.¹³⁶ Domnívám se, že by podnikatel v rámci jeho informační povinnosti ve smyslu ustanovení § 13 ZOS měl spotřebitele informovat i při uplatnění reklamace, že je povinen uplatnit právo z vadného plnění, jinak se nejedná o řádně zahájenou reklamaci. Pokud by zůstal pasivní, dopustil by se nejenom přestupku, ale i soukromoprávního porušení povinnosti z důvodů níže rozvedených.

Nelze odhlédnout, že ustanovení § 13 a 19 odst. 1 ZOS ve své podstatě vyjadřují princip poctivosti jednání. Doplnující funkce principu poctivosti totiž mimo jiné zakládá vedlejší povinnosti, mezi které patří povinnosti loajality, informační povinnost, povinnost součinnosti či sdělování informací, které jsou pro výkon práv a plnění povinností zásadní, respektive dotýkající se jejich zájmů. Princip poctivosti zakládá straně povinnost sdělit informace podstatné o plnění a právech ze závazku, nejenom při uzavření smlouvy, ale během jejího celého trvání, což je v tomto případě zdůrazněno jednáním slabší strany vůči odborníkovi.¹³⁷ Pokud podnikatel zůstane při uplatnění reklamace nečinný, respektive nesdělí spotřebiteli, že neuplatnil reklamaci řádně, nelze toto protiprávní jednání prodejce aprobovat tím, že bychom negativní dopad z porušení této povinnosti prodejce přenesli na spotřebitele. Jinak by se jednalo

¹³⁴ VÍTOVÁ, B. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, s. 138.

¹³⁵ Srov. § 19 odst. 1 ZOS.

¹³⁶ Rozsudek Krajského soudu v Českých Budějovicích ze dne 10. 3. 2016, sp. zn. 10 A 120/2015.

¹³⁷ LAVICKÝ, P. In: LAVICKÝ, P., a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 78-79.

o porušení principu zákazu prospěchu ze svého vlastního nepoctivého, protiprávního jednání podle ustanovení § 6 odst. 2 OZ. Shrnuvše by měl prodejce jednat v souladu s povinností aktivně zjistit a zaznamenat, jaké právo spotřebitel chce uplatnit, a upozornit ho na následky s tím spojené, pokud tak spotřebitel neučiní. Tato povinnost by se měla dotýkat i vytknutí vady, neboť se jedná o součást reklamace, bez které nelze pokládat uplatnění práva z vadného plnění za určité. Pokud by prodejce nejednal, jak mu ukládá zákon o ochraně spotřebitele v souvislosti s obecným princip poctivosti, jedná se o porušení jeho smluvní povinnosti. Bezpochyby z toho plyne povinnost k náhradě vzniklé škody. Účinnější opatření by však mohlo spočívat v tom, že by dané protiprávní jednání zakládalo nemožnost podnikatele namítnout promlčení práva z vadného plnění nebo nevytknutí vady včas, neboť by k tomu prodejce svým vlastním jednáním určitou měrou přispěl.

B. Alternativní povaha práv z vady

Nežřídká se také stává, že spotřebitel do reklamačního protokolu zaznamená uplatnění více práv z vady najednou. Nejprve bych uvedl, že judikatura připustila možnost alternativního uplatnění práva z vady, a to pro dodání nové věci a odstoupení od smlouvy. To ale jen za předpokladu, že dodání nové věci nebude možné (následná nemožnost plnění), přičemž oznámením této skutečnosti spotřebiteli nastaly účinky odstoupení od smlouvy.¹³⁸ Lze upozornit, že v jiných případech by soud mohl pokládat uplatnění více práv z vadného plnění najednou za neurčité právní jednání, neboť by nebylo možné ani výkladem dojít k závěru, jaké konkrétní právo spotřebitel uplatnil.¹³⁹ Nejvyšší soud tak učinil ohledně práva na opravu věci a slevy z kupní ceny.¹⁴⁰

Projeví-li se nebo vyskytne vada, která je porušením smluvní povinnosti poskytnout bezvadné plnění, má spotřebitel za podmínek vymezených v ustanovení § 2169 OZ na výběr určitá práva z vadného plnění. Nelze požadovat z jedné vady více práv najednou, např. poskytnutí slevy z kupní ceny a současně opravu zboží. Alternativní uplatnění by předpokládalo tento význam, avšak Stanovisko Cpj 40/82 svým popisem poukazuje na eventuální uplatnění práv z vadného plnění. Připouští totiž, že až na základě nemožnosti dodat nové zboží, je poté uplatněno právo od smlouvy odstoupit. Eventuální způsob uplatnění práva z vady právě

¹³⁸ Stanovisko občanskoprávního kolegia Nejvyššího soudu České socialistické republiky z 21. 12. 1979, Cpj 100/79.

¹³⁹ Srov. § 553 odst. 1 OZ.

¹⁴⁰ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 17. 5. 2016, sp. zn. 33 Cdo 4540/2015.

představuje budoucí postup pro primární a druhotný nárok.¹⁴¹ Pro tento závěr lze vycházet z ustanovení § 1927 odst. 1 OZ, neboť spotřebitel jako věřitel má na výběr více než jeden předmět plnění (práva z vadného plnění), přičemž jeho splněním, a to kteréhokoliv z nich se podnikatel zproští dluhu (provést nápravu vadného plnění).

Obdobně na Slovensku dovozují přípustnost eventuálního uplatnění práva z vadného plnění. To pouze pro právo na opravu věci a za předpokladu zjištění, že jde o neodstranitelnou vadu, právo na výměnu věci. Má být však vyloučeno eventuálně uplatnit právo na dodání nového zboží či právo na slevu z kupní ceny a právo na odstoupení od smlouvy.¹⁴²

Kategorické závěry, jak je předeslal Nejvyšší soud, však neshledávám korektními. Nepochybně platí, že spotřebitel nemůže požadovat více práv z vadného plnění z té samé vady **najednou, respektive požadovat souběžné poskytnutí nápravy vadného plnění více způsoby**. Lze mít za to, že pokud spotřebitel uplatní právo na opravu zboží dle ustanovení § 2169 odst. 1 OZ a pro případ, že věc nebude možné opravit, pro tento případ požadovat slevu z kupní ceny podle ustanovení § 2169 odst. 3 věta druhá OZ, jedná se o právně účinné právní jednání. Obdobně pokládám za přípustné eventuální uplatnění práva na dodání nového zboží a odstoupení od smlouvy anebo požadavek na slevu z kupní ceny. Tento postup by již *pro futuro* stanovil, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje, čímž by šetřil náklady na následný projev vůle ohledně uplatnění práva na slevu z kupní ceny z důvodu nemožnosti provést opravu zboží. To platí i pro podnikatele, který pokud sezná, že věc nelze opravit, jelikož v okamžiku uplatnění reklamace si této skutečnosti není vědom, to nemusí sdělit spotřebiteli, který by na tomto podkladě mohl provést jinou volbu, a může rovnou provést nápravu podle již vybraného práva z vadného plnění. Svým způsobem se jedná o odkládací podmínku, při které v důsledku situace, kterou předvídá občanský zákoník, dochází ke změně uplatněného práva z vadného plnění.

Určitým úskalím pro spotřebitele je dostatečně srozumitelná a určitá formulace při uplatnění více práv z vadného plnění, které nemusejí být schopni. Zaškrtnutí, zakroužkování, pouhé vypsání způsobem „oprava, vrácení kupní ceny“, nebude vždy určité právní jednání o uplatnění práva z vadného plnění, byť by v případě dostatečně pregnantního vyjádření postačovalo. Právní jednání posuzujeme podle svého obsahu¹⁴³ a nelze-li obsah projevu vůle

¹⁴¹ ŠKÁROVÁ, M. In: ŠVESTKA, J., a kol. *Občanský zákoník I, II*. 2. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2009, s. 1786.

¹⁴² FEKETE, I. *Občiansky zákonník: veľký komentár*. Bratislava: EuroKódex, 2011. s. 1870.

¹⁴³ Srov. § 555 odst. 1 OZ.

seznat pro neurčitost nebo nesrozumitelnosti i po výkladu, nejedná se o právní jednání.¹⁴⁴ Ve vymezených případech se bude jednat o absenci určitosti, neboť by nebylo zřejmé, jaká práva a povinnosti z daného projevu vůle pro strany plynou. Vzniká-li pochybnost, jaké právo spotřebitel chtěl uplatnit, přistoupíme k výkladu s cílem odstranit nedostatky. Měli bychom brát v potaz, jakými právy z vadného plnění je oprávněn spotřebitel disponovat a jejich vzájemnou uplatnitelnost na základě zákona.

Pokud spotřebitel v reklamačním protokolu bez dalšího rozvedení uvede „oprava, sleva“ nejedná se o určité právní jednání, neboť v obou případech toto právo náleží spotřebiteli již při počátku reklamace.¹⁴⁵ Tento konkrétní závěr je poplatný pokaždé pro kombinaci práva z vadného plnění se slevou z kupní ceny. Pouhé označení opravy a odstoupení od smlouvy bych také považoval za neurčité, jelikož takto práva z vadného plnění po sobě neplynou.

3.4 Předání zboží prodejci

Pro řádné uplatnění reklamace není předání zboží prodejci nutné. Pro její vyřízení v 30denní lhůtě již takový závěr nelze učinit. Řešení této otázky je podstatné pro případný související důsledek jejího marného uplynutí a z toho plynoucí práva pro spotřebitele.

To znamená důrazně odlišovat dvě situace. První je uplatnění reklamace jako projev vůle spotřebitele spočívající ve vytknutí vady a určení způsobu provedení nápravy vadného plnění. Druhá předpokládá řešení této reklamace, tedy následné jednání, při kterém podnikatel zkoumá, zda pokládá nárok spotřebitele za oprávněný a případně provede nápravu, nebo poskytne odůvodnění zamítnutí reklamace. Uplatnění práva u prodejce nebo u osoby určené k opravě stanovuje ustanovení § 2172 OZ. To rozvádí ustanovení § 19 odst. 1 ZOS, které upravuje povinnosti prodejce spojené s přijutím reklamace neboli uplatnění práva z vadného plnění. K účinnému uplatnění práva z vadného plnění není nutné předložit věc prodejci. Až ustanovení § 19 odst. 3 ZOS upravuje povinnosti prodejce spojené s vyřizováním reklamace, mezi něž spadá i oprávnění prodejce využít služeb odborného posouzení reklamované vady. K tomuto kroku je pro většinu případů nutné, aby prodejce měl zboží k dispozici. Obdobně k tomuto přistupuje judikatura, a to jak v oblasti soukromoprávní tak veřejnoprávní.

Nejvyšší soud v jednom sporu týkající se reklamace zboží rozvedl, že předání zboží je po uplatnění práva z vadného plnění nutné řešit až následnou komunikací. Pokračoval úvahou, že pro vyřízení reklamace dle § 19 odst. 3 ZOS je nezbytné, aby spotřebitel umožnil podnikateli

¹⁴⁴ Srov. § 553 odst. 1 OZ.

¹⁴⁵ Srov. § 2169 odst. 1 a 3 první věta OZ.

o reklamaci rozhodnout, což se neobejde bez odborné posouzení reklamované vady. Tuto povinnost zásadně nese spotřebitel a náklady s tím spojené je poté oprávněn požadovat po podnikateli podle ustanovení § 1924 OZ. Jak však doplnil, existuje zboží, které je pro spotřebitele podstatně obtížné pro přepravu. V uvedeném případě se jednalo o dřevěný koupací sud o průměru 250cm a váhy 350kg. Proto nebylo možné spravedlivě požadovat po spotřebiteli, aby přepravu zajistil sám. Pro rozhodnutí vyšel, byť bez odkazu na něj z ustanovení § 1922 odst. 2 OZ. Jednalo se totiž o závazek řídicí se předchozí právní úpravou. Současná úprava výslovně umožňuje úschovu nebo naložení s věcí tak, aby vada mohla být přezkoumána i jiným způsobem než jejím předáním. V rámci toho dovedl, že podnikatel se může dohodnout i na jiném způsobu zkoumání zboží, např. fotografiemi, videem, prohlídkou servisním technikem apod.¹⁴⁶

Pro pohled na tuto problematiku vzhledem k jinému druhu zboží lze odkázat na rozsudek Městského soudu v Praze, který také posuzoval, zda je spotřebitel oprávněn uplatnit právo na odstoupení od uzavřené smlouvy z důvodu nevyřízení reklamace ve smyslu ustanovení § 19 odst. 3 ZOS13. Odvolací soud řešil situaci, při které spotřebitel uplatnil právo z vady, ale nepředal podnikateli zboží k posouzení vady. Konkrétně se jednalo o reklamaci CD přehrávače do automobilu, přičemž soud vycházel z toho, že spotřebitel na výzvu podnikatele, aby mu předal zboží, když se oba nacházeli v provozovně, odmítl tak učinit. Soud dospěl k závěru, že aplikace ustanovení § 19 odst. 3 ZOS2013 a jeho důsledek spočívající v nevyvratitelné domněnce neodstranitelnosti vady, je podmíněna předáním věci. Jelikož spotřebitel nepředal zboží podnikateli a důvodem tohoto nebylo jednání podnikateli, žalobu zamítl.¹⁴⁷

Z hlediska veřejného práva předeslal Městský soud v Praze obdobný názor i v případě žaloby vůči České obchodní inspekci ohledně jí uložené pokuty podnikateli za správní delikt pro porušení ustanovení § 19 odst. 3 ZOS2013.¹⁴⁸ Skutková podstata spočívala v tom, že dle ČOI podnikatel nevyřídil reklamaci zboží – motorového člunu – v 30denní lhůtě, která byla prodejci písemně oznámena. Podnikatel v reakci na to, požádal o fotografickou dokumentaci, kterou spotřebitel v rozsahu 57 fotografií poskytl a deklaroval možnost zhlédnutí závad na zboží kdykoliv po předchozím ohlášení. Až po čtyřech měsících spotřebitel obdržel vyjádření, a to se zamítnutím reklamace pouhým překladem od dodavatele podnikatele. Správní soud se

¹⁴⁶ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 22. 3. 2017, sp. zn. 33 Cdo 2694/2016.

¹⁴⁷ Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 15. 10. 2009, sp. zn. 64Co 64/2009.

¹⁴⁸ Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 25. 1. 2017, sp. zn. 9 A 273/2014.

neztotožnil s námitkou žalobce, že spotřebitel má povinnost součinnosti spočívající v předání zboží. Naopak přisvědčil žalované v názoru, že součinnost je nutné posuzovat individuálně s ohledem na povahu reklamovaného zboží, a případně i s přihlédnutím k dalším okolnostem reklamace. Potřebná součinnost spotřebitele může spočívat i v jiném jednání než předání zboží, např. poskytnutí fotodokumentace, umožnění prohlídky vadného zboží, a to právě v případech zboží nadměrné velikosti, jehož přeprava bývá obtížná a nákladná.

Z výše uvedených případů bezpochyby plyne povinnost spotřebitele k součinnosti ve smyslu ustanovení § 1975 OZ při řešení reklamace k posouzení charakteru vady, která zásadně spočívá v předání zboží, kterou podnikatel může vyžadovat s vědomím toho, že spotřebitel je poté v případě oprávněnosti jeho práva, požadovat náhradu účelně vynaložených nákladů spojených s odesláním zboží. V případě reklamace objemných, těžkých věcí dovozují, že spotřebitel je stále povinen poskytnout dostatečnou součinnost, ovšem nemůže být nucen k přepravě zboží na sídlo nebo provozovnu podnikatele, způsobilo-li by to neúměrnou námahu nebo počáteční náklady pro spotřebitele. Může se jednat o předmět koupě jako motorový člun, sedací souprava, postel z masivního dřeva nebo větší ohnivzdorný trezor. Obdobně se bude jednat o již zabudované zboží, např. venkovní okna, vana, kotel pro tuhá paliva, u kterých je předání z důvodu jejich začlenění do jiného celku - většinou napevno - už bez poškození jiných částí nemožné. Podnikatel by se zejména v posledně uvedených případech neměl obhajovat, že se ho zapojení jím prodaného zboží netýká. Právě naopak, podnikatel si musí ze své pozice odborníka být vědom toho, že dané zboží plní svou funkci až zapojením nebo do té doby pouze omezeně, a s reklamací včetně posouzení vady jiným způsobem než jeho předáním, počítat.

Posledně bych doplnil, že pokud by podnikatel spotřebiteli sdělil v reakci na uplatnění reklamace, že např. provede prohlídku, tak lhůta poběží již od okamžiku, kdy měl podnikatel poprvé možnost takto učinit.¹⁴⁹

3.5 Povaha povinností týkající se reklamace

Pro vyústění této a dalších podkapitol je nutné prvně předeslat, jaké povinnosti lze pokládat za smluvní a z nich plynoucí právní následky pro smluvní strany při řešení reklamace podle zákona o ochraně spotřebitele.

Smlouva jako projev vůle dvou, případně více stran, vede ke vzniku závazku a jeho obsah se od této vůle odvíjí. S právním jednáním jsou spojeny nejenom právní následky výslovně zamýšlené stranami smlouvy, ale i práva a povinnosti, které s takovým projevem vůle

¹⁴⁹ VÍTOVÁ, B. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, s. 182.

váže zákon nebo vyplývající z dobrých mravů, zvyklostí a zavedené praxe stran.¹⁵⁰ Rozlišujeme dva základní typy právních pravidel, a to kogentní a dispozitivní. Jde-li o absolutně kogentní právo, strany se od něj nemohou odchýlit; nelze jej měnit soukromým ujednáním. Jedná se např. o povinnost jednat poctivě v rámci uzavřené smlouvy, která se stává *ex lege* součástí vzniklého závazku.¹⁵¹ Druhou kategorií jest relativně kogentní právo, u kterého zákonodárce zakazuje snížení standardu závazně chtěného; typicky spotřebitelské právo¹⁵². Dispozitivní právní pravidla nebrání stranám, aby jejich aplikaci vyloučili anebo si ujednaly práva a povinnosti odlišně. Poté se jedná o autonomní tvorbu práva smluvními stranami. Pokud strany nevyloučí nebo neupraví jinak dispozitivní ustanovení, stanou se jako podpůrná úprava součástí smluvního závazku. Kupříkladu povinnost předání dokladů vztahující se k věci nebo úprava svépomocného prodeje.¹⁵³ Absolutně kogentní právo a relativně kogentní, pokud není ujednána přísnější úprava, a nevyloučená ustanovení dispozitivního práva, se stávají součástí smluvního závazku bez dalšího jako následek právního jednání plynoucího ze zákona podle ustanovení § 545 OZ.¹⁵⁴

Pokud stanovíme práva a povinnosti stran podle výše uvedené diferenciacie, jsme schopni posoudit, zda svým jednáním strana porušuje smluvní povinnost. Bezouška rozlišuje povinnosti na hlavní a vedlejší. Hlavní povinnosti sledují splnění účelu smlouvy a mají přímý vztah k předmětu plnění – zaplatit kupní cenu, odeslat zboží. Druhé jmenované mají za cíl ochranu poctivé smluvní strany, která jest v dobré víře v korektní chování druhé strany. Demonstrativně uvádí povinnosti jednat v souladu se zásadami poctivého obchodního styku a spolupráce při plnění závazku.¹⁵⁵

¹⁵⁰ Srov. § 545 OZ.

¹⁵¹ BEZOUŠKA, P. In: LAVICKÝ, P., a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. Vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1568: „*Jelikož platí, že každý má v právním styku povinnost jednat poctivě (§ 6), promítá se i tato základní povinnost do smluvních vztahů, a to v různých modalitách. Jde o vedlejší povinnosti, jejichž účel již není primárně zacílen na splnění závazku, ale slouží spíše k ochraně poctivé smluvní strany, která v dobré víře spoléhá na to, že její smluvní partner se bude chovat korektně. Jde např. o tyto povinnosti: jednat v souladu se zásadami poctivého obchodního styku, spolupracovat při plnění závazku.*“

¹⁵² Srov. § 1812 odst. 2 OZ.

¹⁵³ Srov. § 2126 OZ.

¹⁵⁴ MELZER, F. In: MELZER, F., TÉGL, P., a kol. *Občanský zákoník – velký komentář. Svazek III. § 419-654*. Praha: Leges, 2014, s. 489.

¹⁵⁵ BEZOUŠKA, P. In: LAVICKÝ, P., a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. Vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1567-1568.

Obdobně Hrádek rozvádí, že i nesplnění povinnosti plnit a porušení vedlejších povinností jsou porušením smlouvy.¹⁵⁶ Jako vedlejší povinnosti příkladmo uvádí – porušení povinnosti spočívající v nepoškozování nebo ohrožování účelu smlouvy (bezdůvodné odpírání plnění, bezdůvodné a šikanózní ukončení závazkového poměru), nebo povinnosti ke spolupráci, při jejíž neexistenci by mohlo dojít k prodlení nebo vadnému plnění, či povinnosti informování o podstatných okolnostech plnění.¹⁵⁷

Míním, že přinejmenším povinnosti plynoucí z ustanovení § 19 odst. 1 a 3 ZOS lze pokládat za smluvní i přesto, že jsou vymezeny ve veřejnoprávním předpisu. Existence ustanovení § 19 ZOS ve veřejnoprávním předpisu má umožnit kontrolu plnění těchto povinností i orgánem veřejné moci, který ovšem nemá oprávnění jakkoliv zasahovat do soukromoprávních poměrů. Závazek ze spotřebitelské kupní smlouvy je soukromoprávní smluvní poměr, bez kterého by spotřebitel neobdržel předmět plnění – zboží – a tudíž by ani neměl k čemu uplatňovat reklamaci.

Odstavec první § 19 ZOS rozšiřuje ustanovení § 2173 OZ, protože stanovuje i povinnost potvrdit datum a způsob vyřízení uplatnění práva z vadného plnění včetně jejího trvání, a to nejenom pro opravu. Dále v případě popření nároku z vadného plnění spotřebitele podnikatelem upravuje povinnost vydat písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tyto náležitosti jsou podmíněny buď vadným plněním, nebo jenom tvrzením spotřebitele o jeho údajném právu z vadného plnění. Vydat reklamační protokol či písemné odůvodnění zamítnuté reklamace lze považovat za povinnosti mající za cíl předcházet maření součinnosti ze strany podnikatele v souvislosti se zjednodušením přístupu informací spotřebiteli. Spotřebitel totiž na základě reklamačních protokolů bude schopen poznat, po jakou dobu se staví lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění a také bude mít jasně zaznamenáno, jakou vadu vytýkal, respektive její projev. Kromě toho se bude jednat i o důkaz, jaké právo z této vady spotřebitel uplatnil, případně odůvodnění zamítnutí reklamace, což by mělo spotřebiteli usnadnit přesné vymezení nesouhlasu s posouzením podnikatele ohledně vady zboží, a to i za účelem určení

¹⁵⁶ HRÁDEK, J. In: ŠVESTKA, J., DVORÁK, J., a kol. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek VI. § 2521 - § 3081*. Praha: Wolters Kluwer, 2014, s. 958: „Nárok na náhradu škody dle § 2913 předpokládá, že dlužník ze smluvního vztahu poruší povinnost spočívající v bezvadném plnění, k němuž se zavázal. Jedná se přitom nejenom o vadné plnění, ale též o porušení povinností souvisejících s plněním, tzv. vedlejších ochranných povinností. Toto porušení je posuzováno zcela objektivně a týká se veškerých smluv a ujednání, ať již úplatných či bezúplatných, následně povinnosti vyplývající z těchto smluv a souvisejících právních vztahů.“

¹⁵⁷ Ibidem, s. 959-960.

otázky pro posouzení soudním znalcem či znaleckým ústavem. Mám za to, že z těchto poznatků také plyne ochrana účelu smlouvy, poněvadž spotřebitel jedná mimo svou podnikatelskou činnost a jím zakoupené zboží využívá zásadně pro osobní účely. To znamená větší důraz na ochranu toho, že pro spotřebitele jsou finančně nákladnější určité investice např. do domácích spotřebičů, automobilu apod., které měl zákonodárce v úmyslu opatrovat. Jinými slovy se jedná o to, že spotřebitel v zásadě neoplývá větším množstvím finančních prostředků než právě podnikatel a jeho nákupy jsou cíleny pro užití těchto věcí po delší dobu tak, aby je nemusel často obměňovat. Tento aspekt akcentuje sám zákonodárce rozšířením práv z vadného plnění nejenom na vady při převzetí věci, jak činí u podnikatelů, ale také i na vady, které se vyskytnou v dvouleté době od převzetí zboží podle ustanovení § 2165 odst. 1 OZ. Pod účel ochrany spotřebitelské smlouvy lze právě subsumovat i ty povinnosti, které mají spotřebitele chránit před podnikatelskou nečinností, protiprávním jednáním nebo pro účely dalšího jednání spotřebitele vůči podnikateli. Proto stanovuje povinnosti usnadňující kontrolu a zjednodušení za účelem této ochrany, jak pro řešení případného sporu, aby se spotřebitel nedostal do stavu tzv. důkazní nouze, ale i jako prevenci tohoto jednání. Vzhledem k tomu, že povinnosti vymezené ustanovením § 19 odst. 1 ZOS vyvěrající z ustanovení § 2173 OZ zakotvují ochranu účelu smlouvy – řádné poskytnutí plnění – povinnost spolupráce ze strany podnikatele pro předcházení prohlubování vadného plnění a v neposlední řadě ochrana spotřebitele jako slabší smluvní strany, považují za vhodné povinnosti vyjmenované v ustanovení § 19 odst. 1, 3 ZOS pokládat za vedlejší smluvní povinnosti. Takovéto pojetí současně zajišťuje, že tento ochranný účel nebude mařen. Jde o povinnosti, které tomu mají právě předcházet.¹⁵⁸

Lhůta vyjádřená v § 19 odst. 3 ZOS je konkrétním časovým určením pro účely stanovení přiměřené lhůty ke zjednání nápravy podle ustanovení § 2169 odst. 3 OZ a lhůty pro provedení opravy osobou určenou k opravě dle ustanovení § 2172 OZ. Má za cíl předcházet prodlení s nápravou vadného plnění, a to stanovením konkrétní lhůty, případně omezit meškání vyjádření podnikatele o tom, že uplatněné právo z vadného plnění nepokládá za oprávněné. Jelikož vadné plnění je porušení smluvní povinnosti, navázaná povinnost k tomuto porušení smlouvy napravit vadný stav v určité lhůtě, vede k závěru, že i povinnost vyřídit reklamaci v této lhůtě, je smluvní povinností. V tomto případě zákonodárce nahrazuje autonomní tvorbu práva stranami smlouvy, respektive chybějící či omezující ujednání mezi spotřebitelem a podnikatelem. Proto se tato povinnost stává součástí již uzavřeného smluvního závazku.

¹⁵⁸ Ibidem, s. 958: „Následnými povinnostmi je míněna především povinnost upustit od jednání, která by svým účelem mařila nebo mohla ohrozit účel smlouvy anebo poškodit práva vyplývající ze smlouvy.“

Důvodem celé této teze je úvaha o prodlení podnikatele (dlužníka) se smluvními povinnostmi vystavit reklamační protokol na počátku a konci reklamačního řízení. Pokud podnikatel neplní svůj dluh včas a řádně, dostává se do prodlení s jeho splněním podle ustanovení § 1968 OZ. Podle následujícího ustanovení je věřitel oprávněn vymáhat splnění dluhu (vydání reklamačních protokolů) nebo odstoupit od smlouvy dle podmínek stanovených zákonem nebo smlouvou.¹⁵⁹ Míru prodlení posuzujeme podle toho, zda prodlévající strana porušila smluvní povinnost podstatným způsobem, nebo nepodstatným způsobem v kontextu závazkového poměru jako celku. Vzhledem k tomu, že se v tomto případě jedná o vedlejší smluvní povinnosti nemající tak závažné dopady prodlení, kdy by prodlévajícímu muselo být zřejmé již při uzavírání smlouvy, že spotřebitel by za vědomosti těchto okolností neměl zájem smlouvu uzavřít, mám za to, že se jedná o nepodstatné porušení smluvní povinnosti.¹⁶⁰ Spotřebiteli je dána možnost odstoupit od dané smlouvy, pokud podnikateli poskytne dodatečnou lhůtu ke splnění, a to výslovně nebo mlčky ve smyslu ustanovení § 1978 odst. 2 OZ. **Domnívám se, že by se mohlo jednat o nanejvýš dva týdny.** Spotřebitel může spojit poskytnutí dodatečně lhůty s odloženými účinky odstoupení od smlouvy, pokud podnikateli sdělí, že mu ji již neprodlouží, přičemž jejím marným uplynutím nastává fikce, že spotřebitel odstoupil od smlouvy. **Míním, že spotřebitelé by na tomto základě získali titul pro odstoupení od smlouvy zejména v případech, kde je podnikatel dlouhodobě nečinný, nekomunikující a reklamované zboží je u podnikatele, což by značně omezilo skutečnou možnost domct se práv z vadného plnění v důsledku nevyřízení reklamace včas ve smyslu ustanovení § 19 odst. 3 ZOS.**

Nelze opomenout, že pro spotřebitelskou smlouvu uzavřenou distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory je stanovena před jejím uzavřením informační povinnost podle ustanovení § 1811 a § 1820 OZ. Ve smyslu ustanovení § 1822 odst. 1 OZ se tyto údaje stávají nedílnou součástí smlouvy. Ustanovení § 1811 odst. 2 písm. f) OZ ukládá podnikateli povinnost informovat o právech vznikajících z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a další podmínky pro uplatňování těchto práv. Obdobně tak stanovuje § 13 ZOS, který zakládá informační povinnost podnikatele ohledně rozsahu, podmínek a způsobu uplatnění reklamace vůči spotřebiteli. I proto podnikatelé v obchodních podmínkách informují o tom, u jakého servisu může spotřebitel reklamaci uplatnit, na jakou adresu věc odeslat, jak dlouho reklamace může trvat, někdy že musí přiložit kupní doklad apod. Podnikatelé by ovšem měli také

¹⁵⁹ Srov. § 1969 OZ.

¹⁶⁰ Srov. § 2002 odst. 1 OZ.

informovat o právech spotřebitele z vadného plnění, tedy že má právo na opravu, dodání nového zboží, slevu z kupní ceny či na odstoupení od smlouvy a za jakých podmínek. V mnoha případech tak podnikatelé činí doslovným převzetím ustanovení § 2161, § 2165, § 2169, § 2170 OZ a § 19 odst. 1, 3 ZOS do jejich obchodních podmínek.

Pod pojetí „*podmínky uplatňování práv z vadného plnění*“ ve smyslu ustanovení § 1811 odst. 2 písm. f) OZ spadá i § 19 ZOS, jelikož toto ustanovení podrobně rozebírá u koho, v jakém místě je oprávněná osoba uplatnit právo z vadného plnění, jakož i s tím spojené povinnosti pro povinnou osobu, a to i lhůty k vyřízení reklamace apod. V našem případě podmínky představují práva a povinnosti v synallagmatickém právním poměru mezi spotřebitelem a podnikatelem ohledně uplatňování práv z vadného plnění.

Neshledávám rozumného důvodu, abychom výkladem nemohli dospět ke konkluzi spočívající v přiřknutí smluvní povahy vybraných povinností vyjádřené v zákoně o ochraně spotřebitele, pokud mají předobraz v občanském zákoníku a pro specifický způsob uzavření spotřebitelské smlouvy je tento závěr nepochybný. Nejčastěji se bude jednat o prodej zboží v tzv. kamenné prodejně (současná fyzická přítomnost smluvních stran), při kterém je výklad o skutečném seznámení se s podmínkami o právech z vadného plnění před uzavřením smlouvy spíše fantaskní. Proto bychom měli přisoudit spotřebiteli ochranu spočívající v povaze těchto povinností jako smluvní, neboť je jimi poskytnuta větší ochrana.

3.6 Lhůta k vyřízení reklamace a její prodloužení

Jedná se o určení časového okamžiku, do kterého musí podnikatel učinit rozhodnutí o reklamaci, neboli zda podnikatel pokládá uplatněné právo z vadného plnění za oprávněné, a současně v této lhůtě také provést nápravu vadného plnění. Judikatura dovodila, že s pojmem vyřídit je pojeno docílení stavu, v němž se již reklamaci nebude muset podnikatel zabývat. Tudíž k vyřízení reklamace dojde až ve chvíli, kdy podnikatel spotřebitele vyrozumí o tom, jakým způsobem byla reklamace vyřízena.¹⁶¹ Současně musí podnikatel v této lhůtě umožnit převzetí zboží z reklamace, poskytnout slevu z kupní ceny nebo vrátit kupní cenu v případě odstoupení od smlouvy.¹⁶² Návrh Směrnice v čl. 13 odst. 3 písm. a) a b) stanovuje, že by spotřebitel i podnikatel v případě zrušení smlouvy, byli povinni si navzájem vrátit poskytnutá plnění ve lhůtě 14 dnů od učinění odstoupení od smlouvy.

¹⁶¹ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne ze dne 27. 7. 2011, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009.

¹⁶² VÍTOVÁ, B. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, s. 179.

Tento časový okamžik lze považovat za lhůtu, neboť je určena k tomu, aby osoba (podnikatel) splnila svou povinnost reklamaci vyřídit, tedy něco učinit. Nejedná se proto o dobu, u které právo nebo povinnost zaniká bez dalšího.¹⁶³ Řešení této otázky má praktický dopad, jelikož případně-li poslední den 30denní lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty pracovní den nejbližší následující. Zároveň platí, že lhůta – i doba – počíná běžet dnem, který následuje po skutečnosti rozhodné pro její počátek. Praktickým příkladem je spotřebitelem osobně uplatněná reklamáce na provozovně podnikatele dne 1. března 2017 (čtvrtek). Následující den počne běžet 30denní lhůta, pokud není smluvena jiná lhůta. Poslední den lhůty vychází na pátek 30. března 2017, což je ovšem státní svátek. Následuje víkend a nejbližší pondělí je také státní svátek, tudíž poslední den lhůty připadá až na den 3. dubna 2017. Skutečnost, že by prodejce dne 30. března 2017 měl otevřeno je irelevantní, neboť je nutné vzít v potaz i další okolnosti pro splnění jeho povinností – provozní doba bankovních institucí, servisních středisek, provozovatele poštovní licence apod.

Důležité je upozornit, že podnikatel je povinen splnit svou povinnost v obvyklé denní době. Pokud by podnikatel poslední den lhůty v pozdních hodinách (např. 22:00) poslal SMS zprávu, že je reklamáce vyřízena opravou zboží a současně přichystáno k vyzvednutí na provozně podnikatele, nelze ji pokládat za řádně a včas vyřízenou. Spotřebitel měl mít možnost v poslední den lhůty si vyzvednout zboží a současně měl skutečnou možnost se s tímto sdělením seznámit až následující den.

3.6.1 Dohoda o jiné lhůtě k vyřízení reklamace

Ustanovení § 19 odst. 3 ZOS umožňuje, aby se strany dohodly na úpravě této lhůty. Nemíním, že by pro spotřebitele představoval jakýkoliv problém její zkrácení; v praxi jsem se s touto situací však nasetkal. Generální prodloužení lhůty k vyřízení reklamace v obchodních podmínkách podnikatele je zdánlivé právní ujednání, neboť omezuje spotřebitele na právech z vadného plnění dle ustanovení § 2174 OZ. Nepokládám za přiměřené, aby v jakémkoliv případě byla lhůta prodloužena ve prospěch podnikatele, jelikož reklamáce se může týkat různých vad a z nich uplatněných práv z vadného plnění. Pokud by spotřebitel uplatnil slevu z kupní ceny, není potřeba provádět nápravu vadného plnění jiným, bezpochyby déletrvajícím způsobem. Spotřebitel ani z důvodu adheznosti spotřebitelských smluv nemůže ovlivnit obsah daných ustanovení a neměl by být nucen prohledávat obchodní podmínky, aby zjistil, jakou lhůtu k vyřízení reklamace podnikatel ze své vlastní vůle stanovuje. Tímto bychom popřeli

¹⁶³ Ibidem, s. 180.

ochranu spotřebitele chtěnou zákonem. Prodloužení bychom tedy měli připustit pouze pro jednotlivé reklamace, při kterých je již známa vada a z ní uplatněno právo.

Někteří podnikatelé upravují prodloužení lhůty do reklamačních protokolů, což *a priori* nepokládám za protiprávní. Nesprávnost tohoto postupu shledávám v předtištěném textu a v něm předpokládaném souhlasu o tom, že se spotřebitel a podnikatel dohodli na delší lhůtě. Prvním důvodem je, že povinností podnikatele je vystavit reklamační protokol s informacemi vyžadovanými ustanovením § 19 odst. 1 ZOS. Pokud podnikatel vloží do jeho znění v zásadě sdělení o prodloužení lhůty k vyřízení reklamace, jedná se o projev vůle spočívající v návrhu na uzavření dohody vedoucí k úpravě podnikatelovy povinnosti k jeho prospěchu, u kterého předpokládá souhlas spotřebitele. Je nutné mít na paměti, že podnikatel tento návrh předkládá v rámci plnění své povinnosti, ke které není nutné jakýkoliv souhlas spotřebitele, respektive se jedná o jednostranné jednání. Reklamační protokol má být předán spotřebiteli jako potvrzení o skutečnostech vyžadovaných zákonem, není tudíž ani nutný podpis, jak v naprosté většině případů podnikatelé požadují. Míním, že tak činí pro důkaz o převzetí této písemnosti. **Oproti tomu dohoda o prodloužení lhůty k vyřízení reklamace je dvoustranné jednání základající změnu práv a povinností mezi stranami.** Nedomnívám se proto, že spotřebitelé mohou očekávat, že podpisem reklamačního protokolu bez dalšího upraví vzájemná práva a povinnosti smluvních stran ve vlastní neprospěch. Předpokládají, že jim bude vydána písemná listina obsahující pouze informace o uplatňované reklamaci, přičemž jejím podpisem se k ničemu nezavazují a ani nic zvlášť neupravují. Vadnost tohoto postupu proto shledávám v předpokládaném souhlasu, u kterého by spotřebitel musel formou opt-out nepřistoupit k návrhu dohody o prodloužení lhůty k vyřízení reklamace. To by spočívalo v přeškrtnutí, nepodepsání, tudíž aktivního kroku spotřebitele k vyjádření nesouhlasu.

Ochrana spotřebitele častokrát přistupuje k vyjádření vůle spotřebitele, při kterém se k něčemu zavazuje nebo omezuje, výslovným souhlasem. Jedná se o zákaz jakékoliv platby navíc, než ke které dal spotřebitel výslovný souhlas.¹⁶⁴ Povinnost uhradit poměrnou část sjednané služby za poskytnutou službu, pokud začal podnikatel plnit před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy na základě výslovné žádosti.¹⁶⁵ Zákonné omezení spotřebitele od smlouvy odstoupit, pokud byla služba splněna před uplynutím lhůty pro odstoupení s jeho

¹⁶⁴ Srov. § 1814 OZ.

¹⁶⁵ Srov. § 1834 OZ.

předchozím výslovným souhlasem.¹⁶⁶ To samé platí i pro digitální obsah.¹⁶⁷ Mám za to, že bychom mohli aplikovat stejný princip. Spotřebiteli by měl být představen návrh na prodloužení lhůty k vyřízení reklamace, bez toho aniž by byl předpokládán souhlas. Bez ohledu na to by neměl být schováván v reklamačních protokolech v části se zákonem chtěnými informacemi, kde jej spotřebitel neočekává.

Platně sjednat prodloužení lhůty k vyřízení reklamace lze formou opt-in, a to např. prostřednictvím zaškrtačací políčka, zvláštního okénka s textem a podpisem přinejmenším graficky odlišitelného od reklamačního protokolu, přičemž případně vyžadovaný podpis reklamačního protokolu je uveden zvlášť. Opačný závěr by znamenal, že podnikatel by poměrně jednoduchým administrativním způsobem upravoval zákonnou lhůtu k vyřízení reklamace a výjimku v podobě jejího případného odlišení, obcházel, neboť by zákonodárcem chtěný stav – ochrana spotřebitele před průtahy – nemohl být naplněn.

Jako praktický příklad uvádím reklamační protokol jednoho internetového obchodu.¹⁶⁸ V něm je uvedeno: „*Reklamační řád*“:

1. Smluvní doba pro vyřízení reklamace je stanovena na 30 dní. Reklamační lhůta začíná běžet následujícího dne od převzetí reklamace příjemcem a končí odesláním reklamace odesílateli. Zákazník svým podpisem stvrzuje souhlas s prodloužením záruční opravy ve vyjimečných případech na zákonem povolených 60 dní. O případném prodloužení reklamace bude zákazník informován na jeho emailovou adresu. Za fólie, tvrzené skla, obaly, náhradní kryty u mobilních telefonů neručíme. Doporučujeme jejich odstranění.

2. Podpisem smlouvy o provedení opravy Zákazník potvrzuje, že se podrobně seznámil s Reklamačním řádem a že s ním bez výhrad souhlasí. (...)“

S tímto reklamačním protokolem nelze za žádných okolností spojovat platně uzavřenou dohodu o prodloužení lhůty k vyřízení reklamace. Zaprvé ve spotřebiteli vyvolává mylný dojem, že zákon povoluje prodloužení na „zákonem povolených 60 dní“, který spočívá v dovolenosti této úpravy ve „výjimečných případech“, a tudíž spotřebitel není řádně informován, že zákon takto k prodloužení lhůty nepřistupuje, a že s tímto postupem nemusí souhlasit. Dokonce podnikatel spojuje s podpisem reklamačního protokolu „že s ním bez výhrad souhlasí“. *A contrario* by spotřebitel nemohl reklamační protokol nikdy podepsat a potvrdit, že

¹⁶⁶ Srov. § 1837 písm. a) OZ.

¹⁶⁷ Srov. § 1837 písm. l) OZ.

¹⁶⁸ Viz příloha 1. Dostupné z <https://www.levnejmobil.cz/upload/files/bussinestel-reklamacni-protokol.xls>

se s ním seznámil, pokud by měl jakoukoliv výhradu. Jedná se o typický případ neplatného prodloužení lhůty k vyřízení reklamace.

3.7 Nevyřízení reklamace a důsledky z toho plynoucí

Ve lhůtě k vyřízení reklamace je podnikatel povinen provést nápravu vadného zboží, či reklamaci zamítnout, a o tom vyrozumět spotřebitele včetně učinění takových kroků, aby se danou reklamací již nemusel zabývat. Reklamace tedy nemusí být vyřízena včas anebo řádně.

Druhé jmenované může nastat i v případě, že podnikatel, byť má provést opravu zboží, tedy jej uvést do bezvadného stavu, učiní takové kroky, které již lze považovat za úpravu. Demonstruji na příkladu. Spotřebitelka reklamuje vadu vysoce módní dámské obuvi, která se projevila v podobě praskání červených nití, které spojují vnější a vnitřní část obuvi. Podnikatel se rozhodl, že provede opravu, a to výměnou nití. Poté 30. den od uplatnění reklamace oznámil prostřednictvím SMS, že reklamace je vyřízena a provedena oprava, včetně toho, že obuv je k vyzvednutí na provozně, na které spotřebitelka uplatnila reklamaci. Spotřebitelka se následující den dostavila na provozovnu za účelem vyzvednutí reklamované obuvi. Po jejich předložení seznala, že nitě jsou odlišné barvy, a to bílé, čímž je narušena estetická funkce obuvi. Pro nevyřízenou reklamaci uplatnila právo od smlouvy odstoupit. Mám za to, že v tomto případě by spotřebitelka jednala v souladu se zákonem. Podnikatel měl provést opravu, kterou se rozumí činnost s cílem uvést zboží do původního stavu, tedy bezvadného. Výměnou nitě za jinou barvu, která narušila estetickou funkci obuvi, ovšem provedl úpravu. To znamená činnost, při které dochází ke změně věci a nejedná se ani o opravu nebo údržbu. Jde o to, že touto činností dochází ke změně vlastností zboží, a naopak opravou (navrácením do původního stavu) by bylo dosaženo chtěných původních vlastností.

Soukromoprávní následek nevyřízení reklamace v 30denní lhůtě byl vtělen do zákona o ochraně spotřebitele v roce 1995, a to v podobě nevyvratitelné právní domněnky, že charakter reklamované vady je bez dalšího považován za neodstranitelný.¹⁶⁹ Spotřebiteli z toho konkrétně plynulo o právo spotřebitele od smlouvy odstoupit, požadovat výměnu věci, přiměřenou slevu z kupní ceny, či setrvat na již uplatněném právu na základě nevyvratitelné domněnky o neodstranitelnosti reklamované vady.

S přijetím OZ bylo třeba upravit i ostatní právní předpisy. Pro velkou část z nich tak bylo učiněno zákonem č. 303/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím

¹⁶⁹ Srov. § 19 odst. 3 in fine ZOS13: „Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.“

rekodifikace soukromého práva. Ten změnil dikci věty rozebíraného ustanovení do této současné podoby: „*Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.*“ **A právě tato formulace přinesla v návaznosti na OZ výkladové nejasnosti.** O podstatném porušení smlouvy pojednává OZ na několika místech a pro cíl této kapitoly je potřeba analyzovat § 1977 OZ (podstatné porušení z důvodu prodlení), § 2002 odst. 1 OZ (podstatné porušení smlouvy v obecné rovině) a § 2106 OZ (podstatné porušení smlouvy z důvodu vadného plnění) s ohledem na rozličné aspekty vybraných metod výkladu.

Ustanovení § 1977 OZ upravuje právo strany, která neporušila svou smluvní povinnost prodlením podstatným způsobem, od této smlouvy odstoupit, pokud to prodlévající straně oznámí bez zbytečného odkladu. Oproti tomu § 2002 odst. 1 OZ stanovuje podstatné porušení smlouvy jako obecný důvod pro odstoupení od smlouvy, což musí být učiněno bez zbytečného odkladu. Ustanovení § 1977 OZ je v postavení *lex specialis* vůči obecnému podstatnému porušení smlouvy.¹⁷⁰

Spojení „*marné uplynutí této lhůty*“ navádí k úpravě prodlení, jelikož vyjadřuje atributy nesplnění určité lhůty – něco tedy nepředám, neučiním včas.¹⁷¹ V daném případě by prodlení podnikatele představovalo neučinění nápravy vadného stavu a vyrozumění o způsobu vyřízení reklamace v rámci 30denní, či jiné výslovně dohodnuté lhůty. Poněvadž by podnikatel nesplnil svou povinnost v časově vymezeném rámci, v němž ji má splnit (vyřídít reklamaci), lze její překročení pokládat za prodlení a dodatečné splnění je možné podle vůle spotřebitele, jelikož může setrvat na svém již uplatněném právu z vadného plnění. Domnívám se, že aplikace obecného podstatného porušení by nedostatečně vyjádřila aspekt nevyřízení reklamace v určité lhůtě.

Naproti tomu § 2106 OZ upravuje podstatné porušení smlouvy vadným plněním. Pokud by fikce podstatného porušení smlouvy odkazovala na odst. 1 daného ustanovení, měl by spotřebitel k uplatnění jedno z práv v něm uvedených, od marného uplynutí lhůty k vyřízení reklamace.¹⁷² Posledně lze zvažovat i o použití § 2106 odst. 2 in fine OZ, neboť upravuje právo

¹⁷⁰ ŠILHÁN, J. In: HULMÁK, M. a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1198.

¹⁷¹ Ibidem, s. 1097: „*U prodlení dlužníka je prodlením jen takové porušení smluvní povinnosti, které vykazuje znaky průtahu, prodlevy, omeškání či zdržení se s plněním; jde vždy o určitý časový úsek, u něhož musí být (alespoň potenciálně) určitelný počátek a konec, a tedy musí být potenciálně možné povinnost dodatečně splnit či její plnění obnovit.*“

¹⁷² Srov. § 2106 odst. 1 OZ: „*Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,*

kupujícího na změnu již uplatněného práva z vadného plnění za situace, že podnikatel neprovede nápravu vadného plnění v přiměřené lhůtě.¹⁷³ Tato úprava vyjadřuje naplnění atributů meškání tím, že kupujícímu dává možnost od smlouvy odstoupit, nebo požadovat přiměřenou slevu, pokud podnikatel neprovede nápravu včas, nebo oznámení, že vadu neodstraní.

Vítová uvádí aplikaci ustanovení § 2106 OZ bez podrobnějšího rozvedení.¹⁷⁴ Vlček připouští možnost aplikace § 2106 odst. 1 OZ, i když se nakonec přiklání k aplikaci § 2002 odst. 1 OZ. Dále vyložil, že se nejedná se ani o tak přísný výklad, protože aplikace § 2106 odst. 1 OZ by znamenala fingování vadného plnění, i když by plnění vadu mít nemuselo.¹⁷⁵

S ohledem na tyto nejasnosti musíme interpretaci právního předpisu pro následek nevyřízení reklamace posuzovat nejenom z hlediska jejího jazyka, ale i za použití jiných výkladových metod s cílem naleznout vhodnou úpravu. Jazykový výklad je totiž úplně prvním východiskem pro zjištění právní normy.¹⁷⁶

V rámci ostatních výkladových metod jsem jako první vybral subjektivně historický výklad, jehož účelem je naleznout, jaký význam spojoval s daným ustanovením zákonodárce, tedy jeho skutečný úmysl.¹⁷⁷ Základními prameny jsou důvodová zpráva či autorské komentáře.¹⁷⁸ Z důvodové zprávy k zákonu č. 303/2013 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím rekodifikace soukromého práva, k předloženému ustanovení vyplývá¹⁷⁹,

-
- b) na odstranění vady opravou věci,
 - c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo
 - d) odstoupit od smlouvy.“

¹⁷³ Srov. § 2106 odst. 2 in fine OZ: „Neodstraní-li podnikatel vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.“

¹⁷⁴ VÍTOVÁ, B. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016, s. 183

¹⁷⁵ VLČEK, K. *Soukromoprávní následky neprovedení reklamace ve spotřebitelských smlouvách*. Beck-online.cz [online] Právní rozhledy. 2015, č. 2, s. 56-61 [cit. 21. 2. 2018] Dostupné z: <https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nrptembrgvpxa4s7gipxgxzvgy&groupIndex=0&rowIndex=0>

¹⁷⁶ MELZER, F. *Metodologie nalézání práva. Úvod do právní argumentace*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 41, 42 a 110.

¹⁷⁷ Ibidem, s. 110.

¹⁷⁸ Ibidem, s. 122.

¹⁷⁹ Důvodová zpráva k zákonu č. 303/2013 Sb., s. 255: „Předmětná úprava je reakcí na nové znění NOZ, které se týká odpovědnosti prodávajících z vadného plnění. Oproti dosavadní právní úpravě není

že zákonodárce řešil, jak dané ustanovení upravit v souladu s terminologií OZ, jelikož bylo upuštěno od rozdělení vad na odstranitelné a neodstranitelné v případě kupní smlouvy.¹⁸⁰ Z textu lze vyložit, že předkladatel zákona neměl v úmyslu se odchýlit od předchozí úpravy. Jelikož nebyl s to provést modifikaci přímo ve zvláštních ustanoveních o prodeji zboží v obchodě, měl zřejmě v úmyslu aplikovat úpravu vadného plnění v obecných ustanoveních o kupní smlouvě, která je vůči dikci vadného plnění prodeje zboží v obchodě obsahově nejbližší. Předložený výklad se už pohybuje v oblasti subjektivně teleologického výkladu, jelikož z důvodové zprávy neplyne jednoznačná odpověď na otázku, jakou vůlí předkladatel zákona oplýval. Z toho by plynulo východisko uplatnění důsledku nevyřízení reklamace ve smyslu ustanovení § 2106 odst. 1 nebo odst. 2 in fine OZ.

Dalším podkladem pro posouzení vhodného ustanovení, je *argument a simile* jako objektivně teleologický argument. V souladu s ním má být stejné hodnotové rozhodnutí učiněno stejně, nestejně nestejně podle povahy své různosti.¹⁸¹ Pro něj je základním východiskem úprava vadného plnění v obecných ustanoveních o kupní smlouvě. Zákonodárce explicitně řeší situaci, kdy není odstraněna vada v přiměřené lhůtě, respektive včas. V takovém případě je kupující oprávněn požadovat přiměřenou slevu, nebo od smlouvy odstoupit, pokud nemá zájem setrvat na svém již uplatněném právu.¹⁸² Tím je chráněn zájem na tom, aby strana porušující smlouvu napravila protiprávní stav v určité lhůtě. K tomu zákon stanovuje *de facto* sankci za případné otálení s touto nápravou. Ať už je kupujícím spotřebitel, nebo podnikatel, pro oba platí, že účelem reklamace je náprava vadného plnění, a to buď opravou, dodáním nové věci, slevou z kupní ceny nebo odstoupením od smlouvy. Pokud občanský zákoník přiznává kupujícímu podnikateli nebo nepodnikajícím fyzickým osobám vůči sobě navzájem právo od smlouvy odstoupit, nebo požadovat slevu z kupní ceny za nevyřízenou reklamaci, měli bychom

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.“ [online] Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?O=6&CT=930&CT1=0> [cit. 27. 2. 2018]

¹⁸⁰ Důvodová zpráva k OZ [online]. Dostupné z <http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?o=6&ct=362&ct1=0> [cit. 27. 2. 2018]: „Opouští se hledisko vad opravitelných a neopravitelných jako základní kritérium pro určení práv kupujícího z vad věci a nahrazuje se hlediskem intenzity, jakou vadnost plnění porušuje smlouvu.“

¹⁸¹ MELZER, F. *Metodologie nalézání práva. Úvod do právní argumentace*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 165.

¹⁸² Srov. § 2106 a § 2107 OZ.

tento standard přiřknout i kupujícímu spotřebiteli. Odlišná koncepce opravňující pouze odstoupit od smlouvy s povinností takto učinit bez zbytečného odkladu, by na spotřebitele kladla více povinností než na podnikatele v obdobné situaci. Takovýto závěr nelze pokládat za správný, jelikož spotřebiteli má být poskytnuta větší míra ochrany v jeho smluvním poměru s podnikatelem, a to pro vyrovnání faktického nerovného postavení spotřebitele vůči podnikateli. Povinnost od smlouvy odstoupit bez zbytečného odkladu by nevyváženost jenom prohlubovala v neprospěch spotřebitele. Proto bych bezpochyby vyloučil aplikaci ustanovení § 1977 a § 2002 odst. 1 OZ. Domnívám se, že ani § 2106 odst. 1 OZ není možné aplikovat, byť by spotřebiteli poskytl stejná práva jako za předchozí úpravy. **Úskalí jeho aplikace spočívá v povinnosti uplatnit toto právo bez zbytečného odkladu od oznámení vady.**¹⁸³ Spotřebitel již vadu oznámil a na začátku reklamace uplatnil právo z vadného plnění podle § 2169 OZ. Jelikož by až po nastání právní fikce podstatného porušení smlouvy měl spotřebitel právo ve smyslu § 2106 odst. 1 OZ, musel by ho uplatnit bez zbytečného odkladu od této chvíle v souladu s § 2106 odst. 2 první věta OZ, neboť by se jednalo o první možný okamžik uplatnění tohoto práva od oznámení vady. Pokud by tak v tomto časovém horizontu neučinil, měl by právo z nepodstatného porušení smlouvy vadným plněním.¹⁸⁴ Tento závěr by byl v rozporu s unijní legislativou, a to z důvodů stanovení povinnosti spočívající v časovém určení uplatnění práva z nevyřízené reklamace a pro případ nesplnění této lhůty umožnění spotřebiteli pouze právo na odstranění vady nebo přiměřenou slevu z kupní ceny.¹⁸⁵ Přípustným řešením by mohlo být neaplikovat první větu odst. 2 § 2106 OZ ve světle vnitrostátní judikatury, byť zaváděje horizontální účinek směrnice.¹⁸⁶ To by ovšem mělo za následek narušení návaznosti jednotlivých odstavců § 2106 OZ z důvodu chybějící časové posloupnosti uplatnění práv. Současně by se bezesporu jednalo o porušení povinnosti řádné transpozice unijního práva. Proto bychom měli zkoumat a přiklonit se k závěru, jenž by naplnil povinnost eurokonformního výkladu (*ne contra verbum*) před zásahem do vnitrostátního předpisu.

Za vhodné východisko na základě tohoto teologického argumentu považuji aplikaci poslední věty odstavce druhého § 2106 OZ. Při tomto výkladu bychom dovedli, že právní

¹⁸³ Srov. § 2106 odst. 2 první věta OZ: „Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady.“

¹⁸⁴ Srov. § 2106 odst. 3 OZ.

¹⁸⁵ Srov. § 2107 odst. 1 OZ.

¹⁸⁶ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 31. 5. 2016, sp. zn. 29 Cdo 562/2014, opíraje se o usnesení Ústavního soudu ze dne 9. 2. 2011, sp. zn. Pl. ÚS 1/10.

následek podstatného porušení smlouvy v ZOS finguje, že reklamovaná vada byla podstatným porušením smlouvy vadným plněním. Neprovedení nápravy v 30denní, či jiné dohodnuté lhůtě, má za následek, právo spotřebitele od smlouvy odstoupit, nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny bez nutnosti, aby tak bylo učiněno bez zbytečného odkladu.

Pod objektivně teleologický výklad spadá i argumentace právními principy. V předjímaném případě se potkávají tři právní principy, a to ochrana rovnosti – z toho plynoucí ochrana slabší strany spotřebitele,¹⁸⁷ smluvní autonomie a *pacta sunt servanda*. Smluvní závazek bychom měli spíše zachovávat, než jej rušit. Vycházíme-li z ustanovení § 1977 a § 2002 odst. 1 OZ mohl by spotřebitel disponovat pouze právem od smlouvy odstoupit, což lze ovšem vnímat jako nástroj *ultima ratio*. Zákon by nepřipouštěl jiné řešení, které by nemělo za následek zrušení smlouvy. Proto bych toto pojetí nepovažoval za proporcionální, pokud OZ nabízí i jiná východiska, kterými lze zachovat závazek v platnosti, třeba v podobě práva na přiměřenou slevu (§ 2106 odst. 1, § 2106 odst. 2 in fine OZ). Takovýto výklad by naplnil zásadu *pacta sunt servanda* v nejšíře přípustném výkladu, ale i autonomii vůle. Spotřebitel by nebyl omezován v oprávněnosti projevu své vlastní vůle měnit své nároky pouze na zrušení smluvního závazku. Zůstalo by mu zachováno i právo požadovat přiměřenou slevu, či setrvat na svém již uplatněném právu. Ačkoli by ustanovení § 2106 odst. 1 OZ umožnilo spotřebiteli požadovat dodání nové věci oproti ustanovení § 2106 odst. 2 in fine OZ, lze o jeho aplikaci pochybovat, jelikož by spotřebitel byl povinen uplatnit toto nové právo bez zbytečného odkladu. Výklad vedoucí k uplatnění § 2106 odst. 2 in fine OZ považuji za správný, jelikož dává možnost spotřebiteli od smlouvy odstoupit, nebo požadovat přiměřenou slevu, a to bez nutnosti uplatnění bez zbytečného odkladu. Tím by byla naplněna zásada ochrany spotřebitele v širším pojetí z důvodu nepovinnosti uplatnit právo z vady bez zbytečného odkladu.

Nadto by výklad vedoucí k uplatnění § 1977, § 2002 odst. 1, 2106 odst. 1 OZ byl v rozporu s povinností provádět eurokonformní výklad, což je jeden z dalších argumentů objektivně teleologického výkladu.¹⁸⁸ Směrnice o prodeji zboží v čl. 3 odst. 5 upravuje právo spotřebitele požadovat přiměřené snížení kupní ceny nebo od smlouvy odstoupit v případě

¹⁸⁷ Nález Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11: „19. Sama ochrana spotřebitele se potom nepohybuje jen na úrovni podústavního práva, nýbrž má právě dopad i do ústavní roviny. Konkrétně ochranu spotřebitele lze podřadit pod ústavní princip rovnosti, a to v jeho materiálním či faktickém pojetí (čl. 1 Listiny).“

¹⁸⁸ MELZER, F. *Metodologie nalézání práva. Úvod do právní argumentace*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009, s. 175.

nezjednání nápravy v přiměřené lhůtě. V rámci toho neupravuje žádnou lhůtu, ve které by měl spotřebitel povinnost oznámit podnikateli uplatnění změnu jeho nároku z rozporu se smlouvou (vadného plnění). Z tohoto důvodu lze vyloučit aplikaci ustanovení § 1977, § 2002 odst. 1 OZ. I přesto, že § 2106 odst. 1 OZ by spotřebiteli poskytl více práv, jeho časové omezení není v souladu s touto směrnicí. Od dikce této směrnice je přípustné se odchýlit pouze v případě zajištění vyšší úrovně ochrany spotřebitele, což by ani jedno z těchto ustanovení nesplňovalo. Ustanovení § 2106 odst. 2 in fine OZ by bylo se Směrnicí o prodeji zboží v souladu, neboť by spotřebiteli bylo umožněno vybrat si právo od smlouvy odstoupit, nebo požadovat přiměřenou slevu bez časového omezení po nevyřízení reklamace.

Důsledek z nevyřízení reklamace v 30denní, či jiné dohodnutí lhůtě spočívá v určení právní fikce tak, že reklamovaná vada byla podstatným porušením smlouvy vadným plněním ve smyslu § 2106 odst. 1 OZ od počátku. Jednalo by se pouze o stanovení charakteru reklamovaného vadného plnění, tedy ne fingování vady, ze které by plynulo právo z vadného plnění. **Neprovedení nápravy v 30denní lhůtě by mělo za následek právo spotřebitele od smlouvy odstoupit, nebo požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny bez nutnosti uplatnit toto právo bez zbytečného odkladu, a to ve smyslu § 2106 odst. 2 in fine OZ.** Jelikož by fikce, která nepřipouští důkaz opaku, upravila, že spotřebitel dané právo uplatnil, nebylo by relevantní namítat opožděnost uplatnění práva z vadného plnění při reklamaci podle § 2106 odst. 2 první věta OZ, protože by se potom nemohlo jednat o podstatné porušení smlouvy vadným plněním.¹⁸⁹ **Tento výklad by také zohlednil vyjádřený atribut prodlení při řešení reklamace, poněvadž dovozované ustanovení výslovně reflektuje skutečnost nevyřízení reklamace v přiměřené lhůtě. Posledně by byl naplněn i teleologický argument *a simile* a přiměřenosti vzájemného působení základních principů, jelikož by spotřebiteli byla stanovena minimálně stejná úprava jako podnikateli v obdobné situaci s ohledem na ochranu spotřebitele.**

Poněvadž je zachována právní kontinuita s předchozí úpravou, i když OZ neumožňuje po nevyřízení reklamace požadovat dodání nového zboží, vyvstává otázka uplatnění předchozí soudní praxe. Se zřetelem k tomu bychom měli analyzovat i ji, protože je podstatnou součástí výkladu důsledku nevyřízení reklamace pro její užití v praxi. Vlček článku rozporoval správnost závěrů Nejvyššího soudu. Jedná se o to, že judikatura mimo jiné podmiňovala práva

¹⁸⁹ Srov. § 2106 odst. 3 OZ.

plynoucí ze sankce vyjádřené v § 19 odst. 3 ZOS2013 tím, aby samotná reklamace byla oprávněna, respektive se muselo jednat o vadu, ze které plynulo právo z vadného plnění.

3.7.1 Soudní praxe

Nejvyšší soud v několika svých rozsudcích dospěl k interpretaci, že *de facto* sankce vyjádřená v ustanovení § 19 odst. 3 ZOS2013 zakládala nevyvratitelnou domněnku neodstranitelnosti reklamované vady (její charakter), ne nevyvratitelnou domněnku existence vady projevující se jako rozpor se smlouvou.¹⁹⁰ Judikoval tři podmínky, za kterých bylo možné nevyvratitelnou domněnku aplikovat. Jednalo se o posouzení, zda reklamovaná vada byla skutečně vadou, existovala v době uplatnění práva z ní a uplatněné právo z ní bylo oprávněné s ohledem na povahu vady. Vlček s touto judikaturou nesouhlasí a pokládá si otázku, jaký smysl má tedy reklamační řízení, pokud by pro podnikatele bylo výhodnější reklamaci zdržovat. Podnikatel by se této sankce nemusel obávat, jelikož by spotřebitel nejen musel podat žalobu, ale ještě předložit znalecký posudek, což by na spotřebitele jako slabší stranu kladlo příliš velké nároky. Nejvyšší soud dle jeho názoru předložil závěry vedoucí k obsoletnosti reklamačního řízení.¹⁹¹

Lze připustit, že Nejvyšší soud správně dovodil, že uplynutím lhůty se reklamovaná vada *a priori* nestává vadou, ze které by plynulo právo z vadného plnění. Jeho závěry vychází

¹⁹⁰ Jeden z těchto rozsudků Nejvyššího soudu ze dne 26. 10. 2010, sp. zn. 33 Cdo 3256/2008: „Uplatněné právo z odpovědnosti za vady je důvodné jen tehdy, je-li reklamovaná vada skutečně vadou, vyskytuje-li se u věci v době uplatnění práva z odpovědnosti za vady a má-li takovou povahu, jaká je pro uplatnění spotřebitelem zvoleného práva vyžadována. Význam ustanovení § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele se váže k poslednímu z uvedených požadavků; jako sankci za opožděné vyřízení reklamace stanoví nevyvratitelnou právní domněnku, že spotřebiteli svědčí práva z titulu neodstranitelnosti vad, i když jde o vady, které by bylo možno odstranit. Závěr, že nedostatek (závadu), kterou spotřebitel v záruční době reklamoval, se uplynutím lhůty stanovené ve třetí větě § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele stává bez dalšího vadou, nelze z citovaného ustanovení dovozovat; soud se proto musí vždy existenci tvrzené vady zabývat.“

¹⁹¹ VLČEK, K. *Soukromoprávní následky neprovedení reklamace ve spotřebitelských smlouvách*. Beck-online.cz [online] Právní rozhledy. 2015, č. 2, s. 56-61 [cit. 21. 2. 2018] Dostupné z: <https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nrptembrgvpxa4s7gipxgxzvgy&groupIndex=0&rowIndex=0>

ze Stanoviska Cpj 40/1982, ve kterém bylo vyloženo právo kupujícího na jiné než uplatněné právo z vadného plnění z důvodu, že vada nabude nového charakteru neodstranitelnosti.¹⁹²

Obdobné odůvodnění přednesl Nejvyšší soud i v jiných sporech.¹⁹³ Jeden z těchto rozsudků řešil i Ústavní soud a došel k závěru, že výklad zvolený Nejvyšším soudem není ústavně rozporný. Souhlasil, že pro oprávněnost nevyvratitelné domněnky se muselo jednat o takovou vadu, za kterou byl podnikatel odpovědný, což předkládá i odkaz na ustanovení § 622 OZ64, ve kterém se uvádí: „*Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a podnikatel je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit.*“¹⁹⁴ Ústavní soud nevyvratitelnou domněnku v ustanovení § 19 odst. 3 ZOS spojil pouze s právem z vadného plnění, respektive charakterem vady (neodstranitelnosti).¹⁹⁵

Správnost soudní praxe lze podpořit eurokonformním výkladem, poněvadž Směrnice o prodeji zboží v čl. 2 odst. 3 předpokládá, že se nejedná o rozpor se smlouvou, pokud spotřebitel o rozporu věděl či o něm nemohl rozumně nevědět nebo rozpor vznikl v důsledku materiálu dodaného spotřebitelem. Rozpor se smlouvou lze ve smyslu této směrnice a OZ považovat za vadu zboží, ze které plyne právo z vadného plnění. Pokud by se o rozpor se smlouvou nejednalo, spotřebiteli by nevzniklo právo z tohoto porušení (právo z vadného plnění). Článek 3 odst. 5 Směrnice o prodeji zboží upravuje právo od smlouvy odstoupit, nebo požadovat slevu z kupní ceny v případě nezjednání nápravy v přiměřené lhůtě, ale stále v rámci práva plynoucího z rozporu se smlouvou. Jedná se o změnu práva, kterou spotřebitel na základě rozporu se smlouvou může uplatnit za vymezených okolností. Nelze dojít k závěru, že by

¹⁹² Stanovisko Cpj 40/1982: *Kupujícím uplatněné právo z odpovědnosti za vady věci prodané v obchodě lze považovat za důvodné za předpokladu, že reklamovaná vada, která byla důvodem pro uplatnění tohoto práva: 1. je skutečně vadou, 2. vyskytuje se na prodané věci v době uplatnění práva z odpovědnosti za vady a 3. má takovou povahu, jaká je pro uplatnění kupujícím zvoleného práva vyžadována.*“ Dále: „*Jiné právo z důvodu těžké vady by mohl uplatnit pouze tehdy, kdyby uplatněné právo zaniklo (např. v souvislosti s nemožností plnění ve smyslu ustanovení § 93 o. z.) nebo kdyby vada, pro kterou bylo uplatněno, nabyla nového charakteru (např. odstranitelná vada nebyla odstraněna ve lhůtě podle § 250, věta druhá, případně podle § 253, poslední věta, o. z., takže ji lze po marném uplynutí této lhůty považovat za neodstranitelnou).* V posledně uvedeném případě je na kupujícím, zda setrvá na uplatněném právu, zda uplatní jiné právo, které do doby, než vada nabyla nového charakteru, neměl.“

¹⁹³ Rozsudky Nejvyššího soudu ze dne 21. 10. 2010, sp. zn. 33 Cdo 1711/2009; ze dne 7. 1. 2009, sp. zn. 28 Cdo 171/2008; ze dne 22. 4. 2010, sp. zn. 33 Cdo 3620/2008.

¹⁹⁴ Jedná se ustanovení upravující práva z vadného plnění, ne otázku vzniku vady.

¹⁹⁵ Usnesení Ústavního soudu ze dne 12. 4. 2011, sp. zn. I. ÚS 3640/10.

nezjednání nápravy v přiměřené lhůtě mělo za následek založení nevyvratitelné domněnky projevu reklamované vady jako rozporu se smlouvou. **Směrnice o prodeji zboží nepředpokládá, že by spotřebiteli vzniklo právo od smlouvy odstoupit, nebo požadovat přiměřenou slevu z rozporu se smlouvou, pokud se v první řadě ani o rozpor se smlouvou nejednalo.**

Předložený výklad ani nevede k obsoletnosti reklamačního řízení, jak dovozuje Vlček. Je totiž třeba brát v potaz, že povinnost vyřídit reklamaci v třicetidenní lhůtě platí, jak pro reklamaci, u které uplatňované právo skutečně spotřebiteli náleželo, tak i pro případ domnělého práva. Můžeme rozlišit dvě roviny chápání reklamačního řízení. První je povinnost podnikatele posoudit, zda se jedná o oprávněnou reklamaci. Pokud ne, musí reklamaci zamítnout, vydat písemné odůvodnění, informovat spotřebitele o tomto zamítnutí a umožnit spotřebiteli převzetí zboží z reklamace. To vše nejpozději v rámci 30denní, či jiné dohodnuté lhůty.

Druhá rovina představuje kromě informování spotřebitele o vyřízení reklamace především nápravu protiprávního stavu způsobeného vadným. **Pouze v tomto případě se uplatnila sankce nevyvratitelné domněnky v odstavci třetím § 19 ZOS13.** Toto rozdělení koreluje i se soudní praxí Nejvyššího soudu, ve které spojuje pojednáváný důsledek pouze s vadným plněním, což ale nevydání písemného potvrzení nebo odůvodnění zamítnutí reklamace není. Ústavní soud dle mého názoru správně ve výše uvedeném rozhodnutí poznamenal: *„že tyto skutečnosti svojí právní relevancí mají (či mohou mít), nikoliv však přímo v oblasti nároků plynoucích z odpovědnosti za vady, ale (...) v oblasti soukromoprávní odpovědnosti za event. způsobenou škodu.“* Proto bylo přípustné požadovat po podnikateli náhradu škody za nevyřízení reklamace v dané lhůtě. **Nevyvratitelná domněnka se totiž aplikovala pouze v případě vadného plnění, což nevyklučuje jiné soukromoprávní následky.** Povinnost vyřídit reklamaci ve stanovené lhůtě platí i pro domnělé právo z vadného plnění, tzv. neoprávněnou reklamaci. Demonstruji na příkladu. Spotřebitel reklamuje u podnikatele zakoupený automobil. Reklamace potrvá celkově dva měsíce a podnikatel ji nakonec zamítne. Spotřebitel mohl uplatnit sankci nevyvratitelné domněnky, pokud by ovšem mimo jiné prokázal oprávněnost reklamace, tedy odpovědnost prodejce za reklamovanou vadu. Neprokázal-li by ji, mohl by i přesto po podnikateli požadovat náhradu škody, např. náklady na půjčované automobilu, ale až za druhý měsíc reklamace, neboť tehdy podnikatel porušil svou smluvní povinnost vyřídit reklamaci v 30denní lhůtě. Právní důsledek vyjádřený v ustanovení § 19 odst. 3 in fine ZOS13 nevyčerpával beze zbytku všechna porušení podnikatele, ale pouze

to vázané k nápravě vadného plnění. Za účinnosti OZ se pro spotřebitele otevírá navíc možnost řešení porušení vedlejších povinností z pohledu prodlení se splněním smluvních povinností.¹⁹⁶

Míním, že výklad, aby vytýkaná vada existovala v době uplatnění práva z ní a zakládala odpovědnost podnikatele za vady, pokládám za správný a souladný s unijní legislativou. Jak správně poznamenal Ústavní soud, i kdyby se jednalo o neoprávněnou reklamaci a podnikatel ji nevyřídil včas, spotřebitel by byl oprávněn si nárokovat náhradu škody pro porušení právní povinnosti ve smyslu ustanovení § 420 OZ64 (dnes § 2913 OZ).

Bez výtky se však tato judikatura neobejde. Soukromoprávní důsledek nevyřízení reklamace pokládá Nejvyšší soud za oprávněný, jestliže spotřebitel při uplatnění reklamace zvolil právo z vadného plnění, které mu v tom okamžiku náleželo. Při výkladu uplatnění fikce podstatného porušení smlouvy nelze tuto podmínku pokládat za oprávněnou, neboť právní fikce stanoví, že spotřebitel uplatnil právo z vadného plnění ve smyslu ustanovení § 2106 odst. 1 OZ. Jelikož dané ustanovení umožňuje uplatnit jakékoliv právo z vadného plnění, tak spotřebitelem tehdy uplatněné právo při počátku reklamace je vždy nutné pokládat za řádné.

Jsa si vědom novosti k aplikaci ustanovení § 2106 odst. 2 in fine OZ, lze pokládat podmínku o uplatnění oprávněného práva z vadného plnění již při počátku reklamace za nesprávnou i z jiných důvodů.

Nejvyšší soud ve svých rozhodnutích pojednává, že uplatnění nesprávného práva z vadného plnění, nezakládá právní účinky. Tudíž nemůže účinně založit právo spotřebitele požadovat vyžadovaný druh nápravy vadného plnění a podnikatel jej není povinen poskytnout. To ovšem neznamená, že by nebyla vytknuta vada oprávněně, nebo by se tím podnikatel zprostil povinností vyjmenovaných v ustanovení § 19 ZOS. Pro druhé jmenované zákonodárce jednoznačně stanovil, že i pro neoprávněnou reklamaci je podnikatel povinen vystavit reklamační protokol při uplatnění reklamace a při jejím zamítnutí písemné odůvodnění. Pokud bychom brali v potaz, že uplatnění reklamace je bez právních účinků, nemohly by z toho podnikateli plynout povinnosti. Judikatura tento pohled sdílí, jelikož povinnost vyříditi reklamaci v 30denní lhůtě platí i pro zamítnutí reklamace, tedy v této lhůtě je nutné spotřebiteli sdělit, že byla jeho reklamace zamítnuta. Opačně ovšem Nejvyšší soud pro soukromoprávní důsledek nevyřízení reklamace, pokud spotřebitel uplatnil právo z vady, na které v tom okamžiku nesplňoval zákonné podmínky. **Tento koncept nepokládám za nadále udržitelný,**

¹⁹⁶ Viz Kapitola 3.5 Povaha povinností týkající se reklamace.

Jelikož Nejvyšší soud převzal závěry z 80. let a očividně nevzal v potaz všechny okolnosti a zákon o ochraně spotřebitele.

Jak jsem pojednával v kapitole 3.1, při uplatnění reklamace spotřebitel ani podnikatel netuší, jaká práva z dané vady plynou. K uplatnění jiného práva z vadného plnění, respektive jeho změně, dochází na základě porušení smluvní povinnosti vyřídit reklamaci v 30denní, či jiné dohodnuté lhůtě, tudíž i implicitně porušení povinnosti o reklamaci rozhodnout. Nelze opomenout, že prvotní hybatel uplatnění reklamace spočíval v důsledku porušení podnikatelovy smluvní povinnosti předat spotřebiteli bezvadné plnění. Jinými slovy, spotřebiteli je kladeno k tíži, že jako laik nerozpoznal, jaké právo z reklamované vady plyne, i když tuto povinnost podnikatel ve stejném okamžiku neměl. Ačkoliv podnikatel má povinnost o reklamaci rozhodnout, tedy odborně posoudit, jaké povahy dané vada je a oznámit závěr posouzení spotřebiteli, pokud se spotřebitel při uplatnění reklamace „netrefil“. Mám za to, že Nejvyšší soud neúměrně zatěžuje spotřebitele při uplatňování práv z vadného plnění, což znalého spotřebitele nutí uplatnit právo na slevu z kupní ceny, neboť má jistotu naplnění této podmínky.

V této souvislosti bych rád poukázal na rozhodnutí Vrchního zemského soudu v Hammu. Soud se zabýval sporem ohledně reklamace zakoupeného automobilu spotřebitelem u podnikatele za kupní cenu ve výši cca 17.000,- EUR. Spotřebitel vytkl vady, o kterých bylo prokázáno, že za ně podnikatel odpovídá. Spotřebitel z těchto vad písemně uplatnil právo na dodání nové věci. Jelikož podnikatel neprovedl nápravu v dodatečně stanovené lhůtě ve smyslu ustanovení § 323 odst. 1 BGB, spotřebitel odstoupil od smlouvy. Soud dovodil, že podnikatel se mohl bránit požadavku na dodání nového automobilu námitkou neúměrnosti k opravě vady (ta byla vyčíslena zhruba na 2.000,- EUR) nejpozději před odstoupením od smlouvy, neboli do okamžiku existence závazku, ze kterého by plynula povinnost napravit vadné plnění za jeho současného zachování. Tento závěr opřel o účel a smysl ustanovení § 439 odst. 3 BGB, což odpovídá čl. 3 odst. 3 Směrnice o prodeji zboží a vnitrostátnímu ustanovení § 2169 odst. 1 OZ. Dle jeho názoru spočívá ve výjimce pro neproporcionální nárok spotřebitele a bylo by s tím v rozporu, aby podnikatel mohl převážit nárok spotřebitele i za situace, kdy primární nároky již neexistují. Jinými slovy, podnikatel mohl namítnout neúměrnost nároku na dodání nové věci do okamžiku odstoupení od smlouvy spotřebitelem. Pokud tak neučinil, nemůže tuto námitku uplatnit u soudu, jelikož ji promeškal a požadavek na dodání nové věci tak byl oprávněný.¹⁹⁷

¹⁹⁷ Rozsudek Vrchního zemského soudu v Hammu ze dne 21. 7. 2016, sp. zn. 28 U 175/15.

Mám za to, že Vrchní soud v Hammu správně vymezil, že námitku neúměrnosti uplatňovaného nároku může podnikatel využít pouze do doby existence smluvního závazku. Lze připustit, abychom se těmito závěry inspirovali pro řešení situace spočívající v uplatnění práva z vadného plnění spotřebitelem, které mu v tom okamžiku nenáleželo, a on poté z důvodu nerozhodnutí a nevyřízení reklamace odstoupil od smlouvy, nebo požadoval slevu z kupní ceny. V našem případě se jedná nejenom o námitku neúměrnosti nároku, ale zvláštní povinnost o reklamaci rozhodnout, kterou německý právní řád neobsahuje. Ovšem v principu jsou založeny na obdobném základě. Námitka neúměrnosti spočívá v posouzení poměrnosti nákladů ve vztahu k nápravě vadného plnění opravou nebo dodáním nové věci, které jsou zjištěny až později a tyto informace jsou pouze na straně podnikatele jako odborníka. Obdobně u povinnosti reklamaci rozhodnout, u níž má být spotřebiteli sděleno, že jím uplatněné právo z reklamované vady není oprávněné a k tomu sdělit své odůvodnění. Pokud tak neučiní ani v dodatečné lhůtě poskytnuté spotřebitelem (dle německého práva) nebo zákonem stanovené (dle českého práva vyřídit reklamace v dané lhůtě), lze dojít k závěru, že podnikatel poté nemůže oprávněně namítat, že spotřebitel uplatnil právo, na které neměl nárok.

Ve své podstatě se jedná o to, že bychom připuštěním této podmínky Nejvyššího soudu umožnili podnikateli, aby těžil ze svého vlastního protiprávního jednání a negativní důsledek přenášel na spotřebitele. Podstatné proto je, že podnikatel porušil tyto smluvní povinnosti – dodat bezvadné zboží, rozhodnout o reklamaci a vyřídit reklamaci. Takové jednání ani nelze pokládat za poctivé. Lze proto připustit, že by podnikatel nemohl namítnout vadnost uplatněného práva z vadného plnění spotřebitelem až v soudním řízení. Soud by tyto okolnosti neměl ani zkoumat *ex offio*, neboť je na podnikateli, aby učinil svou vlastní obranu proti případné žalobě spotřebitele. Mám za to, že pokud to podnikatel ani nenamítne, vyjadřuje tím souhlas s uplatněnou reklamací bez rozporu v nesprávně uplatněném právu z vadného plnění.

3.8 Náhrada účelně vynaložených nákladů při reklamaci

Spotřebitel je oprávněn po podnikateli požadovat náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vadného plnění.¹⁹⁸ Jedná se o náklady, které jsou v příčinné souvislosti s vytýkanou vadou a oprávněného uplatnění práva z ní. Dále náklady musí být vynaloženy účelně. Pokud by spotřebitel nechal vyhotovit znalecký posudek ještě před nebo během

¹⁹⁸ Srov. § 1924 OZ

reklamačního řízení a podnikatel by svou povinnost z vadného plnění nepopíral, nejednalo by se o účelně vynaložený náklad.¹⁹⁹

Ustanovení § 1924 OZ současně stanovuje lhůtu pro nejzazší uplatnění tohoto práva, a to nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, tudíž nejpozději do jednoho měsíce po dvou letech od převzetí věci. Její zmeškání zakládá podnikateli námitku, jejímž uplatněním by soud právo na náhradu účelně vynaložených nákladů spotřebiteli nepřiznal.

Příkladem je spotřebitel oprávněn požadovat jízdné na provozovnu podnikatele za účelem uplatnění reklamace, předáním anebo vyzvednutím zboží z reklamace, poštovné spojené s uplatněním reklamace, jakož i znalecký posudek.²⁰⁰ Také náklady na demontáž zboží, jeho přepravy nebo na zjištění vady.²⁰¹

Výše ceny znaleckého posudku bývá předmětem sporů mezi smluvními stranami. Jeden spor dospěl až k Ústavnímu soudu na základě ústavní stížnosti spotřebitele, kterému byla Městským soudem v Praze zčásti zamítnuta žaloba na náhradu nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práva z odpovědnosti za vady. Spotřebitel nechal posoudit předmět plnění spotřebitelské kupní smlouvy (sportovní obuv) znalcem, jelikož podnikatel reklamaci zamítl. Odvolací soud spotřebiteli přiznal pouze 2.650,- Kč z celkové odměny soudnímu znalci ve výši 6.075,- Kč, neboť měl za to, že nutné náklady musí být přiměřené k povaze a hodnotě zboží. Z toho usoudil, že cena znaleckého posudku byla značně nadhodnocená. Ústavní soud shledal ústavní stížnost důvodnou. V jeho nálezu uvedl, že aplikací těchto závěrů by došlo ke snížení ochrany spotřebiteli, a to v situaci, kdy spotřebitelem požadované náklady by ani nevznikly, pokud by podnikatel při vyřizování reklamace postupoval řádně. Spotřebitel by byl nadto zatěžován tím, aby pro jistotu přiznání účelně vynaložených nákladů vyhledával větší množství znalců a zjišťoval jejich cenu. Tyto závěry pokládám za správné. Spotřebitel by neměl být omezován ve výběru znalce s ohledem na cenu posudku, pokud prvotním hybatelem této situace je porušení povinnosti na straně podnikatele.²⁰²

¹⁹⁹ ŠILHÁN, J. In: HULMÁK, M. a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 917.

²⁰⁰ Stanovisko Cpj 40/82.

²⁰¹ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 5. 2002, sp. zn. 33 Odo 473/2001: „*Za tyto náklady je třeba považovat náklady odborné prohlídky potřebné ke zjištění vady, náklady přepravy věci, její demontáže, poštovné apod.*“

²⁰² Nález Ústavního soudu ze dne 25. 1. 2007, sp. zn. I. ÚS 626/06.

Pozoruhodným sporem se zabýval Krajský soud v Plzni. Žalobce – sám advokát – požadoval náhradu nutných nákladů právního zastoupení jiným advokátem při uplatňování a vyřizování reklamace. Odvolací soud v souladu se soudem prvního stupně dospěl k závěru, že se nejednalo o úkony, ke kterým by v tomto případě byly nutné odborné znalosti, neboť se nejednalo o složitou otázku. Neodhlédl, že postup reklamace byl popsán na webových stránkách podnikatele, se kterými byl spotřebitel při uzavření smlouvy seznámen, stejně jako ve vystaveném záručním listě. Současně bylo podstatné, že podnikatel reklamaci ihned uznal a provedl nápravu. Nedošlo proto ke komplikacím, průtahům, které by mohly odůvodnit právní zastoupení spotřebitele, které by mohly spočívat v zamítnutí reklamace, při časové a technické náročnosti uplatnění práva z odpovědnosti za vady, nebo při uplatňování práva na odstoupení od smlouvy.²⁰³ Obvodní soud pro Prahu 6 přiznal spotřebiteli právo na náhradu nákladů na právní zastoupení v případě odstoupení od smlouvy pro zamítnutou reklamaci ve výši 2.150,- Kč, přičemž vzal v potaz, že nepřesahují odměnu advokáta podle advokátního tarifu.²⁰⁴

Obvodní soud pro Prahu 10 se zabýval sporem spočívajícím v náhradě nákladů jízdních výdajů ve výši 325,- Kč, které vynaložil spotřebitel při reklamaci židle u podnikatele. Jednalo se o dvě jízdy – uplatnění reklamace a vyřízení reklamace spojené s vyzvednutím zboží na prodejně. Soud bez dalšího potvrdil tyto náklady jako oprávněné.²⁰⁵

Byť výše uvedené soudní závěry dopadaly na ustanovení § 598 OZ64, pokládám je za poplatné i pro současnou úpravu. Jejich jazyková odchylka zejména v oblasti nahrazení slova „nutných“ za „účelně“ a „vznikly“ za „vynaložených“, nelze pokládat za měnící účel a smysl uvedené právní normy. Již tehdejší odborná literatura spojovala termín „nutných“ jako „účelně“ vynaložených nákladů.²⁰⁶ Kontinuitu právní úpravy vyjádřil i zákonodárce.²⁰⁷

Spotřebitel je oprávněn požadovat náhradu takových nákladů, které mu vznikly při oprávněném uplatňování práva z vadného plnění a za jejich účelnosti. Jedná se o náklady na

²⁰³ Rozsudek Krajského soudu v Plzni ze dne 24. 6. 2010, sp. zn. 61Co 432/2009.

²⁰⁴ Rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 6 ze dne 31. 10. 2005, sp. zn. 14C 1/2005.

²⁰⁵ Rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 10 ze dne 24. 11. 2010, sp. zn. 26 C 172/2010.

²⁰⁶ ŠKÁROVÁ, M. In: ŠVESTKA, J., a kol. *Občanský zákoník I, II*. 2. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2009, s. 1738: „Právo na náhradu nutných nákladů zaručuje kupujícímu, že mu podnikatel nahradí účelně vynaložené náklady, které mu vzniknou v souvislosti s uplatněním odpovědnosti za vady.“

²⁰⁷ Důvodová zpráva k OZ [online]. Dostupné z <http://www.psp.cz/sqw/text/tiskt.sqw?o=6&ct=362&ct1=0> [cit 27. 2. 2018]: „Shodně s dosavadní úpravou se navrhuje přiznat i právo na náhradu nákladů účelně vynaložených při uplatnění práva z vad předmětu plnění.“

poštovné, jízdné (městská hromadná doprava, automobil), demontáž (odeslání myčky pro reklamaci prodejci), znalecký posudek (v případě zamítnuté reklamace) nebo na právní zastoupení. U posledně zmíněného bych doplnil, že účelnost těchto nákladů lze shledat až v situaci, kdy podnikatel bude odmítat přijmout reklamace, v prodlení s jejím vyřízením, při uplatňování práv z nevyřízené reklamace (např. odstoupení od smlouvy). Posledně bych upozornil, že náklady soudního řízení pod tento nárok nespádají, neboť jejich náhrada se řídí ustanovením § 142 a n. zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád.

3.9 Postavení osoby určené k opravě (servis)

Podnikatel může v záručním listě určit osobu určenou k opravě zboží, respektive delegovat přijímání uplatnění práva na opravu zboží na jinou osobu včetně vyřizování reklamace samotné.²⁰⁸ Pokud spotřebitel uplatní u této osoby právo na opravu zboží, nezakládá tím smluvní vztah mezi sebou a osobou určenou k opravě. Servis pouze plní povinnosti za podnikatele, přičemž podnikatel odpovídá, jako by jednal sám.²⁰⁹ Výslovně je tak stanoveno v ustanovení § 19 odst. 1 in fine ZOS upravující povinnosti týkající se písemných potvrzení. Ustanovení § 2172 in fine OZ stanovuje, že servis je povinen provést opravu ve lhůtě dohodnuté mezi spotřebitelem a prodejcem. Tuto lhůtu podpůrně stanovuje ustanovení § 19 odst. 3 ZOS.

Spotřebitelé běžně uplatňují u servisu i jiná práva z vadného plnění než právo na opravu věci. Tento postup, není-li výslovně sjednán, nelze poté pokládat za řádné uplatnění práva vůči prodejci. Výslovně ze zákona plyne oprávnění či povinnost obrátit se na jinou osobu než prodejce, a to pouze v případě jednoho určitého plnění dluhu – oprava věci.

Nad rámec zákona by spotřebitel mohl být oprávněn uplatnit i jiné právo z vady u jiných osob než u prodejce. Tím ovšem nesmí být vyloučena možnost činit tak i u prodejce, jelikož by se jednalo o ustanovení omezující spotřebitele na jeho právech z vadného plnění, a tudíž zdánlivé právní jednání.²¹⁰

²⁰⁸ TICHÝ, L. In: TICHÝ, L., a kol. *Kupní smlouva v novém občanském zákoníku*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 435.

²⁰⁹ Srov. § 1935 OZ.

²¹⁰ TICHÝ, L. In: TICHÝ, L., a kol. *Kupní smlouva v novém občanském zákoníku*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 439.

4 Jiné obtíže spotřebitelů spojené s reklamací

4.1 Účtování náhrady za neoprávněnou reklamaci

Byť zákon o ochraně spotřebitele nebo občanský zákoník pojem neoprávněná reklamáce nezná, podnikatel ji takto označuje v situaci, kdy vadu neshledá nebo z ní spotřebiteli neplyne právo z vadného plnění. Podnikatel poté po spotřebitelích požadují úhradu nákladů, které jim vznikly v souvislosti s reklamací. Reklamáce je ovšem zahájena a řídí se ustanoveními zákona o ochraně spotřebitele bez ohledu na to, zda je právo spotřebitele uplatněno oprávněně. Jak takový požadavek vypadá lze ukázat na jednom internetovém obchodě.²¹¹

K pojednávané otázce se poprvé vyjádřil Nejvyšší správní soud v roce 2006.²¹² Česká obchodní inspekce uložila podnikateli pokutu mimo jiné za předání informace spotřebiteli, že v případě nezjištění vady nebo popření odpovědnosti za vady, bude povinen uhradit náklady na posouzení reklamované vady. Podnikatel podal kasační stížnost, kterou rozporoval předchozí rozhodnutí opíraje se o vysvětlení, že u tzv. nezáručních vad nemůže spotřebitel uplatnit nárok z odpovědnosti za vady, a tudíž se ani o reklamaci nejedná a nevztahuje se na to ani zákon o ochraně spotřebitele. Nejvyšší správní soud se ztotožnil se závěry Městského soudu v Praze, že povinnost spotřebitele hradit náklady uplatněné reklamáce je nepřiměřeným ujednáním v neprospěch spotřebitele z důvodu toho, že by dané ujednání bylo způsobilé omezit spotřebitele na jeho právu uplatnit právo z odpovědnosti za vady. Dovedil, že zákon spotřebiteli umožňuje uplatnit reklamaci bez dalších podmínek, a pokud má podnikatel za to, že není odpovědný z reklamované vady, má reklamaci zamítnout. Proto pokud podnikatel v reklamačním řádu požadoval náhradu nákladů za neoprávněnou reklamaci, odchýlil se v neprospěch spotřebitele od zákonných ustanovení.

Tento názor zopakoval i za situace, že spotřebitel uplatnil reklamaci u osoby určené k opravě, která byla zamítnuta, a poté znova u podnikatele. Podnikatel namítal, že o předešlé reklamaci nevěděl a že spotřebitel jednal v rozporu s dobrými mravy, proto požadoval náhradu nákladů spojených s posouzením zboží po spotřebiteli. Tyto argumenty Nejvyšší správní soud

²¹¹ Obchodní společnost Servatech s.r.o. Reklamáce: „(3) V případě zamítnutí reklamáce dle 4(1), má podnikatel právo účtovat kupujícímu náklady spojené s neoprávněnou reklamací. Mezi tyto náklady patří diagnostický poplatek za otestování produktu v hodnotě 300Kč, zboží je možno si vyzvednout ZDARMA na kamenné prodejně nebo jej zaslat poštou zpět k zákazníkovi. Za odeslání neuznané reklamáce je účtováno poštovné a balné v hodnotě 95Kč.“ Dostupné z: <http://www.servatech.cz/content/4-reklamace>.

²¹² Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 3. 2006, sp. zn. 3 As 60/2005.

odmítl, neboť bylo na podnikateli, aby reklamaci z tohoto důvodu zamítl. Doplnil, že je na podnikateli vědomost uplatněných reklamací přímo u něj nebo u osoby určené k opravě, či dodatečné zjištění této informace. Dovodil, že jde k tíži podnikatele, pokud zboží rovnou zaslal k posouzení vady a pokutu uloženou ČOI potvrdil.²¹³

Obdobnou právní argumentaci uvedl i Vrchní zemský soud v Hammu. Ten posoudil ujednání „*Při neoprávněné reklamaci si účtujeme paušál za provedení testů a zpracování ve výši 60 DM*“ jako nepřiměřené ujednání v neprospěch spotřebitele, respektive jako nepoctivé. Rozvedl, byť poněkud nejasně, že provedení posouzení reklamované vady je nedílnou součástí nápravy vadného plnění kupní smlouvy a jde o výjimku, pokud by byla reklamáce zpoplatněna. Doplnil, že spotřebitel jako laik nemůže spolehlivě odhadnout, zda se jedná o vadu nebo chybu běžného užívání.²¹⁴

Obdobně Vrchní zemský soud v Düsseldorfu dovodil, že povinnost náhrady nákladů *de facto* utváří omezení na právech z vadného plnění, které má odstrašující účinek. To by současně mohlo vést k tomu, že by cíl smlouvy – fungující zboží – nebyl naplněn. Pokračoval úvahou o tom, že nejistí spotřebitelé raději vyřeší vadu sami, než aby poté museli nepředvídatelně hradit určitou finanční částku, místo toho, aby uplatnili své právo u podnikatele.²¹⁵

Lze mít za to, že podnikatel není oprávněn požadovat po spotřebiteli jakoukoliv náhradu nákladů, které vynaložil s posuzováním uplatněné reklamace. Spotřebitelé by to nedůvodně omezilo v jejich právu uplatnit právo z vady, neboť by se obávali, že budou muset hradit finanční částku s tím spojenou. U méně hodnotných věcí by tato náhrada mohla dokonce převýšit kupní cenu. Požadavek prodejce této náhrady je proto neoprávněný.

Výjimku lze spatřovat v zákazu těžít ze svého nepoctivého jednání, čímž by byla spotřebiteli odepřena jeho ochrana.²¹⁶ Již v zmíněném rozhodnutí Vrchního zemského soudu v Düsseldorfu bylo připuštěno, že by požadavek podnikatele na náhradu nákladů spojených s reklamací byl oprávněný, pokud by spotřebitel jednal v hrubé nedbalosti nebo úmyslu. Hrubá nedbalost: „*je nedbalostí nejvyšší intenzity, jež svědčí o lehkomyšlném přístupu škůdce k plnění*

²¹³ Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 4. 5. 2011, sp. zn. 9 As 8/2011.

²¹⁴ Rozsudek Vrchního zemského soudu v Hammu ze dne 27. 9. 1999, sp. zn. 13 U 71/99.

²¹⁵ Rozsudek Vrchního zemského soudu v Düsseldorfu ze dne 21. 10. 1999, sp. zn. 6U 161/98.

²¹⁶ LAVICKÝ, Petr. In LAVICKÝ, P., a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 86.: „*Slouží k tomu, aby pomocí něj byla odepřena právní ochrana takovému výkonu práva, který sice formálně odpovídá zákonu či smlouvě, avšak jenž je vzhledem k okolnostem konkrétního případu nepřijatelný.*“

*svých povinností, kdy je zanedbán požadavek náležité opatrnosti takovým způsobem, že to svědčí o zřejmé bezohlednosti škůdce k zájmům jiných osob.*²¹⁷

Musím však vzít v potaz ochranu spotřebitele, respektive jeho technickou neznalost, která mu brání v posouzení toho, jestli je reklamovaná vada způsobena jeho jednáním. Mám za to, že by muselo být téměř jisté, že vadu způsobil spotřebitel. Taková míra jistota může scházet zejména v případech, kdy spotřebitel nebude schopen rozpoznat, zda např. prasknutí skla telefonu způsobilo zpomalení systému telefonu nebo zhoršení příjmu telefonního signálu.

4.2 Požadavek náhrady ve výši, v níž měl spotřebitel z použití zboží prospěch

Dochází k případům, kdy podnikatelé v úmyslu odradit spotřebitele od uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, nebo dodání nové věci, požadují náhradu ve výši, z níž měl spotřebitel z použití zboží věci prospěch.

Pro dodání nové věci lze vycházet z rozhodnutí Soudní dvora Evropské unie, ve kterém posoudil požadavek po spotřebiteli na náhradu za užívání zboží, které bylo vadné, až do dodání nového zboží, za rozporné se Směrnicí o prodeji zboží. Cílem ochrany spotřebitele v tomto konkrétním případě shledal v předcházení rizika finančních nákladů, které by je mohly odradit od uplatnění práv z vadného plnění. *De facto* by podnikatelé mohli obcházet svou povinnost poskytnout nové plnění bezplatně tak, že by požadovali náhradu za užívání původního zboží. Tento závěr pokládám za správný a reflektuje jej i Návrh Směrnice ve třetím odstavci článku deset. Důvodem dodání nové věci je porušení podnikatelovy smluvní povinnosti poskytnout bezvadné plnění. Pokud by k vadnému splnění závazku nedošlo, spotřebitel by byl stále vlastník prvně dodaného zboží a podnikatel by nebyl povinen napravit vadné plnění.

Ohledně odstoupení od smlouvy se už nejedná o tak jednoznačný závěr. Ze Stanoviska Cpj 40/82 plyne, že podnikatel nemá nárok na znehodnocení vráceného zboží vzniklé jeho užíváním a opotřebením do okamžiku zrušení smlouvy. Argumentoval tím, že do tohoto okamžiku spotřebitel věc užíval v dobré víře jako vlastník, a nelze proto po něm požadovat vydání užitků za tuto dobu. Nejvyšší soud z těchto závěrů vycházel právě pro posouzení ustanovení § 458 OZ64, které se týkalo bezdůvodného obohacení. V tomto rozhodnutí poznamenal, že vydání užitků, čímž lze rozumět i opotřebení věci běžným užíváním až do okamžiku zrušení smlouvy, je přípustné pouze, pokud by podnikatel prokázal, že kupující nebyl v dobré víře.²¹⁸

²¹⁷ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 17. 12. 2014, sp. zn. 23 Cdo 2702/2012.

²¹⁸ Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 29. 1. 2008, sp. zn. 30 Cdo 68/2007.

Aplikovat stejné závěry za současné úpravy ovšem nelze bez dalšího. Ustanovení § 2110 písm. d) věta za středníkem OZ totiž připouští, že podnikatel má nárok na náhradu do výše, v níž měl **kupující** z použití zboží prospěch. Občanský zákoník převzal popisovanou úpravu z ustanovení § 441 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník. Dané ustanovení je však nejprve nutné rozebrat celé, zejména za jakých podmínek se uplatní.

První věta stanoví, že **kupující** nemůže odstoupit od smlouvy, nebo požadovat dodání nové věci, nemůže-li věc vrátit v tom stavu, v jakém ji obdržel. Pro spotřebitelskou kupní smlouvu nelze tuto právní normu aplikovat. Směrnice o prodeji zboží připouští, aby si členské státy stanovily podmínky náhrady s ohledem na dobu, po kterou spotřebitel zboží používal pro případ odstoupení od smlouvy. Z toho ovšem vyplývá, že spotřebiteli nemůže být členským státem omezeno právo od smlouvy odstoupit přinejmenším za podmínek stanovených Směrnicí o prodeji zboží. Současně, spotřebiteli není ani omezena možnost vrátit zboží v jiném stavu pro případ uplatnění práva na dodání nové věci.

Ve větě druhé stanoví, že se první věta neuplatní za podmínek dále stanovených. První tři situace zakládají kupujícímu právo od smlouvy odstoupit, nebo požadovat dodání nové věci a současně nikoli povinnost hradit jakoukoliv náhradu ve výši, z níž měl kupující z věci prospěch. Jedná se o situaci, pokud ke změně stavu zboží došlo v důsledku prohlídky za účelem zjištění vady (poškození obalu zboží). Také, pokud by spotřebitel zboží před objevením věci použil (uvedení do provozu – zjištění nefunkčnosti integrované cd mechaniky v počítači). Posledně, pokud změněný stav zboží nezpůsobil spotřebitel svým jednáním anebo opomenutím (zásah vyšší moci bez možnosti tomu spotřebitelem zabránit). Opětovně se jedná o právní normy, které jsou na spotřebitelskou kupní smlouvu neaplikovatelné. Spotřebiteli je umožněno odstoupit od smlouvy, nebo požadovat dodání nové věci, vždy za splnění podmínek v ustanovení § 2169 a § 2171 OZ.

Posledně platí, že podle daného ustanovení kupující může odstoupit od smlouvy, nebo požadovat dodání nové věci, i když kupující věc ještě před objevením vady spotřebiteli anebo pozměnil obvyklým použitím. Pokud by se tak stalo jen zčásti, kupující je povinen poskytnout podnikateli náhradu do výše, v níž měl z použití věci prospěch a současně vrátí, co ještě může. Mám za to, že není třeba dále posuzovat, co lze považovat za pozměněný stav zboží obvyklým použitím a výpočet tohoto prospěchu. Tento důvod totiž nelze vůbec na spotřebitelskou kupní smlouvu aplikovat.

Ustanovení § 2110 OZ upravuje zvláštní úpravu pro podmínky uplatnění práva z vadného plnění, konkrétně odstoupení od smlouvy, nebo dodání nové věci. V závislosti na tom stanovuje zvláštní situace, se kterými spojuje výjimky z pravidla zavedeného ve větě první

a až teprve na jednu z těchto výjimek z obecného pravidla, právo na náhradu podnikateli ze spotřebování nebo pozměnění věci obvyklým použitím.

Pokud bychom připustili určení náhrady ve smyslu ustanovení § 2110 písm. d) OZ, museli bychom tím založit aplikaci základní hypotézy daného ustanovení. Musíme totiž vzít v potaz, že náhrada je ve své podstatě třetím stádiem právní normy upravující neúčinnosti uplatnění určitých práv z vadného plnění. Pokud náhrada vychází z předchozích hypotéz právních norem, nelze její podmíněnou koncepci aplikovat i na spotřebitelskou kupní smlouvu. Jinými slovy, roztříštili bychom úpravu v pojímaném ustanovení. Současně musíme myslet na to, že nelze založit horizontální účinek směrnic, což vede k dvěma různým výkladům. První představuje výklad za aplikace ustanovení § 2110 OZ. Ten by znamenal porušení Směrnice o prodeji zboží z důvodu již výše uvedených a současně znamenal porušení postulátu rozumného zákonodárce, tedy naplnění povinností plynoucích z mezinárodních závazků vedoucí k povinnosti náhradě škody státem z důvodu nesprávné transpozice. Druhý představuje, že se ustanovení § 2110 OZ vůbec nepoužije, neboť se jedná o právní pravidlo zavedené pro kupní smlouvy mimo spotřebitelské kupní smlouvy. Subsidiární aplikace je vyloučena, jelikož ustanovení o prodeji zboží v obchodě takové omezení nestanovují, respektive ji stanovují v ustanovení § 2171 OZ. Tento případ lze pokládat za taxativní výčet výjimek kromě právních pravidel v ustanovení § 2169 OZ. Aplikací ustanovení § 2110 OZ by se snížil chtěný standard ochrany slabší strany, a proto ani nelze o jeho aplikaci vůbec uvažovat.

Uvedený výklad znamená aplikovat klasická ustanovení o bezdůvodném obohacení, jelikož zrušením smlouvy se závazek ruší od počátku a strany jsou si povinny vrátit, co si navzájem poskytly. Jelikož spotřebitelská kupní smlouva je úplatná, aplikují se mimo jiné pravidla vyjádřená v ustanovení § 3002 OZ. Jedná se o odklon závěrů poplatných za předchozího občanského zákoníku. Ty spočívaly ve výkladu, že poctivý kupující – i spotřebitel – není povinen k poskytnutí jakékoliv náhrady.²¹⁹

Ustanovení § 3002 odst. 2 OZ zakotvuje právo druhé strany požadovat náhradu za užívání, avšak jen do výše odpovídající prospěchu spotřebitele z užívání daného zboží. Odborná literatura dané pravidlo dovozuje jak pro neplatné, tak zrušené smlouvy.²²⁰ Současně platí, že náhradu by byl spotřebitel povinen poskytnout pouze do výše odpovídající jeho

²¹⁹ PETROV, J. In: HULMÁK, M., a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1980.

²²⁰ BÍLKOVÁ, J. *Bezdůvodné obohacení v novém občanském zákoníku*. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2015, s. 1980.

prospěchu z užívání věci. Výše jeho prospěchu bude zpravidla nižší než obvyklé nájemné, jelikož je akcentováno jednání osoby jako poctivého držitele, který předpokládal, že bude zboží užívat neomezenou dobu jako jeho vlastník. Zároveň platí, že se má jednat o skutečný (faktický) rozsah užívání, jehož prokazování tíží podnikatele.²²¹

Lze připustit, že by spotřebitelé byli povinni hradit náhradu za užívání věci v případě odstoupení od smlouvy, a to na základě Směrnice o prodeji zboží. Ta totiž umožňuje, aby členské státy stanovily podmínky pro náhradu podnikateli za dobu užívání zboží spotřebitelem. Opačně Vítová, která uvádí, že rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie ve spojení se Stanoviskem Cpj 40/82 nezakládá právo podnikateli obdobnou platbu po spotřebiteli požadovat i v případě zrušení spotřebitelské kupní smlouvy.²²²

Je nutné poznamenat, že uvedené soudní rozhodnutí Soudního dvora Evropské unie ze dne 17. 4. 2008 ve věci C-404/06 (Quelle) řešilo otázku náhrady za užívání v případě dodání nového zboží a v bodě 39 rozsudku doslova uvádí: „*Tato terminologie jasně ukazuje, že případ uvedený v patnáctém bodě odůvodnění se omezuje na případ odstoupení od smlouvy upravený v čl. 3 odst. 5 směrnice, v němž podle zásady vzájemného vrácení získaných výhod musí prodávající vrátit spotřebiteli prodejní cenu zboží. V rozporu s tím, co tvrdí německá vláda, nelze tudíž patnáctý bod odůvodnění vykládat jako obecnou zásadu, která opravňuje členské státy, aby ve všech situacích, kdy si to přejí, včetně pouhé žádosti o výměnu zboží na základě čl. 3 odst. 3, zohlednily skutečnost, že spotřebitel užíval zboží, které je v rozporu se smlouvou.*“ Z toho je zjevné, že rozhodnutí připouští požadavek náhrady z důvodu bezdůvodného obohacení pro případ odstoupení od smlouvy. Tento závěr představil i Německý spolkový soudní dvůr ve svém rozhodnutí.²²³

Konkrétní výpočet výše této náhrady je v tuto chvíli nepředvídatelný z důvodu absence vnitrostátní soudní praxe. Ve Spolkové republice Německo se v případě zboží s určitou životností vychází z potenciálu k užívání vůči tomu, jaká jeho část připadla obohacenému. Pokud se má jednat o zboží s krátkou životností, jeví se jako vhodnější kritérium zavedené

²²¹ Ibidem, s. 477-478.

²²² VÍTOVÁ, B. In: HULMÁK, M., a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 169.

²²³ Rozhodnutí Spolkového soudního dvora ze dne 16. 9. 2009, sp. zn. VIII ZR 243/08.

v rakouském právu. Vychází se z obvyklé ceny, za kterou by spotřebitel zakoupil srovnatelné zboží, a vypočte se, jaké obvyklé úroky by spotřebitel z této částky za dobu užívání zaplatil.²²⁴

Je očividné, že pro spotřebitele, pokud se uplatní výklad opravňující požadavek na náhradu za užívání zboží, bude odstoupení od smlouvy poněkud komplikovanější. Jedná se zejména o to, že spotřebitelé nebudou moci dopředu určit, jakou částku by museli podnikateli poskytnout. To by je mohlo v konečném důsledku odradit od uplatnění jejich práva na zrušení smlouvy. Pro spotřebitele by jistotu ohledně jejich práv mohl stanovit Návrh Směrnice, neboť ten v čl. 13 odst. 3 písm. d) zavádí povinnost spotřebitele uhradit snížení hodnoty zboží v míře, která přesahuje ztrátu hodnoty při běžném používání, avšak nepřevyšující kupní cenu. Ve své podstatě by se nejednalo o úpravu tak odlišnou od předchozího občanského zákoníku, jelikož za něj taky spotřebitel nebyl povinen hradit náhradu za běžné užívání.

²²⁴ PETROV, J. In: HULMÁK, M., a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. 1. vydání. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014, s. 1982.

Závěr

Cílem této práce bylo především představit právní úpravu reklamace zboží jako předmětu plnění spotřebitelské kupní smlouvy. Poukázal jsem na mnohé nejasnosti spojené s uplatňováním reklamace a navrhl jejich řešení. Důkladně jsem rozebral povahu povinností vymezených v zákoně o ochraně spotřebitele včetně důsledků v případě jejich porušení. V neposlední řadě jsem se zabýval několika obtížemi, se kterými se spotřebitelé setkávají.

Po vymezení základních pojmů spotřebitelské kupní smlouvy – spotřebitel, podnikatel, zboží a vadné plnění – z hlediska vnitrostátní a unijní legislativy, jsem v následující kapitole již počal podrobně rozebírat pojem reklamace. V rámci toho jsem se přiklonil k závěru, že reklamaci lze pojmut jako celý proces od uplatnění práva z vadného plnění (uplatnění reklamace spotřebitelem a její přijetí na straně podnikatele) až do jejího vyřízení. Na konkrétním příkladu jsem uvedl problém spočívající v počátečním požadavku spotřebitele z vadného plnění, které neodpovídá zákonným požadavkům a dospěl k výkladu chránící zájmy obou smluvních stran za současného zachování autonomie vůle. V krátkosti jsem poukázal, že nelze podmiňovat uplatnění reklamace určitou formou, a proto jsou pro prokázání uzavřené spotřebitelské kupní smlouvy přípustné podklady jako kupní doklad, záruční list, ale i svědecká výpověď.

Jelikož uplatnění reklamace, neboli zahájení reklamačního řízení, je právním jednáním, je nutné upozornit na jeho základní pojmové znaky včetně nutnosti dojití tohoto projevu vůle podnikateli jako adresné právní jednání. Specifickými náležitostmi je vytknutí vady, které musí být učiněno nejpozději při uplatnění práva z vadného plnění, přičemž není nutné vadu popsat jakkoliv odborně. V části uplatnění práva z vady jsem se podrobněji zastavil u oprávněných osob, které mohou za jiného uplatnit reklamaci. Z textu práce plyne, že nesouhlasím, aby jeden z manželů nebyl oprávněn zahájit reklamace, jak dovozuje Nejvyšší soud. Jedná se o odborně kritizovanou judikaturu v rozporu s ustanoveními občanského zákoníku. Nemohl jsem odhlédnout od možnosti uplatnit právo z vadného plnění konkludentní způsobem a zkoumat podmínky s poukázáním na podnikatelskou povinnost o reklamaci rozhodnout a imanentního principu poctivosti jednání. Obdobně jsem analyzoval přípustnost eventuálního uplatnění práva z vadného plnění, u čehož jsem odmítl kategorické omezující závěry Nejvyššího soudu a zahraniční literatury. Jedná se zejména o absurdnost omezení eventuálního uplatnění práva z vadného plnění pouze na jeden podmíněný typ (dodání nového zboží a odstoupení od smlouvy). Podotkl jsem ovšem, že spotřebitelé nebyvají schopni dostatečně jasného a určitého

vymezení eventuálního způsobu uplatnění práva z vadného plnění. Proto jsem poukázal na několik možností, u kterých postačí pouhé zakroužkování apod.

Pro řešení reklamace bývá sporné, zda je spotřebitel povinen podnikateli předat zboží. S odkazem na soudní rozhodnutí a ochranu spotřebitele lze uzavřít, že těžké a objemné zboží není povinen předat, ale poskytnout jinou součinnost k posouzení vady. Stejný závěr lze učinit i pro zabudované zboží. V následující podkapitole jsem uvažil posouzení povinností vymezených v ustanovení § 19 odst. 1 a 3 ZOS jako smluvní. Dospěl jsem k závěru, že s ohledem na jejich předobraz v občanském zákoníku a povahu smluvní povinnosti dodat bezvadné plnění, je lze pokládat za smluvní. Z toho spotřebiteli plyne právo odstoupit od smlouvy z důvodu nepodstatného porušení smlouvy prodlením s jejich splněním, pokud byla poskytnuta dodatečná lhůta, ať už výslovně nebo mlčky.

Lhůta k vyřízení reklamace je zákonem podpůrně stanovena na délku 30 kalendářních dnů, přičemž lze vycházet z rozhodnutí Nejvyššího soudu, že v této lhůtě postačí, pokud se podnikatel již reklamací nebude muset zabývat. To by mělo být splněno i za situace, že podnikatel 30. den vyrozumí spotřebitele o tom, jak jeho reklamace byla vyřízena a současně zboží odešle na adresu uvedenou při uplatnění reklamace. Jak jsem již naznačil, lhůta k vyřízení reklamace může být dohodou změněna. Její zkrácení nepovažuji za problém, což nelze prohlásit o jejím prodloužení. Mám za to, že praktika podnikatelů ohledně předpokládaného souhlasu s prodloužením lhůty k vyřízení reklamace, který je vnořený do sdělení informací vyžadovaných zákonem v rámci reklamačního protokolu, není přípustné.

Nevyřízená reklamace může spočívat v neoznámení výsledků reklamace spotřebiteli, neprovedení nápravy vadného plnění řádným způsobem anebo včas. Soukromoprávní důsledek nevyřízení reklamace je v právním řádu zaveden již dlouho. Ovšem jeho nová dikce teprve od roku 2014, která činí zásadní výkladové potíže. Po použití zejména teleologických argumentů jsem dospěl k aplikaci ustanovení § 2106 odst. 2 in fine OZ, jelikož z pohledu eurokonformního výkladu, základních principů a podobné úpravy i mezi podnikateli, nebylo možné dojít k jinému výsledku. Na to jsem navázal soudní praxí, která podmiňuje uplatnění této *de facto* sankce třemi podmínkami – zda reklamovaná vada byla skutečně vadou, zda existovala v době uplatnění práva z ní a v neposlední řadě zda uplatněné právo z ní muselo být oprávněné s ohledem na povahu vady. První dvě podmínky pokládám za správné, což lze podpořit eurokonformním výkladem, a ani nevedou k popření účelu a smyslu reklamace. Třetí podmínku jsem odmítl jako neúměrně zatěžující spotřebitele, neboť tito nejsou schopni při uplatnění práva z reklamované vady, kvalifikovaně posoudit povahu vady. Mám za to, že pokud podnikatel poruší své smluvní povinnosti o reklamaci rozhodnout a ani ji nevyřídí včas, nemůže

oprávněně namítat, že spotřebitel uplatnil právo z vady, pro které v daný okamžik nesplňoval zákonné podmínky. Tuto tezi jsem přirovnal k jednomu německému sporu, který se týkal možnosti namítnout neúměrnost k povaze reklamované vady.

Dále jsem se zastavil u náhrady nákladů vynaložených při reklamaci, pod které lze zařadit náklady na poštovné, jízdné, znalecký posudek nebo i právní zastoupení. V krátkosti jsem upozornil na to, že osoba určená k opravě (servis) jedná za podnikatele a může být určena i k jiným způsobům vyřízení reklamace, než je oprava zboží.

V předposlední části jsem poukázal na zákaz podnikatelů účtovat spotřebitelům náklady, které měl podnikatel s neoprávněnou reklamací, a to jak z pohledu vnitrostátních, tak německých soudů. Jedinou výjimku by představovalo zjevné zneužití práva z důvodu porušení principu poctivosti.

Posledně jsem se zabýval právem podnikatelů žádat náhradu za užívání věci spotřebitelem do doby zrušení smlouvy. Předchozí občanský zákoník a soudní výklad tuto otázku jednoznačně vyřešili ve prospěch spotřebitele, tedy nebyl povinen hradit jakoukoliv náhradu. S účinností občanského zákoníku takový závěr nelze s jistotou učinit, ba naopak. Zásada, podle které to za OZ64 nebylo přípustné, je v OZ otočena. Nejedná se ani o požadavek odporující Směrnici o prodeji zboží, která členským státům umožňuje přijetí úpravy opravňující požadovat náhradu za užívání zboží spotřebitelem. Jsem si vědom, že spotřebiteli nebude možné jednoduše vysvětlit, s jakou výší takové náhrady by mohl počítat. Uvítal bych proto v dohledné době schválení a transpozici Návrhu Směrnice. Tento plánovaný unijní předpis by stanovil, že spotřebitel není povinen platit podnikateli poplatek za užívání zboží, pokud ke snížení hodnoty zboží došlo jeho běžným užíváním nebo z důvodu vady.

Seznam použitých zkratk

OZ či občanský zákoník	Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
OZ64 či předchozí občanský zákoník	Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění k 31. 12. 2013
ZOS či zákon o ochraně spotřebitele	Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění
ZOS13	Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění k 31. 12. 2013
Nejvyšší soud	Nejvyšší soud České republiky
Ústavní soud	Ústavní soud České republiky
Směrnice o prodeji zboží	Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží
Stanovisko Cpj 40/1982	zhodnocení Nejvyššího soudu ČSR ze dne 30. 12. 1982, sp. zn. Cpj 40/1982, uveřejněné ve Sbírce soudních rozhodnutí a stanovisek 6/1983 pod č. 22
Návrh Směrnice	Pozměněný návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o některých aspektech smluv o prodeji zboží online a jinými prostředky na dálku, kterou se mění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/22/ES a kterou se zrušuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES
Směrnice o právech spotřebitelů	Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje

Směrnice o nepřiměřených podmínkách

směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice
Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES
Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna
1993 o nepřiměřených podmínkách ve
spotřebitelských smlouvách

Seznam použitých zdrojů

1. Seznam použité literatury

Monografie

- BÍLKOVÁ, J. *Bezdivodné obohacení v novém občanském zákoníku*. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2015. ISBN 978-80-7400-579-4.
- FEKETE, I. *Občiansky zákonník: veľký komentár*. Bratislava: EuroKódex, 2011. ISBN 978-80-89447-50-3.
- HULMÁK, M., a kol. *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054)*. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014. ISBN 978-80-7400-535-0.
- HULMÁK, M., a kol. *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014)*. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014. ISBN 978-80-7400-287-8.
- LAVICKÝ, P., a kol. *Občanský zákoník I. Obecná část (§ 1–654)*. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2014. ISBN 978-80-7400-529-9.
- MELZER, F. *Metodologie nalézání práva. Úvod do právní argumentace*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2009. ISBN 978-80-7400-149-9.
- MELZER, F., TÉGL, P., a kol. *Občanský zákoník – velký komentář. Svazek III. § 419–654*. Praha: Leges, 2014. ISBN 978-80-7502-003-1.
- MELZER, F., TÉGL, P., a kol. *Občanský zákoník – velký komentář. Svazek IV. § 655–975*. Praha: Leges, 2016. ISBN 978-80-7502-004-8.
- ONDŘEJ, J., a kol. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele Ekonomické, právní a sociální aspekty*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2013. ISBN 978-80-7400-446-9.
- SELUCKÁ, M. *Ochrana spotřebitele v soukromém právu*. Praha: Beck, 2008, Beckova edice právní instituty. ISBN 978-80-7400-037-9.
- ŠVESTKA, J., a kol. *Občanský zákoník I, II. 2. vydání*. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2009. ISBN 978-80-7400-108-6.
- ŠVESTKA, J.; DVOŘÁK, J.; FIALA, J. a kol. *Občanský zákoník. Komentář. Svazek VI. § 2521- § 3081*. Praha: Wolters Kluwer, 2014. ISBN 978-80-7478-630-3.
- VÍTOVÁ, B. *Zákon o ochraně spotřebitele: komentář*. Praha: Wolters Kluwer, 2016. ISBN 978-80-7478-984-7.

Odborné články

- VLČEK, K. *Soukromoprávní následky neprovedení reklamace ve spotřebitelských smlouvách*. Beck-online.cz [online] Právní rozhledy. 2015, č. 2, s. 56-61. Dostupné z: <https://www.beck-online.cz/bo/document-view.seam?documentId=nrptemrbgvpxa4s7gipxg5dsl42tm&groupIndex=0&rowIndex=0> [cit. 27. 2. 2018].
- LIŠKUTÍN, T. *Otazníky nad zákonnou zárukou při prodeji zboží v obchodě od ledna 2014*. Právní rozhledy. 2014, č. 5, s. 164.

2. Seznam použitých internetových zdrojů

- Důvodové zprávy zákonů dostupné na internetových stránkách www.psp.cz.
- SCHULTE-NÖLKE, H a kol. *EC Consumer Law Compendium - Comparative Analysis*. Universität Bielefeld, 2007, s. 175. [online] Dostupné z http://ec.europa.eu/consumers/archive/cons_int/safe_shop/acquis/comp_analysis_en.pdf [cit. 27. 2. 2018].
- VEČL, T. *Vyrozumění o marném uplynutí lhůty pro řešení sporu, stanovisko oddělení ADR České obchodní inspekce k řešenému případu, ze dne 19. 12. 2016, sp. zn. ČOI 108240/16/O100*. [online] Dostupné z: https://www.coi.cz/wp-content/uploads/2017/08/Vyrozumeni_o_ukonceni_stanovisko_oddeleni_ADR_ze_dne_19.12.2016.pdf [cit. 27. 2. 2018].

3. Seznam použitých právních předpisů

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění k 31. 12. 2013.
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění k 31. 12. 2013.
- Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění k 31. 12. 2013.
- Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), v platném znění.
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží.
- Pozměněný návrh směrnice Evropského parlamentu a Rady o některých aspektech smluv o prodeji zboží online a jinými prostředky na dálku, kterou se mění nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 a směrnice Evropského parlamentu

a Rady 2009/22/ES a kterou se zrušuje směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES.

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. října 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES.
- Směrnice Rady 93/13/EHS ze dne 5. dubna 1993 o nepřiměřených podmínkách ve spotřebitelských smlouvách.
- Směrnice Rady č. 90/314 EHS ze dne 13. června 1990 o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy.

4. Seznam použité judikatury

Ústavní soud

- Usnesení Ústavního soudu ze dne 26. 4. 2006, sp. zn. IV. ÚS 512/05.
- Nález Ústavního soudu ze dne 25. 1. 2007, sp. zn. I. ÚS 626/06.
- Nález Ústavního soudu ze dne 10. 11. 2009, sp. zn. III. ÚS 2983/08.
- Usnesení Ústavního soudu ze dne 9. 2. 2011, sp. zn. Pl. ÚS 1/10.
- Usnesení Ústavního soudu ze dne 12. 4. 2011, sp. zn. I. ÚS 3640/10.
- Nález Ústavního soudu ze dne 10. 1. 2012, sp. zn. I. ÚS 1930/11.
- Nález Ústavního soudu ze dne 11. 11. 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11.
- Nález Ústavního soudu ze dne 4. 6. 2014, sp. zn. IV. ÚS 3402/13.
- Nález Ústavního soudu ze dne 22. 11. 2016, sp. zn. IV. ÚS 2989/16.
- Nález Ústavního soudu ze dne 23. 11. 2017, sp. zn. I. ÚS 2063/17.

Nejvyšší soud

- Stanovisko občanskoprávního kolegia Nejvyššího soudu České socialistické republiky z 21. 12. 1979, Cpj 100/79.
- zhodnocení Nejvyššího soudu ČSR ze dne 30. 12. 1982, sp. zn. Cpj 40/1982, uveřejněné ve Sbírce soudních rozhodnutí a stanovisek 6/1983 pod č. 22.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 5. 2002, sp. zn. 33 Odo 473/2001.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 12. 9. 2007, sp. zn. 31 Odo 677/2005.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 29. 1. 2008, sp. zn. 30 Cdo 68/2007.

- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 28. 2. 2008, sp. zn. 33 Odo 142/2006.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 7. 1. 2009, sp. zn. 28 Cdo 171/2008.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 8. 12. 2009, sp. zn. 21 Cdo 5138/2007.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 22. 4. 2010, sp. zn. 33 Cdo 3620/2008.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 21. 10. 2010, sp. zn. 33 Cdo 1711/2009.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 26. 10. 2010, sp. zn. 33 Cdo 3256/2008.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 7. 2011, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009.
- Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 26. 1. 2012, sp. zn. 23 Cdo 218/2010.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 15. 8. 2012, sp. zn. 33 Cdo 4276/2010.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 3. 2013, sp. zn. 33 Cdo 1285/2011.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 8. 2013, sp. zn. 30 Cdo 1022/2013.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 29. 10. 2014, sp. zn. 22 Cdo 1931/2014.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 17. 12. 2014, sp. zn. 23 Cdo 2702/2012.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 17. 3. 2015, sp. zn. 33 Cdo 823/2013.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 21. 4. 2016, sp. zn. 33 Cdo 4513/2015.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 17. 5. 2016, sp. zn. 33 Cdo 4540/2015
- Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 25. 5. 2016, sp. zn. 33 Cdo 4944/2015.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 31. 5. 2016, sp. zn. 29 Cdo 562/2014.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 25. 8. 2016, sp. zn. 33 Cdo 2914/2014.
- Usnesení Nejvyššího soudu ze dne 20. 10. 2016, sp. zn. 33 Cdo 1429/2016.
- Rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 22. 3. 2017, sp. zn. 33 Cdo 2694/2016.

Nejvyšší správní soud

- Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 3. 2006, sp. zn. 3 As 60/2005.
- Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 4. 5. 2011, sp. zn. 9 As 8/2011.
- Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 28. 1. 2016, sp. zn. 9 As 55/2015.

Ostatní

- Rozsudek Krajského soudu v Hradci Králové ze dne 20. 12. 2005, sp. zn. 19 Co 636/2005.
- Rozsudek Krajského soudu v Brně ze dne 24. 11. 2015, sp. zn. 15 Co 125/2015

- Rozsudek Krajského soudu v Českých Budějovicích ze dne 31. 8. 2004, sp. zn. 22Co 1496/2004 Rozsudek Krajského soudu v Brně ze dne 16. června 2016, sp. zn. 54 Co 75/2016.
- Rozsudek Krajského soudu v Českých Budějovicích ze dne 10. 3. 2016, sp. zn. 10 A 120/2015
- Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 15. 10. 2009, sp. zn. 64Co 64/2009.
- Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 25. 1. 2017, sp. zn. 9 A 273/2014.
- Rozsudek Krajského soudu v Plzni ze dne 24. 6. 2010, sp. zn. 61Co 432/2009.
- Rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 6 ze dne 31. 10. 2005, sp. zn. 14C 1/2005.
- Rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 10 ze dne 24. 11. 2010, sp. zn. 26 C 172/2010.

Soudní dvůr Evropské unie

- Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 22. 11. 2001, ve spojené věci C-541/99 a C-542/99.
- Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 20. ledna 2005, ve věci C-464/01.
- Rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 9. 11. 2016, ve věci C-149/15.

Zahraničí

- Rozsudek Vrchního zemského soudu v Naumburgu ze dne 11. 12. 1997, sp. zn. 3 U 144/96.
- Rozsudek Vrchního zemského soudu v Hammu ze dne 27. 9. 1999, sp. zn. 13 U 71/99.
- Rozsudek Vrchního zemského soudu v Düsseldorfu ze dne 21. 10. 1999, sp. zn. 6U 161/98.
- Rozsudek Vrchního zemského soudu v Düsseldorfu ze dne 18. 4. 2000, sp. zn. 24 U 184/99.
- Rozhodnutí Spolkového soudního dvora ze dne 16. 9. 2009, sp. zn. VIII ZR 243/08.
- Rozsudek Vrchního zemského soudu v Karlsruhe ze dne 12. 11. 2014, sp. zn. 1 U 51/14.
- Rozsudek Krajského soudu v Trenčíně ze dne 3. 3. 2016, sp. zn. 19Co/634/2014.
- Rozsudek Vrchního zemského soudu v Hammu ze dne 21. 7. 2016, sp. zn. 28 U 175/15.

Seznam příloh a přílohy

1) Reklamační protokol obchodní společnosti BUSSINESTEL s.r.o. – levnejmobil.cz.

Dostupné z <https://www.levnejmobil.cz/upload/files/bussinestel-reklamacni->

Příjemce reklamace/Objednatel v servisu:	
Název: BUSSINESTEL s.r.o. - levnejmobil.cz	datum příjmu:
Kontaktní pracovník:	IČ: 451 94 831
Adresa: 28. října 188, 709 00, Ostrava	DIČ: CZ45194831
telefon: fax:	mobil: 737176669 e-mail: reklamace@levnejmobil.cz
Objednatel reklamace:	
*povinná položka	
Jméno/Příjmení nebo název organizace:*	
Adresa:*	
kontaktní telefon:*	e-mail:
Jiné kontaktní údaje:	fax:
Detaily zakázky	
Výrobce:*	Příslušenství:
Model:*	<input type="checkbox"/> S/N:
IMEI:*	<input type="checkbox"/>
Datum nákupu:*	<input type="checkbox"/>
Gesto, heslo pro odemknutí:* pokud je nastaveno	<input type="checkbox"/>
Stav zařízení: běžně opotřebené	<input type="checkbox"/>
Popis poškození:	
Druh požadované opravy:	záruční
Požadavek zákazníka:	oprava
Popis závad:*	1.
	2.
	3.
	4.
Předpokládaná cena opravy včetně DPH v případě nezáruční opravy :	
Přijatá záloha na nezáruční opravu ve výši:	
Smluvní doba pro vyřízení záruční opravy: 30 dní	
Předpokládaný termín dokončení opravy:	
Reklamační řád:	
1. Smluvní doba pro vyřízení reklamace je stanovena na 30 dní.Reklamační lhůta začíná běžet následujícího dne od převzetí reklamace příjemcem a končí odesláním reklamace odesílateli.Zákazník svým podpisem stvrzuje souhlas s prodloužením záruční opravy ve výjimečných případech na zákonem povolených 60 dní. O případném prodloužení reklamace bude zákazník informován na jeho emailovou adresu.	
Za fólie, tvrzené skla, obaly, náhradní kryty u mobilních telefonů neručíme. Doporučujeme jejich odstranění.	
2. Podpisem smlouvy o provedení opravy Zákazník potvrzuje, že se podrobně seznámil s Reklamačním řádem a že s ním bez výhrad souhlasí.	
3. Servis neručí za data uložená v opravovaném přístroji. Při aktualizaci firmware bude obnovena výrobní jazyková verze včetně nastavení operátora.	
4. Reklamace bude zamítnuta v případě nálezu mechanického poškození, vniknutí kapaliny, oxidace nebo jiného porušení záručních podmínek uvedených v záručním listu přístroje.	
Datum a podpis:	
Za příjemce reklamace:	Za objednatele reklamace:
Převzetí zařízení z opravy:	
Svým podpisem stvrzuji převzetí zboží z opravy vč.příslušenství výše uvedeného v převzetí příjemce do opravy	
Převzetí zboží.	V Ostravě dne
Podpis prodávajícího:	

2) Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 15. 10. 2009, sp. zn. 64Co 64/2009.

Číslo jednací: 64Co 64/2009 - 156



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK

JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze jako soud odvolací rozhodl v senátu složeném z předsedkyně JUDr. Anisji Pillerové a soudců JUDr. Zuzany Hřkové a Mgr. Lubora Veselého ve věci žalobce : **Ing. Petr M.**, nar. xxx, bytem Brno, xxx, zast. JUDr. Richardem Malečkem, advokátem se sídlem Praha 8, Pakoměřická 5, proti žalované : **Ji-Fa, spol. s r.o.**, IČ 25097717, se sídlem Praha 9, Aloisovská 134, zast. JUDr. Ing. Igorem Kremlou, advokátem se sídlem Praha 4, Pod Višňovkou 25, o **5.000,- Kč s příslušenstvím oproti vydání věci**, k odvolání žalované proti rozsudku Obvodního soudu pro Prahu 9 ze dne 25.11.2008 č.j. 10 C 264/2006-108,

t a k t o :

Rozsudek soudu I. stupně se ve vyhovujícím výroku **m ě n í** tak, že se **z a m í t á** žaloba, aby žalované byla uložena povinnost zaplatit žalobci 5.000,- Kč s příslušenstvím oproti vrácení CD přehrávače BMW 30.

Žalobce je povinen zaplatit žalovanému na náhradu nákladů řízení před soudy obou stupňů 24.900,- Kč do tří dnů od právní moci rozsudku k rukám advokáta JUDr. Ing. Igora Kremly.

O d ů v o d n ě n í :

Soud I. stupně uvedeným rozsudkem uložil žalované povinnost zaplatit žalobci 5.000,- Kč s úrokem z prodlení ve výroku specifikovaným oproti povinnosti žalobce vrátit žalované CD přehrávač BMW E39, to vše do patnácti dnů od právní moci rozsudku (výrok I.), v rozsahu příslušenství pohledávky, požadovaného úroku z prodlení z částky 5.000,- Kč za dobu od 1.8.2006 do 2.4.2007, žalobu zamítl (výrok II.) a uložil žalované povinnost zaplatit žalobci na náhradu nákladů řízení 31.018,- Kč. Takto rozhodl poté, kdy byl jeho předchozí rozsudek usnesením Městského soudu v Praze ze dne 22.5.2008 č.j. 64 Co 56/2008-73 zrušen se závazným pokynem, aby v součinnosti se žalobcem objasnil, zda a kdy žalobce uplatnil reklamaci zakoupené věci a zda poskytl potřebnou součinnost k posouzení vytýkané vady žalovanou. Podle odůvodnění vzal po doplnění dokazování za prokázané, že žalobce zakoupil dne 9.2.2006 u žalované použitý CD přehrávač za kupní cenu 5.000,- Kč, již dne 24.2.2006 uplatnil u žalované reklamaci výrobku, kterou žalovaná neuznala. Žalobce poté, kdy přístroj přestal zcela fungovat, dopisem ze dne 30.7.2006 (doručeným dne 4.8.2006) uplatnil u žalované další reklamaci, která je předmětem sporu, a v níž požadoval odstranění vady, výměnu věci, popřípadě vrácení kupní ceny. Dále vzal za prokázané, že dne 2.8.2006 se žalobce dostavil do provozovny žalované, kde opakovaně reklamoval nefunkčnost přístroje a kde dle přestupkového spisu Městské části 22 mělo dojít ze strany jednatele žalované k fyzickému napadení žalobce (řízení o přestupku podezřelého Františka V. proti občanskému soužití bylo odloženo). V průběhu soudního řízení žalobce dopisem ze dne 29.3.2007 odstoupil od kupní smlouvy. Soud I. stupně dospěl k závěru, že žalobce uplatnil spornou reklamaci ze dne 30.7.2006 v záruční lhůtě (§ 620 odst. 1 o.z.) a řádně, když po jejím odeslání poštou se osobně dostavil i s předmětným přístrojem do provozovny žalované; dle názoru soudu I. stupně se žalobce snažil poskytnout žalované součinnost k posouzení vytýkané vady, k níž však nedošlo z důvodů řešených v přestupkovém řízení. Dovodil, že pokud žalovaná nevyřídila reklamaci žádným ze způsobů předpokládaných v § 19 zákona č. 634/1992 Sb. ve lhůtě třiceti dnů, po uplynutí této lhůty nastal předpoklad subjektivní neodstranitelnosti vady přístroje, žalobce tak měl právo od kupní smlouvy odstoupit a zcela po právu se na žalované domáhá vrácení kupní ceny oproti vrácení přístroje. S oporou v § 517 odst. 2 o.z. a v nařízení vlády č. 142/1994 Sb. rozhodl o příslušenství pohledávky žalobce, když počátek prodlení žalované s peněžitým plněním vázal na okamžik, kdy bylo žalované doručeno odstoupení od smlouvy. Z těchto důvodů pak zamítl požadavek žalobce na úrok z prodlení i za dobu od 1.8.2006 do 2.4.2007. Výrok o náhradě nákladů řízení odůvodnil procesním úspěchem žalobce (§ 142 odst. 1 o.s.ř.).

Proti rozsudku, a to pouze proti vyhovujícímu výroku o věci samé (spolu s akcesorickým výrokem o nákladech řízení), podala žalovaná odvolání. Namítala, že soud I. stupně nesprávně a neúplně zjistil skutkový stav věci a věc posoudil nesprávně i po stránce právní. Poukazovala na kasační usnesení odvolacího soudu, v němž byl mimo jiné vysloven závěr, že je rozhodné, zda žalobce reklamaci řádně uplatnil a zda poskytl žalované potřebnou součinnost k posouzení vytýkané vady. Dle přesvědčení žalované je závěr soudu I. stupně o snaze žalobce poskytnout součinnost v rozporu s provedenými důkazy (přestupkový spis), z nichž s výjimkou prohlášení žalobce vyplývá, že žalobce odmítl předmět reklamace předložit a že odmítal předložit i doklad o koupi zboží. Z odůvodnění napadeného rozsudku není zřejmé, z jakých důvodů se soud I. stupně přiklonil právě jen k tvrzení žalobce a proč zamítl návrh na doplnění dokazování výslechem osob, které byly v provozovně přítomny. Činila spornou i otázku aktivní legitimace žalobce jako fyzické osoby (a v návaznosti na to otázku podřízení věci režimu občanského či obchodního zákoníku), když předmětný CD přehrávač je určen do vozidel BMW, přičemž vozidlo BMW není vlastnictvím žalobce, ale

obchodní společnosti Alteha Group, s.r.o., jejímž je žalobce jednatelem. Navrhla, aby odvolací soud sám dokazování doplnil a změnou napadeného rozsudku žalobu zamítl.

Žalobce ve svém vyjádření poukázal na to, že je vlastníkem vadné věci, kterou pouze zapůjčil do služebního automobilu, dne 2.8.2006 podnikl cestu z Brna do Prahy za účelem osobní reklamace věci v provozovně žalované, vzal s sebou CD přehrávač a po neúspěšném provedení reklamace, kdy byl fyzicky napaden zaměstnancem žalované, se vrátil i s vadným přístrojem zpět do svého bydliště. S ohledem na nedostatek jiného motivu pro cestu z Brna do provozovny žalované, má za to, že jeho snaha o součinnost je zřejmá, logicky bylo cílem žalobce vyřídit reklamaci, tedy předat vadný CD přehrávač proti potvrzení o převzetí věci k posouzení reklamace. Uzavřel, že žalovaná nevyřídila jeho reklamaci řádně, ačkoliv vyvinul maximum úsilí, aby vadný přístroj řádně reklamoval. Navrhl, aby odvolací soud napadený rozsudek potvrdil.

Odvolací soud přezkoumal napadený rozsudek v mezích vytčených odvoláním žalované podle § 212 a § 212a o.s.ř., zopakoval některé z provedených důkazů a po dalším doplnění dokazování o důkazy, které soud I. stupně opomenul, a dále o důkazy navržené žalobcem po poučení podle § 118a o.s.ř. dospěl k závěru, že odvolání je důvodné.

Soud I. stupně poté, kdy jeho předchozí rozsudek byl zrušen, doplnil v intencích kasačního usnesení Městského soudu v Praze řízení. Z hlediska skutkového stavu bylo vyjasněno, že předmětem řízení je uplatnění nároku z reklamace ze dne 30.7.2006. Odvolací soud nesdílí pochybnosti žalované o aktivní legitimaci žalobce, který doložil doklad o koupi CD přehrávače a který svá práva z odpovědnosti za vady použité věci u žalované písemně uplatnil právě dopisem ze dne 30.7.2006. Z hlediska § 622 a § 625 o.z. má uplatnění práva z odpovědnosti za vady věci zakoupené v obchodě reklamační povahu, není pro něj stanovena zvláštní forma, kupující však musí dbát o to, aby skutečnost, že prodávajícímu poskytl řádnou součinnost k posouzení vytčené vady, mohl v případě potřeby spolehlivě prokázat. Soud I. stupně opřel svůj závěr o oprávněnosti žalobce od kupní smlouvy odstoupit o § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, aniž si ozřejmil, že řádná reklamace (a tím i fikce subjektivní neodstranitelnosti vady) je podmíněna předáním věci. Jeho úvaha o součinnosti žalobce, založená na bližší neodůvodněném předpokladu, že „se snažil poskytnout žalované součinnost“, spočívala na nedostatečném skutkovém základě, proto odvolací soud v tomto směru zopakoval provedené důkazy a dokazování dále doplnil. Z hlediska skutkového stavu bylo zjištěno, že dne 2.8.2006 se žalobce dostavil do provozovny žalované s úmyslem reklamovat vadný CD-přehrávač, který měl s sebou v igelitové tašce; téměř bezprostředně došlo ke slovní přestřelce mezi žalobcem a jednatelem žalované za přítomnosti dalších osob (výpověď žalobce a výpověď jednatele Františka V. spolu s jí korespondujícími výpověďmi svědků Romana Č. a Jana V., lišícími se pouze v tom, která ze stran sporu verbální konflikt vyprovokovala). Konflikt bez ohledu na to, zda jej zapříčinil žalobce tím, že „odmítl požadavek předložit reklamovanou věc, nepředložil účet a pouze požadoval peníze“ (výpověď Fr. V.), nebo tím, že jednatel žalované začal „arogantně a nesmyslně požadovat účet“ a vytýkal žalobci, že „si vadu zavinil sám, protože nepřehrával originální CD“, jež vyústila až v afektivní výpad žalobce, který připustil i ve své účastnické výpovědi (výhrůžky zápalnou láhví), nemá skutkový význam. Bylo prokázáno, že žalobce přes výzvu jednatele žalované vadný přístroj nevyndal z tašky a nepředal jej prodávajícímu k posouzení vytčené vady (viz výpověď žalobce, která není v rozporu s výpověďmi slyšených svědků, jejichž věrohodnost žalobce účelově napadá). Tvrzení žalobce o podezření či pochybnostech o tom, že v případě předání přístroje by neobdržel od žalované žádné potvrzení, považuje odvolací soud ze ryze účelové, neodpovídající celkově zjištěnému skutkovému stavu, kdy v případě

reklamace přístroje dne 24.2.2006 ze samotných tvrzení žalobce vyplývá, že prodávající tehdy postupoval zcela standardním způsobem a žalobci vystavil potvrzení o převzetí zboží do reklamace. V řízení nebylo prokázáno fyzické napadení žalobce Františka. V., tvrzení žalobce jsou v rozporu se závěry šetření Úřadu městské části Praha 22 a rovněž z lékařské zprávy MUDr. U. ze dne 4.8.2009 nevyplývá objektivní nález, že by žalobce utrpěl jakoukoliv újmu na svém zdraví. Lze proto uzavřít, že žalobci, který nese důkazní břemeno, se ani přes poučení poskytnuté odvolacím soudem postupem podle § 118a o.s.ř. nepodařilo prokázat, že žalovaná odmítla sepsat protokol nebo dát žalobci potvrzení o převzetí vadné věci, tedy že jeho snaha o předání vadné věci a tím dovršení reklamace (která byla předtím podána písemnou formou) byla bezvýsledná pro postoj žalované, která mu neposkytla součinnost. Za tohoto stavu věci při nedostatku řádné reklamace nemohla nastat fikce subjektivní neodstranitelnosti vady ve smyslu § 19 odst. 3 zákona na ochranu spotřebitele a žalobce neměl právo od smlouvy odstoupit (§ 622 odst. 3 o.z.) a požadovat vrácení kupní ceny oproti vrácení předmětu koupě (§ 457 o.z.).

Ze všech výše uvedených důvodů odvolací soud napadený rozsudek podle § 220 odst. 1 písm. b/ o.s.ř. změnil, jak to vyplývá z výroku rozsudku.

V souvislosti se změnou rozsudku rozhodoval odvolací soud o nákladech řízení před soudy obou stupňů (§ 224 odst. 2 o.s.ř.). Z pohledu konečného výsledku měla žalovaná plný úspěch, proto jí přísluší vůči žalobci podle § 142 odst. 1 o.s.ř. (§ 224 odst. 1 o.s.ř.) právo na jejich náhradu. Jejich výše byla stanovena podle § 3 odst. 1 vyhl. č. 484/2000 Sb. ve znění účinném od 1.9.2006 (paušální odměna advokáta 6.000,- Kč) a podle § 11 a § 13 odst. 3 vyhl. č. 177/1996 Sb. v platném znění (paušální náhrady hotových výloh po 300,- Kč). V řízení před soudem I. stupně vznikly žalované náklady ve výši 6.900,- Kč (odměna 6.000,- Kč spolu s paušálními náhradami za tři úkony právní služby - převzetí zastoupení + příprava, vyjádření k žalobě, účast na jednání), v řízení před odvolacím soudem ve výši 4.200,- Kč (soudní poplatek za odvolání 600,- Kč odměna 6.000,- Kč spolu se dvěma paušálními náhradami – odvolání, účast na jednání), v řízení před soudem I. stupně po zrušení rozsudku ve výši 3.300,- Kč (odměna snižená o 50%, tedy 3.000,- Kč spolu s jednou paušální náhradou - účast na jednání) a v novém řízení před odvolacím soudem ve výši 7.500,- Kč (odměna 6.000,- Kč spolu s pěti paušálními náhradami – odvolání, účast na jednání dne 28.5.2009, 3.9.2009 a 15.10.2009, vyjádření k doplnění žalobních tvrzení), celkem 24.900,- Kč.

Zamítavý výrok o věci samé, který nebyl odvoláním dotčen, nabyl samostatně právní moci (§ 206 odst. 2 o.s.ř.).

Proti tomuto rozsudku **n e n í** přípustné dovolání.

V Praze dne 15. října 2009

JUDr. Anisja P i l l e r o v á , v.r.
předsedkyně senátu

Za správnost vyhotovení:



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK JMÉNEM REPUBLIKY

Krajský soud v Plzni rozhodl v senátě složeném z předsedkyně JUDr. Aleny Kryslové a soudců Mgr. Jiřího Novotného a JUDr. Věry Jakobové ve věci **žalobce D. M.**, nar. [redacted], bytem [redacted], zastoupeného JUDr. Martinem Čonkou, advokátem se sídlem Cheb, Komenského 4, proti **žalovanému Ing. V. V.**, nar. [redacted], bytem [redacted], IČ [redacted], zastoupenému JUDr. Zbyňkem Holým, advokátem se sídlem Plzeň, Malá 6, **o zaplacení částky 13.408,40 Kč s příslušenstvím**, k odvolání žalobce proti rozsudku Okresního soudu Plzeň-město ze dne 10.2.2009, č.j. 30C 12/2008-62,

takto:

- I. Rozsudek soudu prvního stupně se ve výroku I., jímž byla zamítnuta žaloba v částce 13.280,40 Kč spolu se zákonným úrokem z prodlení z této částky od 30.10.2007 do zaplacení, potvrzuje.**
- II. V části, již byla žaloba zamítnuta v částce 128,- Kč spolu se zákonným úrokem z prodlení z této částky od 30.10.2007 do zaplacení a ve výroku II. o náhradě nákladů řízení, se rozsudek soudu prvního stupně zrušuje a věc se mu v tomto rozsahu vrací k dalšímu řízení.**

Odůvodnění

Shora citovaným rozsudkem soud prvního stupně zamítl žalobu na zaplacení částky 13.408,40 Kč se zákonným úrokem z prodlení z této částky od 30.10.2007 do zaplacení (výrok I.) a žalobci uložil povinnost zaplatit žalovanému na nákladech řízení částku 12.471,- Kč do tří

dnů od právní moci rozsudku k rukám jeho právního zástupce (výrok II.). Soud prvního stupně po stránce skutkové dovodil, že byla oprávněnou reklamace žalobce, jako kupujícího, vytkl-li vadu zakoupeného notebooku. Soud uznal, že náklady právního zastoupení kupujícího, vzniklé při reklamaci vadného zboží, mohou být za určitých podmínek, tj. tehdy, kdy jde o náklady skutečně potřebné a účelně vynaložené, považovány za náklady, které je povinen prodávající uhradit kupujícímu s odkazem na ust. § 598 o.z., jsou-li současně nutnými náklady pro uplatnění práva z odpovědnosti za vady. Vztahmo k projednávané věci, při zjištění soudu, že vytknutí vady prodané věci představovalo jednoduchý právní úkon, kupujícímu zcela zřejmý, v prodejní praxi běžně používaný, spočívající jen v popisu projevu vady a ve sdělení požadavku způsobu vyřízení reklamace, zvláště za stavu, kdy prodejce vadu bez výhrady uznal a bezprostředně ji odstranil, nepovažoval soud prvního stupně náklad kupujícího spojený s jeho právním zastoupením při uplatnění předmětné reklamace, za náklad nutný. V této souvislosti soud prvního stupně poukázal i na skutečnost, že žalobce je profesí advokátem. Soud nepodřadil projednávaný nárok pod režim náhrady škody, avšak posoudil jej jako nárok na úhradu nutných nákladů spojených s uplatněním práva z odpovědnosti za vady prodané věci podle ust. § 598 o.z. Ve vztahu k další reklamaci kupujícího, jež vytykala prodejci nenainstalování softwaru, soud prvního stupně dovodil, že namítaný nedostatek nebyl pokryt účastníky uzavřenou smlouvou, neboť ta zahrnovala toliko nákup notebooku a softwaru a nikoliv provedení jeho instalace. Pakliže soud nezjistil u žádné z reklamací nezbytnou potřebu právního zastoupení kupujícího, nepovažoval ani za odůvodněné kupujícím vynaložené náklady za učiněnou výzvu k náhradě škody prostřednictvím jím zvoleného právního zástupce. S uvedenou argumentací soud prvního stupně zamítl žalobu v plném rozsahu a podle výsledku řízení přiznal podle ust. § 142 odst. 1 o.s.ř. úspěšnému žalovanému náhradu nákladů řízení.

Ve včasném odvolání vyjádřil žalobce nesouhlas s tímto rozhodnutím. Považoval za chybný závěr soudu prvního stupně, dovodil-li, že s reklamací spojené náklady právního zastoupení kupujícího nepředstavují škodu v jeho majetkových poměrech či nehodnotil-li je za nezbytně nutné. Poukázal na právo každého nechat se právně zastoupit s tím, že právnímu zástupci náleží za vykonanou službu odměna, kterou lze plátcem žádat na škůdci k úhradě. Podle žalobce není rozhodné, zda kupující má právní vzdělání, neboť není povinen vyřídit reklamaci osobně a může tak učinit za pomoci zplnomocněné osoby. Jiný výklad by podle žalobce diskriminoval osoby s právním vzděláním, když by je nutil bezplatně pracovat. Byla-li proto v posuzované věci reklamace důvodná, představovaly kupujícím zaplacené náklady jeho právního zastoupení majetkovou újmu v jeho poměrech, tj. škodu, vzniklou protiprávním jednáním prodejce, zapříčiněnou porušením povinnosti dodat kupujícímu bezvadné plnění. Oproti soudu prvního stupně považoval žalobce obě uplatněné reklamace za důvodné. U druhé z nich, tj. ohledně nenainstalování softwaru, soud podle žalobce nesprávně došel k závěru, že jeho instalace nebyla předmětem sjednaného plnění. V tomto směru žalobce odkázal na znění účastníky uzavřené smlouvy či na čestné prohlášení M. K., IT odborníka. Z uvedeného právního hodnocení žalobce usuzoval i na oprávněnost nároku na náhradu škody za majetkovou újmu, která mu vznikla nákladem za právní zastoupení advokátem při uplatnění jeho nároku na náhradu škody. S tímto odůvodněním žalobce žádal změnu napadeného rozsudku na vyhovění žalobě a přiznání mu náhrady nákladů za řízení před soudy obou stupňů.

Žalovaný, který se ztotožnil se skutkovými a právními závěry rozsudku soudu prvního stupně, navrhl jeho potvrzení a přiznání mu náhrady nákladů odvolacího řízení.

Odvolací soud přezkoumal napadený rozsudek a řízení mu předcházející (ust. § 212 o.s.ř.) a po projednání věci dospěl k závěru, že v převážné části není odvolání důvodné.

Odvolací řízení po poučení účastníků podle ust. § 119a odst. 1 a § 205a odst. 1 o.s.ř. proběhlo v systému neúplné apelace, kdy odvolací soud provedl přezkum napadeného rozsudku na základě důkazů provedených před soudem prvního stupně. Odvolací jednání se konalo v nepřítomnosti žalobce, jak to umožňuje ust. § 101 odst. 3 za použití ust. § 211 o.s.ř., když řádně předvolaný žalobce se z jednání omluvil a nežádal jeho odročení.

Žalobce uplatňuje, s odkazem na ust. § 420 odst. 1 o.z., nárok na náhradu škody, která mu měla vzniknout při reklamaci vady zakoupeného notebooku a reklamaci nenainstalovaného softwaru, vynaložením nákladů na jeho právní zastoupení advokátem, který za žalobce provedl uvedené reklamace. Další škodu podle žalobce představuje jím učiněný výdaj za právní zastoupení advokátem při uplatnění požadavku na náhradu takto mu způsobené škody. Majetková újma byla vyjádřena výší plnění žalobce na úhradu nákladů jeho právního zastoupení, přičemž podle žalobní konstrukce měla být tato škoda způsobena v příčinné souvislosti s protiprávním jednáním žalovaného, jako prodejce, který nedostál své zákonné povinnosti předat žalobci, jako kupujícímu, předmět koupě v bezvadném stavu.

Nároky z kupní smlouvy, z níž vzešel rovněž posuzovaný právní vztah, upravuje občanský zákoník v ustanoveních § 588 až § 600. Jestliže fyzická osoba prodává zboží jako podnikatel v rámci své podnikatelské činnosti, platí kromě obecných ustanovení o kupní smlouvě i ustanovení § 613 až § 627 o.z. Z této úpravy, z níž soud prvního stupně správně vycházel, je zřejmé, že odpovědnost za vady a odpovědnost za škodu jsou odlišnými právními instituty, mají jiný účel a jsou založeny na rozdílných zásadách a předpokladech vzniku odpovědnosti. Jako náhradu škody pak nelze požadovat to, co lze požadovat na základě práv z odpovědnosti za vady věci (viz rozsudky Nejvyššího soudu ČR sp.zn. Cpj 39/1988, sp.zn. 25Cdo 1618/2001 či sp.zn. 25Cdo 1612/2004). Uplatnění nároků z odpovědnosti za vady sice nevylučuje nárok na náhradu škody (ust. § 600 o.z.), ta však musí představovat újmu vzniklou následkem vady koupené věci, to znamená, že nárok na náhradu škody se týká pouze škody na jiném majetku kupujícího či na jeho zdraví, která byla vadou způsobena. Jak již bylo uvedeno, žalobce učinil předmětem řízení nárok na náhradu újmy, která byla způsobena podle jeho přesvědčení, vadou prodané věci, která však nezpůsobila újmu na jiných věcech či hodnotách kupujícího, nýbrž šlo o náklady právního zastoupení kupujícího, jež sledovalo odstranění samotné vady plnění, tedy nikoliv reparaci újmy vzniklé z vady věci. Soud prvního stupně při rozhodnutí věci důsledně zkoumal, zda uplatněný nárok směřuje k odstranění vady samotného předmětu plnění z kupní smlouvy, či zda jde o náhradu za újmu, jež z vady věci vznikla, a pakliže dovodil, že uplatněný nárok není odškodnitelný postupem podle ust. § 420 odst. 1 o.z., lze mu jen přisvědčit.

Posuzovaný nárok je podřaditelný pod ust. § 598 o.z., jež stanoví, že kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

Skutkový stav věci vylíčený žalobcem k jím požadovanému nároku na náhradu škody byl zcela dostatečný i pro posouzení nároku podle ust. § 598 o.z. na úhradu nutných nákladů spojených s uplatněním práv z odpovědnosti za vady, tj. nebylo potřebné doplňovat či měnit žalobcova skutková tvrzení či měnit samotnou žalobu postupem podle ust. § 95 odst. 1 o.s.ř. Dlužno poznamenat, že soud není vázán právní kvalifikací nároku činěnou účastníky řízení. Soud je proto při rozhodnutí vázán nikoliv tím, jak účastník řízení skutkový stav právně posuzuje, nýbrž vylíčeným skutkovým stavem věci, jak byl vymezen v žalobě.

Právo na náhradu nutných nákladů zaručuje kupujícímu, že mu prodávající nahradí účelně vynaložené náklady, které mu vzniknou v souvislosti s uplatněním odpovědnosti za vady. Může jít o náklady odborné prohlídky potřebné ke zjištění vady, náklady přepravy věci, její demontáže, náklady na poštovné, apod. Tyto náklady je třeba oznámit prodávajícímu v téže lhůtě, jaká platí pro vytknutí vad. Jinak by kupující nemohl úspěšně uplatnit nárok na jejich náhradu žalobou u soudu.

Na náhradu nákladů podle ust. § 598 o.z. má kupující právo, pokud jich bylo skutečně třeba k uplatnění práva z odpovědnosti za vady a pokud byly účelně vynaloženy. Proávající má totiž povinnost jen k úhradě nutných nákladů. Nárok na úhradu těchto nákladů je součástí práv z odpovědnosti za vady věci, nikoliv náhradou škody. Proto je nerozhodné pro vznik tohoto nároku, zda prodávající vadné plnění zavinil, či nikoliv. Součástí nutných nákladů nejsou náklady soudního řízení, vzniklé při uplatňování nároku z odpovědnosti za vady.

Vztažmo k projednávané věci byla správná úvaha soudu prvního stupně, pokud připustil, že náklady právního zastoupení kupujícího mohou být při splnění určitých podmínek tím nákladem, ohledně něhož má prodávající podle ust. § 598 o.z. povinnost jeho náhrady ve vztahu ke kupujícímu. Musí se však jednat o náklad skutečně potřebný k uplatnění práva z odpovědnosti za vadu prodané věci, současně však účelně vynaložený a naprosto nutný. Zda jsou naplněny podmínky pro použití ust. § 598 o.z. je závislé na posouzení okolností každého konkrétního případu. Nahlédneme-li na projednávanou věc, zjistíme, že k řádnému a včasnému uplatnění práv z odpovědnosti za vady a k naplnění jím sledovaného účelu, nebylo nezbytně nutné právního zastoupení kupujícího. Postup při uplatnění reklamace byl jednoznačně a jednoduše upraven na internetových stránkách internetového obchodu žalovaného, s nimiž byl žalobce při uzavírání smlouvy prokazatelně seznámen, přičemž se nikterak nelišil od jakékoliv jiné reklamace jiného zboží, běžně prováděné, když odpovídal rovněž obecné zákonné úpravě odpovědnosti za vady prodané věci zakotvené v občanském zákoníku. Postup při reklamaci byl popsán i v záručním listě. V daném případě se nejednalo o složitou záležitost po stránce technické, když při uplatnění práv z odpovědnosti za vadu bylo potřebné pouze vadu popsat, tj. uvést, jak se projevuje, a zvolit si právo s tím spojené, tedy stanovit, jakým způsobem má být vada odstraněna. Ani odvolací soud neshledal v postupu při uplatnění reklamace ničeho, k čemu by bylo potřeba jakýchkoliv právních znalostí. Ostatně i z obsahu reklamaci vyplývá, že vychází pouze z technických a praktických informací zjištěných samotným žalobcem. Při úvaze o nutnosti právního zastoupení kupujícího při uplatnění odpovědnosti za vady prodané věci pak nelze přehlédnout tu zásadní skutečnost, že žalovaný, jako prodejce věci, uznal ihned vytčenou vadu notebooku a neprodleně ji ku spokojenosti zákazníka odstranil v souladu s jeho požadavkem. Pokud jde o vytčený nedostatek spočívající v nenainstalování softwaru, žalovaný, ač nepovažoval výtku za odůvodněnou, požadavek na něho reklamaci kladený akceptoval a neprodleně instalaci softwaru provedl, byť s přesvědčením, že tak činí jen z důvodu zachování dobrého obchodního vztahu se zákazníkem. Ze strany žalovaného při vyřizování reklamaci bylo postupováno řádně, nedocházelo ke komplikacím či průtahům, které by případně, za určitých okolností, mohly odůvodnit nutnost vynaložení nákladů na právní zastoupení kupujícího (např. při neuznání oprávněnosti reklamace, neodstranění vady, při časové a technické náročnosti uplatnění práva z odpovědnosti za vady, při volbě práva na odstoupení od smlouvy, aj.). Ačkoliv žalobce nepřiznává, že je advokátem, uvedená skutečnost vyplývá z obsahu spisu (viz výpis ze seznamu advokátů a koncipientů ČAK ze dne 23.6.2010, vyjádření vyloučeného soudce Mgr. Michala Reitspiese ze dne 14.8.2009, výpis z internetu založený na

č.l. 43 spisu). Pakliže žalobce je osobou s právnickým vzděláním, působící v advokacii, musel mít povědomost o tom, jakým způsobem a u koho lze vadu prodané věci vytknout.

Shora uvedený závěr, podle něhož nelze žalobci přiznat úhradu nákladů jeho právního zastoupení, vzniklých v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady prodané věci, lze vztáhnout na všechny projednávané nároky, neboť ty svým charakterem spadají pod režim ust. § 598 o.z.

S ohledem na výše již uvedené lze rovněž uzavřít, že právního zastoupení kupujícího nebylo třeba ani k uplatnění nároku na úhradu nákladů vynaložených za poštovné.

Veden těmito důvody odvolací soud postupem podle ust. § 219 o.s.ř. potvrdil rozsudek soudu prvního stupně ve výroku I., pokud jím byla zamítnuta žaloba pro částku 13.280,40 Kč spolu s požadovaným příslušenstvím.

Stanovil-li v rozhodnutí soud prvního stupně, že druhá uplatněná reklamacie nebyla důvodná, dospěl-li ke stanovisku, že předmětem kupní smlouvou sjednaného plnění nebyla instalace softwaru, nelze uvedený závěr zhodnotit pro jeho nepřezkoumatelnost. K objasnění předestřené sporné skutečnosti nebylo provedeno dostatečné dokazování, neboť k přesvědčivému technickému výkladu uzavřené smlouvy, žalobcem rozporované, není soud nadán potřebnými odbornými znalostmi. Pakliže soud prvního stupně provedl v tomto směru technický výklad smlouvy, jeho stanovisko není odůvodněné a nevypovídá se hodnověrně s námitkami žalobce, jež uplatnil v řízení před tímto soudem, a na nichž je postaveno podané odvolání. Je sice pravdou, že neúčastí při soudním jednání se žalobce zbavil možnosti na poskytnutí mu poučení podle ust. § 118a odst. 3 o.s.ř. na prokázání svého odlišného tvrzení, avšak uvedená skutečnost nezbavuje soud povinnosti náležitě, přesvědčivě a přezkoumatelným způsobem odůvodnit ty závěry, na nichž je postaveno rozhodnutí ve věci samé. Stanovisko žalovaného, s ohledem na jeho zájem ve věci, může mít při výkladu obsahu smlouvy toliko podpůrnou hodnotu. Pakliže by bylo opodstatněné tvrzení žalobce, že předmětem kupní smlouvy byla nejen dodávka softwaru, ale i jeho instalace, jejíž neprovedení žalobce v reklamaci vytýkal, náleželo by mu právo na úhradu doložených nákladů za poštovné, jež byly spojeny se zasláním notebooku k instalaci softwaru do sídla žalovaného. Z těchto důvodů, tj. pro částečnou nepřezkoumatelnost napadeného rozsudku, odvolací soud podle ust. § 219a odst. 1 písm. b) o.s.ř. zrušil ohledně nároku na zaplacení částky 128,- Kč s příslušenstvím napadený rozsudek a v tomto rozsahu podle ust. § 221 odst. 1 písm. a) o.s.ř. věc vrátil soudu prvního stupně k dalšímu řízení. Spolu s tímto výrokiem byl zrušen a soudu prvního stupně k dalšímu řízení vrácen i závislý výrok o nákladech řízení.

O nákladech odvolacího řízení rozhodne soud prvního stupně v novém rozhodnutí o věci (ust. § 224 odst. 3 o.s.ř.).

P o u č e n í : Proti tomuto rozhodnutí není dovolání přípustné.

V Plzni dne 24.06.2010
Za správnost vyhotovení:
Miroslava Matičková

JUDr. Alena Kryslová, v.r.
předsedkyně senátu

4) Rozsudek Obvodního soudu pro Prahu 10 ze dne 24. 11. 2010, sp. zn. 26 C 172/2010.



26 C 172/2010-44

ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK JMÉNEM REPUBLIKY

Obvodní soud pro Prahu 10 rozhodl předsedkyní senátu JUDr. Štěpánkou Dvouletou jako samosoudkyní v právní věci žalobce: xxx Vxx Pxxxxx, nar. xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxxxxxx, xxxxxxxx, zastoupeného advokátem Mgr. Petrem Bauerem, Plzeň, Raisova 21, proti žalované: ASKO - NÁBYTEK, spol. s r. o., Praha 10, Štěrboholy, Nákupní 444/6, IČ 41193946, zastoupené advokátem Mgr. Václavem Vlkem, Praha 1, Platněřská 2, o zaplacení 325,- Kč s příslušenstvím

t a k t o :

Žalovaná je povinna zaplatit žalobci 325,- Kč s 8,5 % úrokem z prodlení p. a. od 1. 9. 2009 do 31. 12. 2009, s 8 % úrokem z prodlení p. a. od 1. 1. 2010 do 30. 6. 2010, s 7,75 % úrokem z prodlení p. a. od 1. 7. 2010 do 24. 11. 2010 a dále od 25. 11. 2010 do zaplacení s ročním úrokem z prodlení ve výši, která v každém jednotlivém kalendářním pololetí trvání prodlení odpovídá v procentech součtu čísla 7 a výše limitní sazby pro dvoutýdenní repo operace České národní banky vyhlášené ve Věstníku České národní banky a platné vždy k prvnímu dni příslušného kalendářního pololetí a k rukám právního zástupce žalobce Mgr. Petra Bauera náhradu nákladů řízení ve výši 7 363,- Kč, to vše do tří dnů od právní moci rozsudku.

O d ů v o d n ě n í :

Žalobce požadoval, aby mu žalovaná zaplatila 325,- Kč a úrok z prodlení za náklady spojené s uplatněním reklamace židle (náhrada jízdních výdajů), kterou u žalované zakoupil 25. 7. 2008, reklamoval 15. 6. 2009, peníze za vyřízení reklamace převzal u žalované 24. 7. 2009 a nárok na zaplacení částky 325,- Kč u žalované uplatnil 24. 7. 2009.

Dle § 612 o. z., jestliže fyzická nebo právnická osoba prodává zboží jako podnikatel (dále jen „prodávající“) v rámci své podnikatelské činnosti, platí kromě obecných ustanovení o kupní smlouvě i následující ustanovení § 613 až 627. Dle § 620 odst. 1 věta do středníku o. z. při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců. Dle § 621 věta první o. z. záruční doby začínají běžet od převzetí věci kupujícím. Dle § 626 odst. 1 o. z. práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době. Dle § 509 odst. 1 o. z. oprávněný má právo na náhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práva z odpovědnosti za vady. Toto právo je třeba uplatnit u

povinného nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí doby, ve které je třeba vytknout vady; jinak právo zanikne.

Žalobce dne 25. 7. 2008 se žalovanou uzavřel kupní smlouvu na prodej 4 kusů skládacích židlí katalogového čísla xxxxxxxx. Jednu ze zakoupených židlí u žalované v záruční době 24 měsíců 15. 6. 2009 reklamoval. Žalovaná reklamaci uznala a 24. 7. 2009 žalobci vrátila kupní cenu židle ve výši xxxxxxxxKč. Dne 24. 7. 2009 žalobce u žalované uplatnil náhradu cestovného (2 jízdy) za vyřízení reklamace.

S ohledem na shora citovaná ustanovení soud žalobci částku 325,- Kč za cestovné přisoudil jako náhradu nutných výdajů v souvislosti s vyřízením reklamace, při posouzení toho, že žalobce svůj nárok uplatnil v zákonem stanovené lhůtě (za vyřízení reklamace soud považoval datum 24. 7. 2009, kdy žalovaná žalobci vrátila žalobcem zaplacenou kupní cenu).

Pro prodlení žalované se zaplacením soud žalobci přisoudil úrok z prodlení (§ 517 odst. 2 o. z.).

Dle § 142 odst. 1 o. s. ř. žalobci přísluší náhrada nákladů řízení za soudní poplatek z návrhu na zahájení řízení ve výši 600,- Kč a náklady právního zastoupení ve výši 4 500,- Kč dle vyhl. č. 484/2000 Sb., 3 x 300,- Kč režijní paušál, 600,- Kč za ztrátu času dle vyhl. č. 177/1996 Sb., 763,- Kč za cestovné.

P o u č e n í : Proti tomuto rozhodnutí není odvolání přípustné. Nesplní-li ten komu toto rozhodnutí ukládá povinnost tuto povinnost, lze navrhnout soudní výkon rozhodnutí nebo exekuci.

V Praze dne 24. listopadu 2010

Za správnost: Marie Řezníčková

JUDr. Štěpánka Dvoutetá, v.r.
předsedkyně senátu

Abstrakt

Reklamacce zboží z pohledu spotřebitele

Tato diplomová práce se věnuje problematice reklamace zboží spotřebitelem, což už přinejmenším jeden z nás jednou učinil. Práce je rozdělena do čtyř kapitol a jejím cílem je podrobně popsat současnou právní úpravu ustanovení § 19 zákona o ochraně spotřebitele v návaznosti na ustanovení občanského zákoníku, zejména zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě.

Tato diplomová práce se věnuje problematice reklamace zboží spotřebitelem, což už přinejmenším jeden z nás jednou učinil. Práce je rozdělena do čtyř kapitol a jejím cílem je podrobně popsat současnou právní úpravu ustanovení § 19 zákona o ochraně spotřebitele v návaznosti na ustanovení občanského zákoníku, zejména zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě.

V druhé kapitole jsou vymezeny pojmy jako spotřebitel, podnikatel, zboží, vadné plnění ve spojení se spotřebitelskou kupní smlouvou a jejich chápání ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku.

Ve třetí kapitole definuji základní pojem této práce, a to reklamace. V návaznosti na to rozebírám specifické náležitosti spojené s uplatněním reklamace. Jedná se o vytknutí vady, uplatnění konkrétního práva z vady a jeho konkludentní či eventuální způsob. Současně se zabývám nutností předat zboží podnikateli a pojednávám o povaze povinností spojených s reklamací vymezených v zákoně o ochraně spotřebitele včetně důsledků z toho plynoucích. Dále poukazuji na lhůtu k vyřízení reklamace se zaměřením na její prodloužení s praktickou ukázkou. V rámci této kapitoly nebylo možné odhlédnout od soukromoprávního důsledku spojeného s nevyřízením reklamace v určité lhůtě v korelaci na občanský zákoník a kritickému pohledu na soudní praxi, které se Nejvyšší soud drží. Posledně jsou rozvedeny náhrady účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací a v krátkosti pojednání o postavení osoby určené k opravě zboží.

Poslední čtvrtá kapitola se zabývá problematikou oprávněnosti požadavku podnikatelů na náklady neoprávněné reklamace a dále jiného pohledu na náhradu ve výši, v níž měl spotřebitel z použití prospěch v případě jeho odstoupení od smlouvy.

Klíčová slova

Reklamacce, spotřebitel, zboží

Abstract

Warranty claims from a consumer perspective in the context of sales of goods.

This thesis addresses the issue of claims under warranty by consumers, which I suppose every one of us has done at least once in our lifetime. This work is divided into four chapters and it aims to describe, in depth, the contemporary legal regulation of the provision § 19 of the Consumer Protection Act in connection with the provisions of the Civil Code, mainly its special provisions on the sale of consumer goods.

The first chapter is concerned with the general definition of the regulation impacting this domain. Specifically, it introduces the consumer sales contract, its incorporation within the general regulation of sales contracts and it goes even further in referencing the EU legal regulations affecting consumer rights concerning faulty goods and certain aspects of warranty claims.

In the second chapter I define the terms ‘consumer’, ‘trader’, ‘goods’ and ‘faulty goods’ in connection with the consumer purchase contract and its interpretation within the context of the Consumer Protection Act and the Civil Code.

In the third chapter I define the most fundamental term of the thesis – that of a ‘claim under warranty’. With respect to this term, I analyze the essentials of claiming under warranty. Specifically, they consist of a claim of defect and a concrete type of claim of defect mending the goods, whether through an implied or an alternative method. In addition to this, I consider the act of returning the purchased goods to traders and analyze the obligations related to claims under warranty as they are defined by the Consumer Protection Act and the resulting consequences. Further to this, I elaborate on the legal time limit for settling claims and its extension along with a practical example. In this chapter it was impossible not to consider the consequences associated with failing to settle a claim within the legal time limit in terms of private law. I do so within the context of the Civil Code while critically examining the interpretation of these provisions by The Supreme Court of the Czech Republic. Finally, I examine the coverage of ‘purposefully spent costs’ related to warranty claims in addition to the role of the person designated to carry out the repairs.

The fourth and final chapter addresses the issue of the legitimacy of demands by certain traders that the costs related to a claim, which has been proven unjustified, should be refunded by consumers. I also examine an alternative approach towards compensation for sellers where a termination of the contract by the consumer occurs and in which the consumer has enjoyed the use of those goods for their own benefit.

Key words

Warranty claim, consumer, goods

Dále prohlašuji, že vlastní text této práce včetně poznámek pod čarou má 194 248 znaků včetně mezer.

V Praze dne 14. 3. 2018

Robert Schulhauser