

# Nejčastější problémy související s výkladem občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele

1. kdy je nárok na výměnu zboží podle § 616 občanského zákoníku (dále OZ) – hypotetická situace: spotřebitel zakoupil zboží, které neodpovídá kupní smlouvě. Podle § 616 odst. 3 OZ má nárok na uvedení do stavu odpovídajícího kupní smlouvě v první řadě buď opravou nebo výměnou zboží podle své volby. Následně, **pokud by takový postup nebyl možný**, slevou z ceny nebo odstoupením od smlouvy.

**A)** Otázka zní, zda může spotřebitel např. trvat na výměně věci (i v případě, kdy to není možné) a odmítnout nabídku na opravu a odstoupit od smlouvy.

**B)** Druhá podotázka k tomuto dotazu, může spotřebitel požadovat výměnu za každých okolností, nebo pouze tehdy pokud by výměna nebyla neúměrná (např. přetržená tkanička u bot). Podle článku 3 odst. 3 směrnice 99/44/ES o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží totiž *spotřebitel může požadovat u prodávajícího nejprve bezplatnou opravu nebo bezplatné náhradní dodání spotřebního zboží za předpokladu, že takové plnění není nemožné nebo nepoměrné.*

**Odpověď:** § 616 občanského zákoníku stanovuje odpovědnost prodávajícího za to, že zboží je při převzetí kupujícím v souladu s kupní smlouvou, zejména že je bez vad. Zákon stanovuje vyvratitelnou domněnku, že kterákoliv vada, která se projeví do 6 měsíců od převzetí zboží je vadou, která existovala již při převzetí zboží, pokud to neodporuje povaze věci nebo se neprokáže opak.

a) V případě porušení tohoto ustanovení má spotřebitel dle své volby v první řadě nárok na výměnu věci nebo na její opravu. Pouze pokud tento postup není možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit, opět na základě své volby. Volbu spotřebitele mezi výměnou věci nebo její opravou je nutné respektovat, i když zvolená možnost není možná. V takovém případě má spotřebitel **možnost zvolit si mezi všemi zbývajícimi možnostmi nápravy**. Tzn., pokud si zvolil výměnu věci a ta není možná, může změnit svůj požadavek na opravu věci, nebo požadovat alternativně přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Svou volbu, pokud je její realizace možná, však již kupující bez souhlasu prodávajícího změnit nemůže. Jestliže se vada zboží projeví až po uplynutí půlroční lhůty má kupující stále právo na výměnu věci v záruční době, ovšem pouze tehdy, když to není vzhledem k povaze vady neúměrné nebo se jedná o vadu neodstranitelnou (viz § 622 OZ).

O právech, která má spotřebitel v případě rozporu s kupní smlouvou by měl být prodávajícím prokazatelně informován, nejlépe ujednáním v kupní smlouvě, v reklamačním řádu či obchodních podmínkách. Pokud není o svých právech informován, může se obrátit s podnětem na Českou obchodní inspekci (dále ČOI).

b) Pokud existuje při převzetí zboží od prodávajícího rozpor zboží s kupní smlouvou, **je kupující oprávněn požadovat výměnu věci vždy, pokud se rozpor bude týkat věci samé nebo její součásti**. Přitom rozpor s kupní smlouvou musí splňovat požadavky odst. 2 § 616 OZ:

*„shodou s kupní smlouvou podle odstavce 1 se dále rozumí, že prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá.“*

**Pokud však vada nespočívá ve věci samé nebo v její součásti, ale v příslušenství, není zpravidla možné ohledně věci samé postupovat v režimu § 616 OZ, tj. požadovat výměnu věci samé nebo její opravu.**

Rozdílem mezi součástí věci a příslušenstvím věci je v oddělitelnosti od věci hlavní.

**Součástí věci** je vše, co k věci podle její povahy náleží a nemůže být od ní odděleno, aniž by se tím věc jako taková znehodnotila.

**Příslušenstvím věci** je vše, co je určeno k trvalému užívání s hlavní věcí a je s hlavní věcí účelově spojeno. Příslušenství věci však neztrácí nic na své povaze, není-li dočasně užíváno s hlavní věcí. Musí mít povahu samostatné věci, kterou lze převádět i bez současného převodu věci hlavní. Právní úkony týkající se věci hlavní se bez dalšího vztahují i na příslušenství, naopak ovšem tento vztah neplatí.

V případě přetržených tkaniček u nových bot obvykle nebude možné požadovat výměnu bot, nýbrž pouze tkaniček<sup>1</sup>, protože tkaničky představují příslušenství věci. Prodávající odpovídá i za bezvadnost příslušenství, ale tato odpovědnost je oddělená od odpovědnosti za bezvadnost věci hlavní.

Ve výjimečných případech však bude možné tkaničky považovat za součást věci, vzhledem k tomu, že jejich oddělením by došlo k významnému funkčnímu či estetickému znehodnocení vlastních bot. V takovém případě by jejich poškození dávalo kupujícímu nárok na výměnu celých bot.

Česká úprava tak v podstatě odpovídá evropské směrnici. I kdyby však v jednotlivých případech poskytovala více práv spotřebiteli, než je směrnicí požadováno, nevedlo by to k rozporu, protože směrnice umožňuje, aby národní právní úprava přiznávala spotřebitelům vyšší úroveň práv.<sup>2</sup>

2. Reklamace podle § 616 OZ byla vyřešena výměnou zboží a to opakovaně. Kdy může spotřebitel odstoupit od smlouvy – při kolikáté výměně?

**Odpověď:** tato problematika je řešena v ustanoveních týkajících se odpovědnosti prodávajícího za vady prodané věci v záruční době, která se analogicky vztahuje i na

1 V případě, že by vada spočívala přímo v botou a vznikl by nárok na jejich výměnu, nárok by se vztahoval na celou věc i s příslušenstvím, tedy i na tkaničky.

2 Viz body 5,6 a 24 předmětné části směrnice a především čl. 8(1) a 8(2)

reklamace dle § 616 OZ, tedy v rámci odpovědnosti prodávajícího za soulad zboží s kupní smlouvou při převzetí zboží. Konkrétně se k tomu vztahuje § 622 odst. 2 OZ, který zní:

**„Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.“**

Kupující může tedy od smlouvy odstoupit ve dvou případech:

a) Táž vada se vyskytla opětovně a nelze pro ni věc řádně užívat. Opětovným výskytem se rozumí zpravidla 3 výskyty.

b) Vyskytl se větší počet vad, pro které nelze věc řádně užívat. Větším počtem vad jsou zpravidla min. 3 různé vady. Toto pravidlo neplatí absolutně. Rozhodující je povaha souboru vad, tedy do jaké míry jeho výskyt omezuje kupujícího ve využívání věci a je možné jej v tomto ohledu stavět na roveň důsledku neodstranitelné vady. Není rozhodující zda byly vady reklamovány v jeden okamžik, nebo se projeví postupně.

*Pokud se jedná o opakovanou výměnu věci v rámci rozporu s kupní smlouvou (př. opakovaně je vyměněn mobilní telefon za nový, ale vada se vždy na novém přístroji opakuje):*

Dle § 616 je povinností prodejce v případě rozporu zboží s kupní smlouvou uvést zboží do stavu se smlouvou souladného a to buď opravou věci nebo její výměnou. Právo odstoupit od smlouvy pro rozpor zboží se smlouvou má kupující pouze tehdy, když není možné vadu odstranit výměnou věci a kupující na výměně trvá a tento požadavek není nepřiměřený vzhledem k nákladům prodejce a povaze vady. Teoreticky může nastat situace, že výměna věci není možná, protože celá série výrobku je vadná bez dalšího. Poté má kupující nárok na odstoupení od smlouvy hned při projevení vady. Pokud v daný moment není vyloučena možnost uvedení zboží do souladu se smlouvou jeho výměnou, uplatní se pro případy opětovného rozporu vyměněného zboží se smlouvou podmínky směrnice 99/44/ES, tedy že na odstoupení od smlouvy má kupující nárok tehdy, když prodávající nemůže zjednat nápravu v přiměřené lhůtě nebo bez značných obtíží pro spotřebitele. Ve znění českého zákona v takovém případě „není možný postup uvedení zboží do shody s kupní smlouvou její výměnou“ a kupující má právo odstoupit od smlouvy. Vzhledem k tomu, že výše uvedené pojmy nejsou definovány, musíme si zde pomoci analogií s fikcí vady neodstranitelné, při jejímž výskytu vzniká kupujícímu právo na odstoupení od smlouvy.

3. Jak postupovat v případě, kdy prodejce v rámci reklamačního řízení vrátí spotřebiteli zboží s tím, že se vada neprojevila, jaké z toho plynou důsledky? Počítá se tento „pokus“ ze strany spotřebitele jako uplatnění reklamace (tzv. zachovávací právní úkon), resp. ze strany prodejce o zamítnutí reklamace? Jak by měl spotřebitel na tuto situaci reagovat?

**Odpověď:** tento právní úkon je možné považovat za uplatnění reklamace s důsledky které to má na plynutí lhůt, v případě, že spotřebitel prokáže, že výrobek skutečně vadou trpí. Jestliže se během reklamačního řízení vada neprojevila nebo to alespoň prodejce tvrdí, měl by se kupující pokusit výskyt vady zdokumentovat a konfrontovat se získaným důkazem prodejce. V případě, že za účelem zjištění či zdokumentování vady je nutné zajistit si odbornou prohlídku u 3. osoby, resp. znalecký posudek, má kupující nárok na

základě §§ 509 a 598 OZ na náhradu nákladů, které mu v souvislosti s tímto vznikly. Tento nárok může uplatnit u prodávajícího.

Pokud prodejce není schopen vadu věci opakovaně vyvolat<sup>3</sup>, nezbavuje jej to povinnosti zbavit věc vady, což může provést její výměnou. Nelze po něm však spravedlivě požadovat, aby nesl odpovědnost za vadu, pokud se vada neprojevuje a kupující není schopen její výskyt doložit.

*Spotřebitel zpravidla předává zboží k reklamaci s pouhým popisem závady, dá se tedy doporučit aby se vadu snažili vždy předvést – to ovšem prodejce stejně nebude příliš zajímat, protože ve většině případů odesílá zboží do smluvního servisu.*

*Tento postup je asi na místě až v případě, že prodejce reklamaci odmítne.*

4. Proávající účtuje (neoprávněné) poplatky za neoprávněnou (roz.: zamítnutou) reklamaci. Jak by měl spotřebitel v této situaci při zamítnutí reklamace reagovat a jak by měl postupovat v případě, kdy prodejce současně uplatňuje „zadržovací právo“ na zboží?

**Odpověď:** kupující by v takovém případě měl prodejce upozornit na to, že není možné účtovat paušální poplatek za neoprávněnou reklamaci (ani prodejcem skutečně vynaložené náklady související se zamítnutou reklamací), jelikož prodejce je povinen vyřídit reklamaci vždy bezplatně bez ohledu na jím skutečně vynaložené náklady a předložit mu případně již existující vyjádření ČOI<sup>4</sup>. Samotný spotřebitel není k posouzení „oprávněnosti“ reklamace ani oprávněn ani kvalifikován. Nesmí se však z jeho strany jednat o zjevné zneužití práva, jehož obecný zákaz vyplývá z ustanovení § 3 OZ. Pokud prodávající odmítne přesto zboží vydat, nejefektivnější cestou bude se obrátit přímo na ČOI s podnětem (ČOI ovšem nevstupuje do sporu spotřebitel – prodejce). Alternativně je možné se domáhat vydání věci občanskoprávní žalobou.

Lze také prodávajícímu sdělit, že se jedná o jeho bezdůvodné obohacení a že tedy v rozporu s právem zaplatí požadovaný poplatek, který bude následně vymáhat právní cestou. Je nutné respektovat spotřebitelův zájem mít věc ve své moci.

5. Záruka vs. odpovědnost za vady u použitého zboží. Hypotetický dotaz: mohu uplatňovat u použitého automobilu nárok na vyřízení reklamace vady, která se vyskytla rok od nákupu vozidla?

**Odpověď:** u použitých věcí odpovídá prodejce pouze za vady, které měla věc při převzetí kupujícím (§ 619 odst. 1 OZ). Nelze zde proto hovořit o záruce na zboží. § 616 odst. 3 OZ stanovuje vyvratitelnou domněnku, že rozpor s kupní smlouvou, resp. vady věci, který se projeví do 6 měsíců od převzetí věci, se považují za vady, které měla věc při převzetí. **Není tedy možné uplatňovat odpovědnost za vadu použité věci, která se vyskytla více jak 6 měsíců od převzetí věci.**

Odpovědnost za vady, které měla věc při jejím převzetí (resp. ve zmiňované 6-ti měsíční lhůtě od převzetí), je nutné uplatnit do 24 měsíců od převzetí věci. Tuto lhůtu je možné

---

<sup>3</sup> Nepravidelně projevující se vady se vyskytují často u elektronických zařízení.

smluvně zkrátit až na 12 měsíců. Po uplynutí této lhůty práva a povinnosti z této odpovědnosti zanikají (viz § 626 odst. 3 OZ).

**Příklad:** výše uvedené můžeme demonstrovat na příkladu, ve kterém spotřebitel bude reklamovat koupenou použitou věc 18. měsíc po jejím převzetí. Aby byla jeho reklamační oprávněná, musí být současně splněny dvě podmínky. Za prvé nesmí existovat dohoda mezi prodávajícím a kupujícím, která omezuje zákonnou 24 měsíční dobu pro uplatnění práv z odpovědnosti za vady věci použité na kratší dobu, než je stávajících 18 měsíců od okamžiku předání věci. Druhou podmínkou je, že je schopen prokázat, **že se vada projevila do 6-tého měsíce od okamžiku převzetí věci, resp. že vada existovala k okamžiku převzetí.**

6. Příklad: Při stížnostech na autobazary se stále častěji setkáváme s problémem, kdy se autobazar označí za zprostředkovatele, vozidlo předvede, seznámí spotřebitele s jeho technickým stavem a následně dá spotřebiteli uzavřít kupní smlouvu podepsanou nějakou fyzickou osobou (kterou spotřebitel nikdy neviděl), načež odmítá jakoukoliv odpovědnost za prodané vozidlo. Může se prodejce použitých automobilů zprostit odpovědnosti za vady poukazem na to, že byl pouze zprostředkovatelem prodeje? Vůči komu bude spotřebitel uplatňovat své nároky? Měnila by nějak situaci skutečnost, že mezi bazarem a původním majitelem byla uzavřena smlouva o obstarání prodeje věci, nikoliv smlouva zprostředkovatelská?

**Odpověď:** koupě ojetého automobilu na základě smlouvy s neznámou osobou, kterou zprostředkuje autobazar, je v zásadě možný. V takovém případě autobazar skutečně neodpovídá za vady věci a kupující se musí se svými nároky obrátit na skutečného prodávajícího, tedy osobu, jejímž jménem byla smlouva uzavřena. V případě, když smlouvu o prodeji automobilu uzavíral autobazar, je však nutné, aby autobazar disponoval písemnou plnou mocí udělenou prodejcem opravňující autobazar k uzavření smlouvy jeho jménem a přijetí plnění z této smlouvy.<sup>4</sup> Pokud je však pod smlouvou podepsaný přímo prodávající a on sám postup autobazaru nerozporuje, je postup autobazaru legální a autobazar neodpovídá kupujícímu za vady prodané věci.

V případě, kdyby byla smlouva o prodeji automobilu uzavřena autobazarem na účet původního majitele na základě smlouvy o obstarání prodeje věci, odpovídá kupujícímu za vady věci autobazar (viz § 741 OZ).

7. Dárkové poukazy - jak postupovat v případě, kdy prodejce odmítá vrátit hodnotu zakoupeného dárkového poukazu nebo jinou kompenzaci s odůvodněním, že uplynula jeho platnost. Dále pak, jak postupovat v případě, kdy prodejce při nákupu na dárkový poukaz odmítá vyplatit nevyužitou hodnotu poukazu a odmítá jinou kompenzaci?

**Odpověď:** v případě, že doba, na kterou byla platnost dárkového poukazu smlouvou omezena, uplynula a dárkový poukaz nebyl využit, dochází k zániku právního závazku

4 SR č. 9/2000 NS ČR Jehlička, Švestka, Škárová – Občanský zákoník komentář, 8. vydání, CH Beck 2003, Praha, str. 995-996

4 Česká obchodní inspekce takovou smluvní podmínku postihuje jako porušení § 13 zákona o ochraně spotřebitele – porušení řádné informační povinnosti prodejce o podmínkách uplatnění odpovědnosti za vady, viz: rozhodnutí Nejvyššího správního soudu č. j. 3 As 60/2005 – 73, [www.nssoud.cz](http://www.nssoud.cz).

poskytnout specifikované plnění (tzn. zboží či služby, za které měl být poukaz vyměněn). Odpadá tak právní důvod, pro který byla zaplacená cena dárkového poukazu. Na straně prodejce vznikne bezdůvodné obohacení (viz § 451 OZ), které se stane právním důvodem vzniku nového právního vztahu, a to mezi držitelem poukazu a prodejcem. Obsahem tohoto právního vztahu je povinnost prodejce vyplatit držiteli poukazu pořizovací cenu poukazu. Prodejce si může od této ceny odečíst náhradu nákladů, které mu vznikly, pokud je schopen je prokázat a vyčíslit. § 583 OZ vylučuje přípustnost zániku tohoto práva na základě jeho neuplatnění ve **smluvně** stanovené době.

Znění § 583:

*Neuplatnění práva*

*K zániku práva proto, že nebylo ve stanovené době uplatněno, dochází jen v případech v zákoně uvedených. K zániku soud přihlédne, i když to dlužník nenamítne.*

V případě pouze částečného využití poukazu platí výše uvedené přiměřeně.

Dotčení spotřebitelé se mohou domáhat vrácení bezdůvodného obohacení za použití výše uvedené argumentace u prodejce. Dá se očekávat, že prodejci budou argumentovat tím, že daná praxe je zvyklostí. Zvyklost však nemůže být v rozporu s kogentními ustanoveními občanského zákoníku (od kterých není možné se odchýlit dohodou), kterými ustanovení o neuplatnění práva a bezdůvodném obohacení jsou. Případně mohou prodejci argumentovat § 578 OZ, který uvádí, že práva mohou být smluvně omezena na určitou dobu a potom zanikají. V případech dárkových poukazů, jejichž platnost je časově omezena, skutečně dochází na základě § 578 OZ k zániku práva držitele poukazu jej uplatnit, avšak nezaniká jeho právo na poskytnutí protiplnění. Pořizovací cena poukazu ztrácí se zánikem nevyužitého práva na výměnu poukazu za zboží svůj právní důvod a stává se bezdůvodným obohacením, které musí být vyplaceno zpět.

Pokud na tuto argumentaci prodejce nepřistoupí, zbývá držiteli certifikátu pouze možnost obrátit se na soud s občanskoprávní žalobou na vydání bezdůvodného obohacení. V současné době SOS sama řeší tuto problematiku soudně, je tedy vhodné odkázat tyto klienty na pražské centrum SOS.

8. Stravenky – jak postupovat v případě, kdy prodejce odmítá vrátit při placení rozdíl v ceně a hodnotě poukazu, případně vrácenou částku limituje, např. hodnotou 5 Kč.

**Odpověď:** prodejce není oprávněn ponechat si přeplatky ze stravenek. Na druhou stranu zaměstnanec je oprávněn využít hodnoty stravenky pouze k nákupu potravin. V případě, že si prodejce přeplatek ponechá, jedná se o bezdůvodné obohacení, tzn. ponechává si plnění, pro které není právního důvodu a je povinen ho vydat. U zaměstnance naopak v případě že mu prodejce přeplatek vyplatí, bezdůvodné obohacení nenastává, avšak v případě, kdyby takto vyinkasované peníze nevyužil k pozdějšímu nákupu potravin nebo je případně nevrátil svému zaměstnavateli, došlo by k porušení daňových předpisů, které se k vydávání stravenek váží. Vzhledem k tomu, že legislativní úprava popisovaný problém, který může vzniknout na straně zaměstnance, neřeší a samo vyplacení přeplatku žádné právní předpisy neporušuje a vzhledem k zásadě občanského práva „co není zakázáno, je dovoleno“, je nutné konstatovat, že zaměstnanec má právo na výplatu přeplatku.

Zaměstnanec má vůči prodejci právo na vrácení rozdílu v hodnotě nákupu a stravenky. Pokud mu není rozdíl vrácen, dochází ze strany prodejce k bezdůvodnému obohacení. Zaměstnanec se může obrátit na ČOI se stížností na konkrétního prodejce, který se takto bezdůvodně obohacuje. Argumentaci, že použití stravenky je vzhledem k daňovým předpisům účelově omezeno na nákup potravin a jejich částečná směna za peníze by znamenala riziko, že část jejich hodnoty bude využita na něco jiného, je možné odmítnout s tím, že zaměstnanec je oprávněn obdržet pouze jednu stravenku na jeden pracovní den. Celková měsíční hodnota stravenek zpravidla nepokrývá veškeré náklady zaměstnance na potraviny, a tudíž v konečném důsledku nemůže dojít k zneužití hodnoty stravenek.

9. § 52 OZ: je možné použít úpravu spotřebitelských smluv i na smlouvy neupravené v části osmé občanského zákoníku (tzv. nepojmenované smlouvy)?

**Odpověď:** ano, je. Po novelizaci občanského zákoníku účinné od 8. 3. 2006 se úprava spotřebitelských smluv vztahuje na všechny smlouvy, jejichž stranami jsou dodavatel a spotřebitel. Tím byla opravena chybná transpozice evropských směrnic, která výslovně vztahovala úpravu spotřebitelských smluv pouze na smlouvy upravené v části 8. občanského zákoníku. Právní teorie i praxe však dovozovala platnost těchto ustanovení na veškeré smlouvy, jejichž stranami jsou dodavatel a spotřebitel, i před zmíněnou novelizací.

10. Příklad: obec (příp. škola) při reklamaci spotřebního zboží – např. sekačka na trávu na pozemky obce – je možné bez dalšího na obec (školu) hledět jako na spotřebitele ve smyslu § 52 odst. 3 jako na subjekt, který nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a požadovat vyřízení reklamace podle OZ a zákona o ochraně spotřebitele?

**Odpověď:** na obec je nutné vždy hledět jako na spotřebitele, protože obec nikdy nejedná v rámci obchodní nebo podnikatelské činnosti. To platí pouze tehdy, když obec jedná vlastním jménem. Zároveň na vztahy obce s podnikateli, ke kterým dochází v rámci zabezpečování veřejných potřeb, dopadá úprava obchodního zákoníku, což ovšem nevylučuje aplikaci příslušných ustanovení občanského zákoníku vztahujících se ke spotřebitelským smlouvám (viz § 262 odst. 4 obchodního zákoníku).

Pro školy zřízené samosprávným územním celkem nebo státem platí výše uvedené.

Na soukromé školy nelze bez dalšího nahlížet jako na spotřebitele, protože se jedná o subjekty, které provozují soustavnou činnost za účelem dosažení zisku. Je nutné zvážit, zda nákup spotřebního zboží se děje v rámci jejich podnikatelské činnosti. Teorie obvykle zastává názor, že tzv. provozní náklady patří do rámce podnikatelské činnosti daného subjektu.

11. Jaká záruka je u vyměněné součástky výrobku v rámci reklamačního řízení?

**Odpověď:** v případě, že na součástku byla poskytnuta zvláštní záruka, začíná pro ni po výměně běžet nová záruční doba, tedy 24 měsíců. V případě, že na součástku zvláštní záruka poskytnuta nebyla, platí se pro ni záruční doba počítaná od okamžiku převzetí věci

při zakoupení s tím, že se do této doby nepočítá doba, kdy byla věc v opravě (viz § 627 OZ).

12. Záruční oprava u koupeného zboží byla provedena měsíc před uplynutím 24 měsíční záruční doby. 14 dní po uplynutí záruční doby se vada projevila opětovně. Uplatní se na poslední opravu tříměsíční záruční doba podle § 654 OZ ze smlouvy o dílo nebo záruka skončila uplynutím 24 měsíční doby?

**Odpověď:** záruční doba končí uplynutím 24 měsíční doby prodloužené o dobu, po kterou byla věc v opravě. Záruční doba na smlouvu o dílo se neuplatní, protože tento právní vztah je na rozdíl od provedení záruční opravy vztahem úplatným.

Nicméně nezaniká odpovědnost za vady, které se projevily během 24 měsíční záruční doby, tedy i za vadu, která byla opravována 14 dní před uplynutím záruční doby. Kupující nemá nárok na odstranění jejího opětovného výskytu po uplynutí záruční doby automaticky, ale pouze tehdy, pokud opětovný výskyt byl zapříčiněn chybně provedenou opravou. Kupující však musí v tomto smyslu zavinění prodávajícímu prokázat.

13. Je správné tvrzení, že obecná ustanovení o spotřebitelských smlouvách podle § 52 – 65 občanského zákoníku se použijí pouze na spotřebitelské smlouvy uvedené v části osmé OZ (včetně inominátů) nikoliv na smlouvy uzavírané v režimu práva obchodního?

**Odpověď:** toto tvrzení je chybné. Na základě § 262 odst. 4 obchodního zákoníku se uplatní ustanovení občanského zákoníku nebo jiných předpisů o spotřebitelských smlouvách vždy, je-li to ku prospěchu strany, která není podnikatelem, i když je jinak smluvní vztah podřízen režimu zákoníku obchodního.

14. Příklad: sestavení počítače podle objednávky – jedná se o smlouvu o dílo nebo o smlouvu kupní – jaká bude záruka na jednotlivé komponenty v případě, kdy by se jednalo o smlouvu o dílo?

**Odpověď:** Zpravidla se bude jednat o smlouvu o dílo, resp. o zhotovení věci na zakázku. Záruka na dílo jako takové, tedy na fungování počítače, bude 6 měsíců. U záruky na komponenty záleží, zda jsou součástí běžné nabídky zhotovitele díla. Pokud ano, vztahuje se na ně záruka dle smlouvy kupní, tedy 24 měsíců. Pokud objednavatel zadá zhotoviteli použití komponentů, které běžně neprodává, nebo nepoužívá pro sestavování počítačů, případně mu je dodá sám, vztahuje se na ně záruka dle smlouvy o dílo, tedy 6-ti měsíční. Za zmínku stojí i připomínka SOS k chybné implementaci směrnice 99/44/ES, na základě které došlo např. k prodloužení záruční doby na spotřební zboží. Podle čl. 1 odst. směrnice by se působnost směrnice, tedy i záruční doba na spotřební zboží zhotovené např. na zakázku, měla vztahovat nejen na smlouvy kupní ale i smlouvy o dílo (č. 1 odst. 4 zní: *Kupními smlouvami se ve smyslu této směrnice rozumí rovněž smlouvy o dodání spotřebního zboží, které je nutno sestavit nebo vytvořit.*). V tomto smyslu rovněž SOS podává návrh na novelizaci ustanovení § 646 OZ. Do doby novelizace ovšem nelze spotřebitelům doporučovat trvání na 24 měsíční u zhotovení věci na zakázku bez toho, aniž bychom ho předem informovali o v podstatě nevyhnutelném soudním sporu



s podnikatelem, jenž bude oprávněně trvat na aktuálním znění OZ. V úvahu připadá případná odpovědnost ČR za chybnou implementaci směrnice.

15. Jakým způsobem a zda vůbec je možné reklamovat zboží, které bylo jako „dárek“ nebo „1 kus zdarma“, „2+1 zdarma“ apod. připojené k jinému zakoupenému zboží?

**Odpověď:** pro případy, kdy hlavní předmět koupě a věc deklarovaná jako dárek jsou různého charakteru, neexistuje jednotný právní názor. Objevují se dva základní náhledy na věc. Prvním z nich je, že na věci nabízené společně s hlavním předmětem prodeje jako tzv. dárky se skutečně vztahuje režim smlouvy darovací se všemi důsledky, které z toho vyplývají pro možnost reklamace zboží, tzn. že když má „dar“ vady, může jej obdarovaný vrátit, přičemž mu nenáleží žádné protiplnění. 2-letá záruční doba, ve které prodávající odpovídá za vady, se neuplatní. Druhým názorem je, že celá transakce předmětu koupě včetně dárku je kupní smlouvou a prodejce za všechny předměty odpovídá stejně, tedy odpovídá i za veškeré vady dárku, které se projeví v průběhu záruční doby. Podstatnou je skutečnost, že dárkem prodejce motivuje kupujícího ke koupi zboží, a kupující se rozhoduje o tom, zda uskuteční obchodní rozhodnutí na základě posouzení předmětu koupě jako souboru obou nebo více věcí za jednu cenu, byť jedna z nich je deklarována jako dárek. Při použití této logiky se právní režim darovací smlouvy uplatní pouze pro předměty, které jsou kupujícímu „darovány“ bez vazby na obchodní rozhodnutí spotřebitele a tudíž se dá předpokládat, že neměly podstatný vliv na obchodní rozhodování kupujícího.

Další pohled na věc: tzv. „dárek zdarma“ je možné reklamovat obdobně jako příslušenství věci (§ 121 OZ), ovšem za podmínky, že tento dárek je určen k tomu, aby byl s věcí hlavní užíván, tzn. musí s ní funkčně souviset. To bude příklad míče a kopaček, „walkmana“ a baterek, skleniček a sektu. Pokud hlavní věc a dárek spolu funkčně nesouvisí, nejedná se jako v předchozím případě o jeden smluvní vztah založený na kupní smlouvě, kde je možné uplatnit odpovědnost prodejce za vady u věci hlavní i u příslušenství věci určené prodejcem k užití s věcí hlavní, nýbrž o smlouvu kupní k vlastní věci a smlouvu darovací k „dárku“. V takovém případě nenese prodejce žádnou odpovědnost za vady „dárku“.

V případě několika stejných věcí, z nichž jedna je určena jako věc zdarma a navíc (2+1), se jedná o obyčejnou kupní smlouvu s dělitelným plněním. Prodejce odpovídá za bezvadnost každé věci, která je předmětem smlouvy, včetně věci určené jako „dárek“, v zákonné záruční době v režimu smlouvy kupní.

16. Prodejce poskytuje záruku na spotřební zboží nad rámec zákona 5 let. Spotřebitel zboží pátý rok reklamoval a dostal vyměněné zboží. Jaká bude záruka na toto zboží? Může prodejce tvrdit, že žádná protože smluvní záruku pět let poskytl jen na původní zboží?

**Odpověď:** ano, může, ovšem pouze tehdy, když tento postup bude uveden v záručním listě (viz § 620 odst. 5). Pokud nejsou v záručním listě specifikovány podmínky, za kterých je záruka nad rámec zákona poskytnuta, uplatní se přiměřeně ustanovení o zákonné záruce v občanském zákoníku. Tento výklad je v souladu s čl. 6 směrnice 44/99/ES, která výslovně uvádí, že spotřebitel je oprávněn vyžadovat dodržení záruky, i když prodávající nesplnil svou povinnost specifikovat podmínky záruky.

Případ: spotřebitelka, která si koupila kotel se sedmiletou záruční dobou, po čtyřech letech se objevila neodstranitelná vada, proto požaduje **výměnu**, ale prodejce ji informoval o tom, že aktuálně poskytuje na toto zboží záruční dobu jen tři roky. Může u toho vyměněného zboží požadovat sedmiletou záruku i v případě, že to v záručním listu nebylo možné předvídat?

Viz 634/1992 § 12 : (4) Pojmy "záruka", "zaručený", jakož i všechny další pojmy obdobného obsahu, mohou být používány jen v případech, kdy je současně konkretizován obsah a podmínky záruky.

A 620(5) OZ: Prohlášením v záručním listě vydaném kupujícímu může prodávající poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené v tomto zákoně; v záručním listě pak určí prodávající podmínky a rozsah prodloužení záruky.“

Záruční list s tím musí počítat, pokud s tím nepočítá, tak je nutné přiměřeně aplikovat ustanovení o zákonné záruce. Jinak by vzhledem k výše citovaným ustanovením nebylo vůbec povolené používat „nadzákonnou“ záruku – ledaže by se vyjadřovala ke všem v zákoně uvedeným podmínkám záruky, což je samozřejmě nesmysl. Podmínky odlišné od zákonné záruky musí být specifikovány v záručním listě, nemůže je prodávající specifikovat dodatečně.

Ostatně k tomu čl.6(5) směrnice 44/99/ES., který uvádí, že bez ohledu na to, že prodávající nesplní povinnost specifikovat podmínky záruky, není dotčena platnost záruky a oprávnění spotřebitele ji uplatnit a vyžadovat její dodržení.

17. Spotřebitel chtěl koupit ojeté auto v autocentru AAA Auto. Složil tzv. nevratnou zálohu ve výši 5.000,- Kč. Poněvadž se s prodejcem nakonec nedohodl (důvodem byl stav automobilu) od obchodu ustoupil. Zálohu prodejce ovšem odmítl vrátit s tím, že ji může použít na nákup jiného vozu. Bohužel podepsal malý lísteček "nevratná záloha". Má nějakou šanci na vrácení zálohy?

**Odpověď:** toto ujednání je v rozporu s § 56 OZ – se zákazem nepřiměřených vedlejších smluvních ujednání ve spotřebitelských smlouvách. Písm. d odst. 2 § 56 OZ výslovně označuje za nepřiměřené smluvní ujednání, které *„dovoluje dodavateli, aby spotřebiteli nevydal jím poskytnuté plnění i v případě, že spotřebitel neuzavře smlouvu s dodavatelem či od ní odstoupí.“*

Pokud to spotřebitel prodejci namítne, stává ujednání o nevratnosti zálohy neplatným. Tím odpadá právní důvod plnění a záloha se stává bezdůvodným obohacením prodejce, které je povinen dle § 451 OZ vydat zpět spotřebiteli.

Pokud však poskytne dodavatel za „nevratnou zálohu“ dostatečné protiplnění, např. ve formě dlouhodobé rezervace předmětu koupě, není dané ujednání nepřiměřené a dodavatel není povinen zálohu vrátit, protože za vyinkasovanou cenu poskytl spotřebiteli odpovídající službu. Podmínkou samozřejmě zůstává přiměřenost protiplnění.

Na druhé straně může být zaplácena taková záloha na základě rezervační smlouvy. Toto je časté v případě realitních kanceláří, které vyberou např. rezervační poplatek ve výši 50 tisíc Kč a když z obchodu sejde, odmítají ho vrátit a argumentují, že jim to nahrazuje škodu, která jim vznikla v důsledku toho, že nemohli nemovitost po určitou dobu prodat.

Posouzení přiměřenosti záležitosti na konkrétních okolnostech případu. Pokud existuje ospravedlnitelný důvod pro nevratnost poplatku, jako například náhrada škody, tak se nemusí jednat o nepřiměřené ustanovení. V takovém případě by záloha nepředstavovala plnění za koupi nemovitosti, ale byla by součástí jiné dohody, v jejímž rámci by nevratnost nebyla nepřiměřená. Záležitosti např. na době rezervace.

## 18. Praktické příklady ze života skutečného internetového obchodu:

1) jaká je podle zákona záruční doba na použité zboží - např. zboží co nám zůstalo po nedodržení 30 denní lhůty na vyřízení reklamace

**Odpověď:** nejdříve je nutné si uvědomit, že použité zboží nemá zákonnou záruku. Na použité zboží se vztahuje pouze odpovědnost za vady v době převzetí věci (to není záruka). Samozřejmě prodávající může na použité zboží ze své vůle poskytnout smluvní záruku a určit její rozsah a podmínky dle svého uvážení.

Co se tedy stane, pokud vám někdo bude reklamovat věc, kterou u vás zakoupil jako použitou. Zprvu je nutné si uvědomit, že u použitých věcí neodpovídá prodávající za vady, které odpovídají míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím. Tento stav by měl být ve vlastním zájmu prodávajícího, co nejlépe popsán v kupní smlouvě, případně v jiném vhodném dokumentu. Kupující by tedy při koupi použité věci měl být seznámen s jejím stavem a opotřebením a to prokazatelným způsobem. Tím se dá předejít pozdějším reklamacím.

Prodávající odpovídá u použité věci jen za takovou vadu, která u věci byla v době jejího převzetí kupujícím a na kterou nebyl kupující upozorněn a zároveň není vadou, která odpovídá používání či opotřebením věci. Za takovou vadu se považuje vada, která se projeví do 6 měsíců od převzetí věci, pokud to neodporuje povaze věci či se neprokáže opak. Z toho plyne, že důkazní břemeno ohledně případného prokázání, že vada nebyla na věci v momentě jejího převzetí, je na prodávajícím.

Bude-li tedy vada, za kterou prodávající odpovídá, má kupující právo na opravu, není-li možné vadu odstranit, tak může požadovat přiměřenou slevu nebo může od smlouvy odstoupit. Právo uplatnit odpovědnost za vadu, kterou měla věc při jejím převzetí, a za kterou odpovídá kupující (viz výše), má kupující do 24 měsíců od jejího převzetí. Prodávající se ale může s kupujícím dohodnout (nejlépe ujednáním v kupní smlouvě), že se tato lhůta může zkrátit, nejméně však na 12 měsíců.

Pro reklamaci použité věci platí stejná pravidla jako u reklamace nové věci, má tedy být vyřízena nejpozději do 30 dnů. Pokud by tato lhůta byla překročena, má kupující právo na přiměřenou slevu nebo může od smlouvy odstoupit (volbu provádí kupující).

2/ jsme povinni při závadě v prvních šesti měsících vždy, když chce zákazník, zboží vyměnit a nebo je můžeme ve 30 denní lhůtě opravit např. když zákazník po 2 měsících vrací vysavač, že fungoval a pak se porouchal, požaduje výměnu, můžeme mu to opravit a nebo mu to musíme vyměnit

**Odpověď:** jedná se o tzv. rozpor s kupní smlouvou. Vada, která se projeví v prvních 6 měsících od převzetí věci se považuje za vadu, kterou měla věc již při převzetí věci, pokud to neodporuje povaze věci či se neprokáže opak.

Pokud tedy prodávající neprokáže, že reklamovaná vada se na věci vyskytla až po jejím převzetí (prokázal-li by to, postupovalo by se jako při běžné reklamaci, i když by vada byla reklamovaná např. 2. měsíc od převzetí), má kupující právo volby mezi opravou nebo výměnou za nový kus.

Zákazník by tedy při uplatnění reklamace měl předem sdělit do reklamačního protokolu nebo to tam může i sám zapsat, co žádá. Zároveň by měl být o svých právech správně informován nejlépe reklamačním řádem nebo obchodními podmínkami.

Podle jeho volby by se měl prodávající řídit, pokud bude žádat výměnu věci, tak musí dostat novou věc, samozřejmě je zde opět 30ti denní lhůta k vyřízení reklamace. Po jejím vyřízení, jedná-li se skutečně o vadu, na kterou se vztahuje odpovědnost za vady, musí dostat nový výrobek.

3/ za jakých podmínek může zákazník zboží do 14 dní vrátit, pokud je vidět opotřebování, o jakou část se může cena snížit a kdo může toto snížení navrhnout a jak je to se souhlasem zákazníka se sníženou sumou

**Odpověď:** právo na vrácení věci do 14 dnů může využít pouze kupující, který je spotřebitelem.

Nejedná-li se o věci, které ze zákona nelze vrátit ve 14denní lhůtě, tak případné opotřebení věci lze vůči kupujícímu řešit nejvýše uplatněním odpovědnosti za škodu. V takovém případě by se ponížení vrácené částky mělo odvíjet od skutečně vzniklé škody na věci, kterou by měl prodávající prokázat.

Bohužel naše právní úprava plně neimplementovala evropskou směrnici, která říká, že nelze vrátit věc, u které to pro její charakter není možné. Nicméně prodávající může v případném soudním řízení tímto argumentovat. Řešili jsme např. problém vrácení voňavek nebo erotických pomůcek zakoupených přes internet, to je případ věcí, které pro jejich charakter nelze vrátit.

4/ zda do 30dní je počítána i přeprava zboží zpět k zákazníkovi

**Odpověď:** dle zákona musí být reklamace vyřízena do 30 dnů. Otázka, zda-li je lhůta splněna tím, že 30. den je zboží odesláno kupujícímu, pokud i kupující zboží zasílal prodejci korespondenčně, je sporná. Dle jednoho názoru situace, pokud je vyřízená reklamace zboží 30. den k dispozici k odběru kupujícímu, který si může pro věc přijít nebo si ji může nechat zaslat (tedy je doručeno po 30 dnu, např. 32. den), je v pořádku. Na druhé straně stojí názor, který říká, že věc by měla být do 30. dne i doručena (typické právě pro internetové obchody, u kterých je reklamace zpravidla vyřizována korespondenčně a kde se nepředpokládá možnost osobního vyzvednutí reklamovaného zboží zákazníkem ve lhůtě 30 dnů). Druhý názor vychází z předpokladu, že pokud účinky přijetí zboží k reklamaci vůči prodejci nastávají až okamžikem doručení reklamace, pak by i vyřízení reklamace korespondenční cestou mělo nastat doručením spotřebiteli.

V každém případě tento problém by mohla vyložit ČOI, kam se lze obrátit s žádostí o názor. Samozřejmě ani názor ČOI není právně závazný.

V každém případě by měl prodávající prokázat, že reklamáce byla nejpozději 30. den vyřízena.

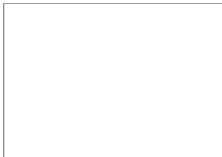
5/ pokud si u nás klient objedná zboží přes naše stránky zboží a firma potvrdí tuto objednávku - jedná se o uzavření kupní smlouvy na dálku?  
- bohužel se nám stává, že zboží nám dodavatel nedodá a jsme nuceni poté tuto objednávku klientovi stornovat - porušujeme právo?

**Odpověď:** smlouva je uzavřena momentem, kdy prodávající potvrdí zákazníkovi jeho objednávku. Z tohoto potvrzení musí být zřejmé, že se skutečně jedná o projev vůle prodávajícího, který jeho objednávku závazně přijímá.

Pokud není následně možné zboží dodat, tak bez ohledu na to, že je uzavřena kupní smlouva, může prodávající od smlouvy odstoupit z důvodu nemožnosti dodání. Pokud tedy objednávku stornujete, tak se nejedná o porušení práva.

Je ovšem nutné upozornit, že toto právo storna ze strany prodávajícího by mělo být smluvně ujednáno, nejlépe v kupní smlouvě nebo v obchodních podmínkách, které jsou pro zákazníka závazné. Kupujícímu samozřejmě musí být vráceny finanční prostředky, pokud již došlo k zaplacení.

*Tento dokument byl vytvořen za finanční pomoci Evropské unie. Za obsah tohoto dokumentu je odpovědné výhradně Sdružení obrany spotřebitelů ČR a jeho partner Ekologický právní servis a nelze jej v žádném případě považovat za názor Evropské unie.*



**Projekt Posílení ochrany práv spotřebitelů vytvořením právních kapacit spotřebitelských organizací je spolufinancován z programu Evropské unie Transition Facility spravovaném Nadací rozvoje občanské společnosti.**

Děkujeme za podporu.