

# Nábytek Helena Růžková – reklamační řád

## INFORMAČNÍ POVINNOSTI PRODEJCE

Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je prodejce povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb. To je zejména důležité pro ty vlastnosti produktu, které nejsou zjistitelné na první pohled, ale které mohou mít vliv na použití výrobku. Prodávající je dále povinen spotřebitele informovat o způsobu použití a údržby výrobku a o případném nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití či údržby, jakož i o rizicích souvisejících s poskytovanou službou. Jestliže je to pak potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v příloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné. Nutno upozornit, že takovýto návod musí být v českém jazyce. Výše uvedené informační povinnosti se však týkají pouze výrobků, u kterých může mít taková informace pro spotřebitele význam. Nevztahují se tedy na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti.

Prodávající se mnohdy pokouší zprostit své odpovědnosti za nedodání potřebných informací poukazem na fakt, že mu potřebné nebo správné informace neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel. Tím se ovšem prodávající své odpovědnosti vůči spotřebiteli nemůže zprostit.

Zákon rovněž stanoví, které údaje musí výrobek nést. Prodávající tak musí podle § 10 zákona o ochraně spotřebitele zajistit, aby jím prodáváné výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny, a to...

a) označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, a pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití,

b) též údaji o materiálech použitých v jejich hlavních částech, jde-li o obuv, s výjimkou těch výrobků, které podle prováděcího právního předpisu označování nepodléhají.

V případě označování textilních výrobků zákon o ochraně spotřebitele po novu odkazuje na přímo použitelné nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1007/2011.

Dále zákon stanoví, že pokud je k užívání věci nutné znát a užívat zvláštní pravidla či postupy, je prodejce povinen s nimi spotřebitele seznámit. Této povinnosti je zproštěn, pokud se jedná o obecně známá pravidla.

S označením výše uvedených údajů se může nést řada těžkostí, které mohou způsobit, že zboží nemůže být označeno přímo. Pak je povinen prodávající označit zboží těmito údaji jiným vhodným způsobem, popř. pokud to není možné nebo účelné vzhledem k jejich povaze vůbec, pak je prodávající povinen tyto údaje na požádání spotřebitele nebo orgánů, které provádějí dozor nad dodržováním ustanovení tohoto zákona, pravdivě sdělit, popřípadě doložit.

Dále prodávající nesmí odstraňovat ani měnit označení výrobků ani jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem. Tento zákaz se týká i nechvalně známého přelepování údajů, jako je doba trvanlivosti a podobně.

Zvláštní pozornost je v zákonech věnována prodeji použitých výrobků. Při jejich prodeji (nebo u upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny) musí prodávající na tyto skutečnosti spotřebitele předem zřetelně upozornit. Takové výrobky musejí být prodávány odděleně od ostatních výrobků. V provozovně, v místě vyhrazeném k prodeji takových výrobků, nesmějí být uloženy předměty, které neslouží k prodeji.

Informace o výrobcích a službách musejí být uvedeny v českém jazyce. Některé jednotlivé informace mohou být poskytnuty i v podobě symbolů (piktogramů), které musejí být srozumitelné, čitelné a úplné. V případě prodeje výrobků, při jejichž označení byly použity symboly (piktogramy), je však prodávající povinen na požádání vysvětlit nebo vhodně zpřístupnit spotřebiteli jejich význam.

V § 12 se zákon zmiňuje i o uvádění cenových informací. Konkrétně stanoví, že prodávající je povinen informovat v souladu s cenovými předpisy (a v případě leteckých služeb v souladu s přímo použitelným předpisem Evropských společenství) spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenovkou, případně informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit. Informace o ceně nebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, nesmí pak zejména vzbuzovat zdání, že:

- a) cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti,
- b) stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí,
- c) v ceně jsou zahrnuty dodávky výrobků, výkonů, prací nebo služeb, za které se ve skutečnosti platí zvlášť,
- d) cena byla nebo bude zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není,
- e) vztah ceny a užitečnosti nabízeného výrobku nebo služby a ceny a užitečnosti srovnatelného výrobku nebo služby je takový, jaký ve skutečnosti není.

Informační povinnost prodejce se týká i reklamací výrobků a služeb. Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

## **REKLAMACE: INFORMAČNÍ POVINNOST PRODÁVAJÍCÍHO**

Dle § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je prodávající povinen řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění („reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k těmto informacím písemnou formou poskytnout spotřebiteli zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde lze i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb reklamaci uplatnit.

Jednou z forem, jak tuto zákonnou informační povinnost prodávajícího naplnit mohou být i tzv. reklamační řády vyhlášené podnikatelem. Je však třeba upozornit, že tak jako se dle § 2168, resp. § 1814 písm. a) občanského zákoníku nemohou (pod sankcí neplatnosti) sjednané podmínky uplatňování odpovědnosti za vady odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele, tak i informace podané spotřebiteli ohledně jeho práv nesmí ani v reklamačních řádech zužovat okruh jeho zákonných práv a tak jej uvádět v omyl. Proto ani případný souhlas spotřebitele s těmito reklamačními řády nemá žádnou právní relevanci. Reklamační řády mohou sloužit spíše jako určitý kodex postupu prodávajícího při vyřizování reklamací, který podrobněji specifikuje nároky z odpovědnosti za vady a reklamační postupy spotřebitele vyplývající ze zákona.

## **SPRÁVNÝ POSTUP PŘIJETÍ REKLAMACE OD ZÁKAZNÍKA**

Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Výjimkou je pouze situace upravená § 2172 větě druhé občanského zákoníku, kdy prodávající v písemném potvrzení o svých povinnostech z vadného plnění (ať již z dobrovolné záruky za jakost, anebo ze zákonné odpovědnosti za jakost při převzetí), které vydal kupujícímu, určil k opravě jinou osobu (tzv. záruční servis), která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším. Pak uplatní kupující právo na opravu u této jiné osoby.

Dle § 2172 věty třetí občanského zákoníku přitom platí, že osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci. Avšak je třeba upozornit, že v případech, kdy reklamaci vad uplatnil spotřebitel (ve smyslu definice uvedené v zákoně o ochraně spotřebitele, tj. fyzická osoba, jednající mimo rámec podnikatelské činnosti či samostatného výkonu povolání), pak je třeba, aby oprava proběhla tak, aby byla dodržena lhůta pro vyřízení reklamace stanovená v § 19 odst. 3 tohoto zákona (viz dále).

Dále je třeba zdůraznit, že záruční servis je určen pouze k provedení opravy. Ostatní oprávněné nároky, tzn. dodání nového zboží, sleva z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy, musí kupující uplatnit výlučně u prodávajícího. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy. Opomněli-li spotřebitel při vytknutí vady uvést, jaký způsob vyřízení reklamace požaduje, měl by jej o tom prodávající v rámci své informační povinnosti poučit.

## **LHŮTY PRO ROZHODOVÁNÍ O REKLAMACÍCH A PRO JEJICH VYŘIZOVÁNÍ**

V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30

dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. O vyřízení reklamace je dle výkladu Ústavního soudu a Nejvyššího soudu povinen podnikatel spotřebitele vyrozumět. Podmínkou pro běh těchto lhůt však je, že spotřebitel k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamovaný výrobek.

## ZÁRUKA ZA JAKOST

Záruka za jakost je dobrovolným prohlášením prodávajícího ohledně jakosti jím prodáváného zboží. Pozor však na skutečnost, že obdobné účinky má i údaj uvedený na obalu jím prodáváného zboží, který mohl být na věc vyznačen i jiným subjektem (viz citace § 2113 níže). Právní úprava tohoto institutu je v novém občanském zákoníku (dále též jen NOZ) poměrně stručná: Je hlavně na prodávajícím, aby sám obsah jím dané záruky, vč. práv z jejího porušení, vymezil. V neupravených otázkách, vznikne-li spor, lze očekávat, že soud rozhodne dle obecných pravidel pro užití předpisů občanského práva (viz např. § 10 NOZ).

Ust. § 2113: „Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.“

Ust. § 2114: „Určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Ujednají-li však strany jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.“

Ust. § 2115: „Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.“

Ust. § 2116: „Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.“

Ust. § 2172: „Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v potvrzení podle § 2166 uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.“

Ust. § 2173: „Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.“

## ODPOVĚDNOST ZA JAKOST PŘI PŘEVZETÍ

Tato odpovědnost dopadá na podnikatele při prodeji zboží v obchodě (§ 2158) ze zákona. Upravují ji zejm. ust. § 2165 a násl. NOZ a dále též podpůrně (tj. není-li některá otázka přednostně upravena v rámci zvláštních ustanovení o prodeji zboží v obchodě) některá z obecnějších ust. § 2099 a násl. NOZ ohledně práv z vadného plnění.

Ust. § 2161: „Jakost při převzetí

(1) Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající 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 prodávající 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.

(2) Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.“

Ust. § 2165:

(1) Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.

(2) Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.“

Ust. § 2167: „Ustanovení § 2165 se nepoužije

a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,

b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,

c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo

d) vyplývá-li to z povahy věci.“

Ust. § 2169:

(1) Nemá-li věc vlastnosti stanovené v § 2161, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.

(2) Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

(3) Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.“

Ust. § 2172: „Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v potvrzení podle § 2166 uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.“

Ust. § 2173: „Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání.“

## **SROVNÁNÍ OBOU TYPŮ ODPOVĚDNOSTI**

Jak je patrné z výše uvedených citací, pojmy „záruka“ a „záruční doba“ používá nový občanský zákoník pouze ve vztahu k dobrovolné záruce za jakost. Zárukou za jakost se ten, kdo ji dává, zavazuje, že věc si po určitou dobu uchová svoji použitelnost nebo obvyklé vlastnosti. Měla by tedy po celou záruční dobu odolat běžnému opotřebení, tak aby během platnosti záruky za jakost splňovala nároky uživatele odpovídající obsahu daného závazku prodávajícího.

Ve vztahu k zákonné odpovědnosti za vady prodané věci pak hovoří NOZ o „právech z vadného plnění“ či o „právech z vady“. V pasáži NOZ ohledně koupě je vznik těchto práv při prodeji zboží v obchodě (tj. typicky v případě nákupu zboží spotřebitelem) upraven v návaznosti na termín „Jakost při převzetí“.

Pojem „záruka“ či „záruční doba“ NOZ, na rozdíl od starého občanského zákoníku, již v případě zákonné odpovědnosti za vady nepoužívá. Existují však rozdílné názory na otázku, zda výše cit. § 2165 odst. 1 NOZ přeci jen po obsahové stránce i nadále dvouletou záruční odpovědnost nestanoví. Hlavní praktický rozdíl se zde týká otázky, jak je to s prokazováním existence vady v případě skrytých vad reklamovaných po uplynutí prvního půlroku od převzetí výrobku (tj. v době, kdy již nelze využít domněnky vadnosti zboží při převzetí upravené ve výše cit. § 2161 odst. 2). Definitivní odpověď zde podá až soudní praxe, poté co se před soudy dostane spor z takovéto reklamace a soudce si bude muset vyřešit otázku tzv. rozdělení důkazního břemene: Konkrétně zda je, či není na spotřebiteli, aby v takovémto případě prokázal, že věc byla vadná již při převzetí, a tedy zda případný neúspěch v dokazování této okolnosti odůvodňuje zamítnutí nároku uplatněného spotřebitelem (pakliže nebude např. ze znaleckého posudku průkazné, že předmětná vada zde byla již v době prodeje).

Z hlediska uplatňování reklamací u prodávajícího (tedy ve fázi předcházející případnému soudnímu sporu) se však pro spotřebitele nic zásadně nemění: Po dobu dvou let je spotřebitel oprávněn vytknout vady věci a

na prodávajícím je, aby dle § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, o reklamaci ve stanovené lhůtě rozhodl a pokud ji zamítne, pak aby písemně toto své rozhodnutí zdůvodnil. (Poznámka: Postupu dle tohoto ustanovení se při reklamaci mohou dovolávat pouze osoby splňující definici spotřebitele stanovenou pro potřeby zákona o ochraně spotřebitele, tj. pouze fyzické osoby, jednající mimo rámec podnikatelské činnosti či samostatného výkonu povolání.)

Vzhledem k výše uvedené nejistotě ohledně významu § 2165 odst. 1 NOZ lze pak doporučit, aby prodávající, jestliže použijí termín „záruka“ či jeho odvozeniny, ve svých vyjádřeních vůči spotřebitelské obci vždy pečlivě rozlišovali, zda hovoří o dobrovolné záruce za jakost (tj. kdy ze své vůle prohlašují, že výrobek si po určité dobu udrží původní jakost, a tím poskytují vlastní iniciativy záruku), anebo o zákonné odpovědnosti za jakost při převzetí (tj. kdy pouze podávají informacispotřebiteli o jeho právech vyplývající ze zákona).

## **ROZDÍL MEZI ODPOVĚDNOSTÍ ZA ŠKODU ZPŮSOBENOU VADOU VÝROBKU A ODPOVĚDNOSTÍ ZA VADY**

Od uplatnění odpovědnosti za vady prodané věci je třeba odlišovat případné nároky vyplývající ze skutečnosti, že vada výrobku též způsobila škodu na zdraví či na majetku. Uplatňování práv z vady dle § 2169 občanského zákoníku je snahou domoci se nápravy v situaci, kdy kupující za uhrazenou kupní cenu nenabyl výrobek odpovídající kupní smlouvě, tj. obdržel v rozporu s ujednáním smluvních stran výrobek vadný a v tomto smyslu byl „poškozen“ maximálně do výše kupní ceny.

K tomu však může přistoupit ještě další nárok, jestliže vada prodaného výrobku způsobí škodu další osobě (nemusí se tedy nutně jednat o kupujícího a výše vzniklé škody zde může i výrazně přesáhnout kupní cenu zboží). Při uplatňování tohoto nároku poškozený postupuje dle § 2939 a násl. občanského zákoníku (Škoda způsobená vadou výrobku) a podpůrně dle obecných ustanovení občanského zákoníku ohledně náhrady újmy, a to primárně vůči výrobcí - děje se tak tedy v odlišném procesním režimu, než jaký je zde stanoven pro uplatnění odpovědnosti prodávajícího za vady.