

10. 6. 2010

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

K nálezu Ústavního soudu ze dne 10. 11. 2009, sp. zn. III. ÚS 2983/08 o povinnosti prodávajícího informovat spotřebitele o vyřízení reklamace prodejcem

Ústavní soud ve svém nálezu ze dne 10. 11. 2009, sp. zn. III. ÚS 2983/08 zaujal právní názor k výkladu ust. § 19 zák. č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, podle kterého povinnost prodávajícího vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace, v sobě zahrnuje, resp. předpokládá rovněž aktivní podání informace (oznámení) o vyřízení reklamace spotřebiteli.

▣ ▣ ▣ **HOLEC, ZUSKA
& PARTNEŘI**

ADVOKÁTI | ATTORNEYS | RECHTSANWÄLTE

Povinnost prodávajícího vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace je třeba vykládat extenzivním způsobem ve prospěch spotřebitele, a to s ohledem na účel zákona, jímž je právě ochrana spotřebitele jako "slabší strany" právního vztahu založeného spotřebitelskou smlouvou. Ústavní soud je toho názoru, že výklad uvedeného ustanovení zákona na ochranu spotřebitele, který by nerespektoval jeho účel, by omezil právo na spravedlivý proces dle čl. 36 odst. 1 Listiny základních práv a svobod a čl. 6 odst. 1 Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod.

Ústavní soud se shora uvedeným výkladem pokusil odstranit dosavadní nejednotnost sporadické rozhodovací praxe soudů ČR v této otázce, a to i s přihlédnutím k omezené možnosti podávání mimořádných prostředků ve srovnatelných věcech (nepřípustnost dovolání ve věcech, v nichž bylo rozhodnuto o peněžitém plnění nepřevyšujícím 50 000 Kč), která tak má za následek nedostatek podnětů pro sjednocení judikatury Nejvyšším soudem.

Uvedený výklad, který lze jistě považovat za logický, neboť opačným výkladem by mohlo dojít k nepřipustnému omezení práv spotřebitele, který pokud by se sám aktivně u prodávajícího o způsobu vyřízení reklamace neinformoval, by se vůbec nedozvěděl o tom, že se jeho práva z odpovědnosti za vady změnila. Důsledkem tohoto výkladu je pak ovšem skutečnost, že prodávající, aby plně mohl dostát svým povinnostem, musí již při přijetí reklamace vyžádat od kupujícího (spotřebitele) kontaktní údaje, na kterých následně bude kupujícího (spotřebitele) o vyřízení reklamace informovat. Forma, jakou by měl být spotřebitel informován, stanovena není, proto prodávající dostojí své povinnosti i tehdy, informuje-li kupujícího (spotřebitele) ústně, např. telefonicky. Nutno ovšem konstatovat, že v případném soudním sporu by se takováto telefonická informace obtížně prokazovala, lze tedy doporučit zaslat informaci e-mailem, SMS zprávou či doporučenou poštou. V

souladu s rozhodovací praxí soudů ČR je jednostranný písemný projev vůle účinný vůči adresátovi okamžikem, kdy se ocitne v jeho dispoziční sféře a adresát má možnost se s jeho obsahem seznámit (tedy např. i vložení do poštovní schránky v místě bydliště adresáta, zdržuje-li se tam). Není rozhodné, že se ještě toho dne adresát o obsahu právního úkonu nedozvěděl, postačuje, získal-li objektivně možnost seznámit se s obsahem zásilky seznámit. V souladu s uvedeným by mohlo být shledáno nedostatečným podání dopisu se zprávou na poštu až poslední den lhůty pro vyřízení reklamace.

Následkem nevyřízení reklamace (včetně nepodání informace o vyřízení reklamace) v zákonem stanovené 30-ti denní lhůtě (není-li dohodnuta lhůta delší) je změna práv kupujícího (spotřebitele) z odpovědnosti za vady. Po uplynutí této lhůty má totiž spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Nepodá-li tedy prodávající kupujícímu (spotřebiteli) informaci, pak kupující (spotřebitel) může bez dalšího od kupní smlouvy odstoupit a požadovat na prodávajícím vrácení kupní ceny.

Ústavní soud v této souvislosti dále poukazuje rovněž na ustanovení § 13 zákona o ochraně spotřebitele, v němž je stanovena povinnost prodávajícího řádně informovat spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb (ve smyslu ustanovení § 622 občanského zákoníku je odstoupení od smlouvy právem z odpovědnosti za vady), jehož extenzivním výkladem by eventuelně bylo možno dovodit, že prodávající je povinen v rámci uvedené obecné informační povinnosti spotřebitele alespoň upozornit na to, že se musí sám o výsledek vyřízení reklamace zajímat s tím, že v případě, že tak neučiní, musí snášet důsledky, které pro něj z jeho nečinnosti v tomto směru vyplynou. Pokud takovou informaci prodávající spotřebiteli nepodá, nemůže následná nečinnost spotřebitele v takovém případě být přičítána k jeho tíži.

Z odůvodnění nálezu Ústavního soudu je tak patrný důraz na účel zákona, kterým je ochrana spotřebitele jako „slabší strany“ právního vztahu. Tento účel je nutno respektovat, ať už bude soudní praxe v budoucnu považovat pro naplnění účelu zákona za dostačující pouhé obecné upozornění v reklamačním řádu anebo bude vyžadovat informaci spotřebiteli v každém konkrétním případě. Proávající by rozhodně neměl spoléhat na to, že uspěje s argumentací názorem, který t.č. zastává Česká obchodní inspekce a který je uveřejněn i na jejích internetových stránkách; podle České obchodní inspekce „prodávající nemá povinnost kupujícího o vyřízení reklamace sám informovat. Je proto na kupující, aby prodávajícího kontaktoval a o stavu vyřizování reklamace se informoval“. Této argumentace by se prodávající mohl případně dovolávat pouze tehdy, pokud by mu ze strany České obchodní inspekce byla za nedodržení povinnosti informovat spotřebitele o vyřízení reklamace uložena sankce.

JUDr. Anna Bartůňková,
advokát

[HOLEC, ZUSKA & Partneri](#)

Advokáti

Palác Anděl
Radlická 1c/3185
150 00 Praha 5

Tel.: +420 296 325 235

Fax: +420 296 325 240

e-mail: recepce@holec-advokati.cz

Další články:

- [Návrh nového zákona o digitální ekonomice](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 30.: Jednání za s.r.o. – zápis jednatele do obchodního rejstříku](#)
- [Předběžné opatření a další instituty k ochraně věřitelů při přeměnách](#)
- [Promlčení zápůjčky bez určení splatnosti v judikatuře Nejvyššího soudu](#)
- [Rozvod s mezinárodním prvkem a související otázky péče o děti a výživného](#)
- [Příkaz a příkaz na místě v přestupkovém řízení vedeném orgány inspekce práce](#)
- [Letiště a letecké stavby](#)
- [Problematické aspekty změn v úpravě odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku](#)
- [Autonomní mobilita optikou české legislativy. Kdy se na silnicích dočkáme vozidel bez řidiče?](#)
- [Rodičovská odpovědnost po novele občanského zákoníku: Jak nové principy rovnosti, spolupráce a ochrany dítěte mění praxi soudů a rodin](#)
- [Lhůta a povinnosti při vyrozumění oznamovatele o výsledku posouzení oznámení](#)