4. 5. 2016

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

K postavení spotřebitele ve sporech o nárocích z reklamace

Pravděpodobně se to Vám či Vašim příbuzným, známým anebo klientům již stalo. Zakoupíte v obchodě jakožto spotřebitel zboží, u kterého se vyskytne vada. Uplatníte u prodávajícího práva z vadného plnění, avšak reklamace není vyřízena včas. Odstoupíte od kupní smlouvy, vrátíte zakoupenou věc a požadujete vrácení kupní ceny. Prodávající nicméně na Vaše výzvy nereaguje a nezbývá Vám, než uplatnit právo na vrácení kupní ceny soudní cestou.

RANDA HAVEL ■ LEGAL

Navzdory tomu, že se mnohdy jedná o skutkově i právně jednoduché případy, nemusí být jejich řešení tak snadné, jak by se mohlo na první pohled zdát. Jako příklad lze uvést skutečnou kauzu, která byla v nedávné době rozhodnuta soudem první instance v neprospěch spotřebitele.

Kupující v postavení spotřebitele zakoupil v e-shopu mobilní telefon, u kterého se přibližně 2 měsíce po koupi vyskytla prasklina v rohu displeje. Kupující reklamoval vadu u prodávajícího, nicméně reklamace nebyla vyřízena v zákonné 30 denní lhůtě.[1] Kupující odstoupil od kupní smlouvy, telefon pro nesoučinnost prodávajícího složil do soluční úschovy a uplatnil u soudu nárok na vrácení kupní ceny. V předmětném řízení bylo mimo jiné prokázáno, že (i) reklamace byla vyřízena pozdně a (ii) že *„vada vznikla s největší pravděpodobností při běžném používání telefonu bez vazby na porušení pokynů o užívání a údržbě*.“ V odůvodnění rozsudku soud nicméně konstatoval, že nelze najisto postavit, zda závada vznikla či nevznikla zacházením kupujícího s telefonem. Podle názoru soudu pak nejistota ohledně existence a důvodu vzniku tvrzené vady nemůže jít k tíži žalovaného (prodávajícího), nýbrž k tíži žalobce (kupujícího), a proto žalobu v plném rozsahu zamítl.

Důsledky nevyřízení reklamace v zákonné lhůtě

Výše uvedené rozhodnutí podle našeho názoru pramení z nesprávné aplikace spotřebitelského práva a nedostatečného zohlednění teorie dělení důkazního břemene (viz níže). Podle § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele („ZOS“)[2] je prodávající povinen přijmout zboží k reklamaci a danou reklamaci posoudit. Podle § 19 odst. 3 ZOS je prodávající povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Marné uplynutí lhůty pro vyřízení reklamace způsobí právní fikci podstatného porušení smlouvy, a tudíž důvod pro odstoupení od této smlouvy.[3]

Prodávající by tedy neměl s vyřízením reklamace otálet, a to ani v případech, kdy je přesvědčen o neoprávněnosti reklamace.[4] Ustanovení § 19 odst. 3 ZOS je totiž nutné vykládat extenzivně a ve prospěch spotřebitele.[5] Uplyne-li marně lhůta podle § 19 odst. 3 ZOS, není podstatné, zda příslušná reklamace byla či nebyla oprávněná. Pro vznik práva na odstoupení od smlouvy je rozhodné pouze to, zda vada zboží fakticky existovala.[6] Tento závěr podporuje též skutečnost, že ustanovení § 19 odst. 3 ZOS hovoří „pouze“ o vadě, nikoliv o neodstranitelné vadě nebo vadě, ze které vyplývají práva z vadného plnění.[7] **Právo na odstoupení od smlouvy tak bude náležet i spotřebiteli, který reklamoval vadu, z níž by v případě včas vyřízené reklamace nevyplývala práva z vadného plnění.**

Pokud by se sankce za nedodržení lhůty podle § 19 odst. 3 ZOS uplatnily pouze u oprávněných reklamací, vedlo by to k absurdním závěrům. Prodávající by mohl zákonnou lhůtu pro vyřizování reklamací ignorovat, anebo reklamace vůbec nevyřizovat, kdykoli by byl přesvědčen o neoprávněnosti příslušné reklamace. Po uplynutí 30 denní lhůty by totiž nadále mohl bez dalšího tvrdit, že se nejednalo o vadu, z níž plynula spotřebiteli práva z vadného plnění. Za nedodržení povinností vyplývajících z ustanovení § 19 odst. 3 ZOS by tak prodávajícímu nehrozila žádná skutečná soukromoprávní sankce. Pokud by prodávající reklamaci nevyřídil včas a spotřebitel by zvažoval odstoupení od smlouvy, musel by nejprve sám posoudit, zda je jeho reklamace oprávněná - tedy provést to, co měl v reklamačním procesu učinit prodávající. Přitom spotřebitel zpravidla nemá (na rozdíl od prodávajícího) potřebné znalosti ani nástroje pro posouzení oprávněnosti reklamace a bylo by tedy proti zdravému rozumu po něm něco takového požadovat. Celá právní úprava reklamačního procesu by tak v podstatě pozbývala smyslu.[8]

Restriktivní pojetí ustanovení § 19 odst. 3 ZOS je potřeba odmítnout i z dalšího důvodu. Předpokládejme, že by spotřebitel přece jen byl schopen posoudit s jistou mírou jistoty oprávněnost své reklamace, která nebyla prodávajícím vyřízena včas, anebo nebyla vyřízena vůbec. Dále předpokládejme, že by spotřebitel při tomto posouzení dospěl k závěru, že je jeho reklamace oprávněná, načež by odstoupil od smlouvy a domáhal by se vrácení plnění. Pokud by s ním prodávající i nadále nekomunikoval, neměl by jinou možnost, než se obrátit na soud. Jenže v případném soudním sporu by prodávající stále mohl namítat, že reklamace byla neoprávněná. Vzhledem k tomu, že prodávající je schopen posoudit oprávněnost reklamace lépe než spotřebitel, je také možné, že by daný spor vyhrál. Spotřebitel by se tak mohl ocitnout v situaci, kdy jeho reklamace nebyla vyřízena, na odstoupení od smlouvy nebylo reagováno, ale následný soudní spor by i přesto prohrál, jelikož nesprávně posoudil oprávněnost příslušné reklamace. Takový výklad ustanovení § 19 odst. 3 ZOS by vedl k nepřípustnému snížení ochrany spotřebitele (resp. ztížení možnosti efektivně se jí domáhat, zejména vzhledem k nákladům spojeným se soudním řízením). To by v důsledku znamenalo popření účelu spotřebitelského práva, jímž je ochrana spotřebitele jako slabší strany. **Proto je třeba trvat na tom, že právo na odstoupení od smlouvy bude náležet každému spotřebiteli, jehož reklamace fakticky existující vady nebyla vyřízena v zákonné lhůtě.**

Rozdělení důkazního břemene v případném sporu

Dojde-li mezi prodávajícím a spotřebitelem k soudnímu sporu o oprávněnost odstoupení od smlouvy (resp. o oprávněnost uplatněné reklamace), bude pro jeho výsledek zcela zásadní rozložení důkazního břemene mezi účastníky řízení. Současná civilní procesualistika vychází v otázce dělení důkazního břemene z teorie analýzy norem („normové teorie“).[9] Její podstata spočívá v závěru, že každý účastník sporu nese procesní odpovědnost za prokázání těch skutkových okolností, které jsou uvedeny v hypotéze normy, od níž svůj nárok, resp. obranu odvozuje.[10]

Odstupuje-li spotřebitel od smlouvy z důvodu pozdního vyřízení (resp. nevyřízení) reklamace, zakládá svůj nárok na ustanovení § 19 odst. 3 ZOS. V souladu s normovou teorií tedy **musí prokazovat, že zboží má vadu, že tuto vadu řádně a včas reklamoval a že marně uplynula lhůta pro vyřízení této reklamace**. Má-li prodávající za to, že odstoupení od smlouvy nebylo oprávněné, musí po přechodu důkazního břemene prokazovat, že se v daném případě vůbec nejedná o vadu (např. z toho důvodu, že poškození zboží bylo úmyslně způsobeno spotřebitelem, nebo že vzniklo v důsledku používání zboží v rozporu s poskytnutými pokyny).[11] **V případě nejistoty o tom, jak vada vznikla, popř. kdo ji způsobil, jde tato nejistota k tíži prodávajícího.**

Jiná procesní situace by nastala, pokud by reklamace byla vyřízena včas, ale spotřebitel by s jejím posouzením nesouhlasil a následně by se domáhal práv z vadného plnění u soudu. Za takových skutkových okolností by rozložení důkazního břemene bylo závislé na době, ve které se vada zboží

projevila.

Jakost při převzetí

Projeví-li se vada v 6 měsících od převzetí zboží, aplikuje se na danou situaci ustanovení § 2161 odst. 2 NOZ,[12] které stanoví následující vyvratitelnou právní domněnku: *„Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.“* Podle normové teorie platí, že dovolává-li se spotřebitel této normy, **musí prokázat toliko existenci kupní smlouvy, rozpor s touto kupní smlouvou (tj. faktickou existenci vady) a dále to, že se rozpor s kupní smlouvou projevil v 6 měsících od převzetí zboží**.

Spotřebitel je při důsledné aplikaci výše uvedené právní domněnky zvýhodněn v tom smyslu, že není povinen prokazovat, co bylo příčinou vady, ani to, že za její vznik je odpovědný prodávající.[13] **Za předpokladu, že není sporná existence vady, ale není jisté, kdo zapříčinil vznik vady, musí tato nejistota jít k tíži prodávajícího a nikoliv k tíži spotřebitele.**

Práva z vadného plnění

Projeví-li se vada po uplynutí 6 měsíců od převzetí zboží, je pro posouzení rozložení důkazního břemene nutné se nejprve vypořádat s otázkou, zda v českém právním řádu existuje dvouletá zákonná záruka. Tato otázka se po přijetí NOZ stala předmětem odborných sporů, nicméně v současné době převládá názor, že zákonná záruka zůstala v českém právním řádu zachována.[14] V této souvislosti nám není známo, zda již soudy dospěly v aplikační praxi k totožnému závěru, a proto z opatrnosti uvádíme obě varianty řešení.

Budeme-li předpokládat, že dvouletá zákonná záruka zůstala zachována, potom se postavení spotřebitele po uplynutí 6 měsíců od převzetí zboží změní jen částečně. **Také v této situaci totiž spotřebitel musí prokázat existenci kupní smlouvy a rozpor s touto kupní smlouvou (tj. faktickou existenci vady).** Po uplynutí 6 měsíců od převzetí zboží **musí spotřebitel nicméně prokázat také to, že daná vada spadá pod odpovědnost prodávajícího vyplývající ze zákonné záruky**.

Domníváme se, že tento závěr lze učinit na základě předpokladu racionálního zákonodárce, podle kterého by racionální zákonodárce neupravoval totéž ve dvou různých ustanoveních NOZ.[15] Na základě výše uvedeného předpokladu se domníváme, že důkazní povinnosti spotřebitele nebudou ve sporu ze zákonné záruky stejné jako v případě sporu z jakosti při převzetí, kdy spotřebitel nemusí prokazovat odpovědnost prodávajícího za reklamovanou vadu (zákon stanoví vyvratitelnou právní domněnku odpovědnosti prodávajícího - viz výše). K obdobnému závěru lze dospět také aplikací normové teorie. Spotřebitel v dané situaci odvozuje svůj prospěch od normy, která stanoví odpovědnost prodávajícího ze zákonné záruky. **Spotřebitel tedy musí v souladu s normovou teorií nejprve prokázat naplnění skutkových okolností obsažených v hypotéze této normy (tj. včetně toho, že se na daný případ zákonná záruka uplatní). Z toho vyplývá, že nejistota spočívající v tom, jak vada vznikla, popř. kdo ji způsobil, jde k tíži spotřebitele.**

Naproti tomu, **pokud by český právní řád dvouletou zákonnou záruku již neobsahoval**, pak by se situace spotřebitele po uplynutí 6 měsíců od převzetí zboží změnila zásadním způsobem. Po uplynutí této doby by se spotřebitel mohl dovolat jen těch vad, které zboží mělo již v době převzetí a které se pouze projevily po uplynutí 6 měsíců od jeho převzetí. **Musel by tedy prokázat existenci kupní smlouvy, rozpor s kupní smlouvou, a to, že rozpor existoval již v době převzetí zboží.** Dá se předpokládat, že prokázání takové skutečnosti by bylo značně obtížné. Navíc nejistota ohledně toho, kdy vada vznikla, by šla k tíži spotřebitele. Možnost domoci se práv z vadného plnění po

uplynutí 6 měsíců od převzetí zboží by při neexistenci zákonné záruky tedy byla značně omezená.

Závěr

Cílem tohoto článku bylo poukázat na to, že se postavení spotřebitele ve sporu o práva z vadného plnění **může podstatně lišit podle toho, (i) zda je reklamace vyřízena včas a (ii) jestli se příslušná vada projevila před nebo po uplynutí 6 měsíců od převzetí zboží**.

Obecně platí, že má-li zboží vadu a není-li její reklamace vyřízena včas, svědčí spotřebiteli právo odstoupit od smlouvy. Prodávající by tedy v žádném případě neměli tuto lhůtu podceňovat. Nicméně, je-li reklamace vyřízena včas, je postavení spotřebitele závislé na tom, kdy se vada projevila. V této souvislosti upozorňuji, že **nejistota ohledně důvodu vzniku vady nemusí jít vždy k tíži spotřebitele** (tak jak to dovodil soud v úvodu tohoto článku).

Bude-li v rámci sporu mezi prodávajícím a spotřebitelem nejasné, z jakého důvodu vada vznikla (stav „non-liquet“), bude vždy záležet na tom, jak je v daném sporu rozloženo důkazní břemeno. Otázku rozložení důkazního břemene je potřeba posoudit v souladu s normovou teorií, a to podle hypotézy normy, které se spotřebitel v dané situaci dovolává. **Před uplatněním práv spotřebitele z vadného plnění u soudu je proto potřeba pečlivě zvážit, zda spotřebitel staví svůj nárok na (pro spotřebitele příznivějším) ustanovení o jakosti při převzetí (§ 2161 NOZ) anebo se dovolává ustanovení o právech z vadného plnění (§ 2165 NOZ).** Na základě výše uvedeného myšlenkového postupu lze předem vymezit okruh skutečností, za jejichž prokázání v řízení před soudem ponese spotřebitel odpovědnost. To je důležité zejména pro posouzení rizik spojených s uplatněním spotřebitelových práv soudní cestou.

JUDr. Jan Ožana,
advokátní koncipient

Jakub Adámek,
právní asistent

ŘANDA HAVEL LEGAL advokátní kancelář s.r.o.

Truhlářská 13-15
110 00 Praha 1

Tel: +420 222 537 500 – 501
Fax: +420 222 537 510
e-mail: office.prague@randalegal.com

---

[1] Jedná se o lhůtu (nikoli dobu), a proto se pro určení konce lhůty aplikují pravidla § 607 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku („NOZ“). Viz VÍTOVÁ, Blanka. Komentář k Zákonu o ochraně spotřebitele (634/1992 Sb.). Wolters Kluwer, identifikační číslo (ASPI ID): KO634_1992CZ, komentář k § 19.
[2] Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
[3] Podle ustanovení § 2106 odst. 1 písm. d) NOZ.
[4] Reklamace je oprávněná, je-li reklamovaná vada skutečně vadou, vyskytuje-li se tato vada u prodané věci v době uplatnění práva z odpovědnosti za vady a má-li tato vada takovou povahu, jaká je pro uplatnění kupujícím zvoleného práva vyžadována (k tomu srov. rozsudek Nejvyššího soudu sp. zn. 28 Cdo 171/2008 ze dne 7. ledna 2009, rozsudek Nejvyššího soudu sp. zn. 33 Cdo 1711/2009 ze dne 21. října 2010).
[5] Ústavní soud v nálezu sp. zn. III. ÚS 2983/08 ze dne 10. listopadu 2009 dovodil, že § 19 ZOS „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.“
[6] Nejvyšší soud ve svém rozsudku sp. zn. 33 Cdo 3620/2008 ze dne 22. dubna 2010 dospěl k závěru, že „bez ohledu na ustanovení § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb. se […] soud musí existencí tvrzené vady vždy zabývat. O vadu […] nejde, jedná-li se o poškození, k němuž došlo zejména v důsledku nesprávného používání věci, zejména při jejím užívání v rozporu s informací o způsobu použití a údržby věci a o nebezpečí, které vyplývá z jejího nesprávného použití nebo údržby. To však pouze za předpokladu, že prodávající splnil svoji informační povinnost.“
[7] Pojmy vada a vada, ze které vyplývají práva z vadného plnění, je potřeba důsledně odlišovat. Vadou zakládající práva z vadného plnění totiž ve světle judikatury Nejvyššího soudu ČR není každá vada zboží, nýbrž pouze ta vada, která (i) je skutečně vadou – tj. nevznikla např. nesprávným používáním věci, (ii) vyskytuje se na prodané věci – tj. zboží skutečně trpí vadou, a (iii) má takovou povahu, jaká je pro uplatnění kupujícím zvoleného práva z vadného plnění vyžadována. Více k tomuto rozlišení viz VLČEK, Karel. Soukromoprávní následky neprovedení reklamace ve spotřebitelských smlouvách, Právní rozhledy, 2015, č. 2, s. 57-58.
[8] Povinnost reklamaci přijmout a posoudit uvedená v § 19 odst. 1 ZOS by se za takových okolností stala obsolentní. K tomu srov. VLČEK, Karel. Soukromoprávní následky neprovedení reklamace ve spotřebitelských smlouvách, Právní rozhledy, 2015, č. 2, s. 59.
[9] Více k teorii analýzy norem viz MACUR, Josef. Dělení důkazního břemene v civilním soudním sporu. Masarykova univerzita, Brno, 1996, s. 65-75.
[10] CHALUPA, Radim. Vybrané otázky důkazního břemene v řízení o zaplacení směnečného nároku. Bulletin advokacie, Česká advokátní komora, Praha, 2015, č. 12, s. 31.
[11] V takovém případě prodávající musí zároveň prokazovat splnění informační povinnosti, která pro něj vyplývá ze ZOS (srov. rozsudek Nejvyššího soudu sp. zn. 33 Cdo 3620/2008 ze dne 22. dubna 2010).
[12] Tímto ustanovením je do českého právního prostředí transponován čl. 5 odst. 3 směrnice č. 1999/44/ES, o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží.
[13] K totožnému závěru dospěl také Soudní dvůr Evropské unie ve svém rozsudku ze dne 4. června 2015 ve věci C-497/13 (konkrétně v odstavcích č. 68-73). V něm uvedl, že „v případě, kdy se rozpor se smlouvou projevil v průběhu šesti měsíců po dodání zboží, čl. 5 odst. 3 směrnice č. 1999/44/ES ulehčuje důkazní břemeno spotřebitele, jelikož stanoví, že se předpokládá, že rozpor nastal již v okamžiku dodání.“ A proto „spotřebitel musí prokázat pouze rozpor se smlouvou. Není povinen prokázat jeho příčinu ani to, že je za jeho vznik odpovědný prodávající.“ A dále spotřebitel musí prokázat, „že se dotyčný rozpor se smlouvou projevil, tj. že se fyzicky objevil ve lhůtě šesti měsíců po dodání zboží.“ Podle názoru Soudního dvora „je pak na prodávajícím, aby případně předložil důkaz, že rozpor se smlouvou v okamžiku dodání zboží neexistoval, a to tak, že doloží, že příčina či původ tohoto rozporu spočívají v konání či opomenutí, k nimž došlo až po dodání.“
[14] K tomu srov. společné výkladové stanovisko Ministerstva spravedlnosti a Ministerstva průmyslu

a obchodu (k tomu srov. - dostupné na www, k dispozici >>> zde.) nebo VÍTOVÁ, Blanka. Občanský zákoník VI. (§ 2055-3014). Komentář. 1. vydání, 2014, s. 158-161.
[15] K tomu srov. § 2161 NOZ (jakost při převzetí) a § 2165 (práva z vadného plnění).

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- Jak fungují plánovací smlouvy v reálných situacích (1. díl)
- Rozvod? Už k němu nemusíte. Shrnutí podmínek, za jakých nebudete u soudu vyslýcháni, dokonce ani nebude nutná Vaše osobní účast
- Jaké klíčové změny přináší návrh novely stavebního zákona?
- Byznys a paragrafy, díl 26.: Smírčí řízení jako alternativní nástroj řešení sporů mezi podnikateli
- Pozemkové úpravy aneb „malé“ vyvlastnění
- Nová éra v boji proti nekalým obchodním praktikám: Co přinese nové procesní nařízení EU?
- Licence LUC v podnikatelské strategii provozovatelů dronů
- Péče rodičů po novele od 1.1.2026
- K ukončování služebního poměru po novele zákona o státní službě
- Aktuality z práva internetu: kybernetická bezpečnost a online řešení sporů
- Zelené standardy pro výstavbu a renovace: jaké povinnosti přinese nová evropská úprava?