20. 7. 2011

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

Kdo hradí náklady „neoprávněné“ reklamace?

Nahlédneme-li dnes do obchodních podmínek různých internetových obchodů a dalších podnikajících subjektů, nezřídka narazíme na ustanovení upravující tzv. „neoprávněné“ reklamace. Spotřebiteli bývá v takových případech bez dalšího sděleno, že bude hradit určité náklady. Někdy prodávající požaduje jak náklady na posouzení vad, tak i náklady spojené s dopravou daného zboží (např. k autorizovanému servisu a zpět), jindy žádá například jen peníze za tuto dopravu. Cílem tohoto příspěvku je osvětlit danou situaci po právní stránce, případně iniciovat další diskuzi v kruzích odborné veřejnosti.

V úvodu článku byly zmíněny obchodní podmínky a tudíž pro nastínění celého problému předpokládejme, že jejich znění ohledně reklamací je například takové: *„…kupující souhlasí s tím, že v případě neoprávněné a zamítnuté reklamace mu budou účtovány náklady spojené s touto neoprávněnou reklamací, které vznikly prodejci*.“ K tomuto znění obchodních podmínek mohou vést prodávajícího v zásadě jen dva důvody. Jednak je toho snaha trochu „vystrašit“ spotřebitele, přičemž je spoléháno na to, že spousta z nich i při „oprávněnosti“ dané reklamace na tuto raději rezignuje, čímž se sníží náklady, resp. zvýší zisky prodávajícího. Druhá možnost je potom velice podobná, i zde se totiž prodávající snaží odradit spotřebitele od reklamace, tentokrát však jen ty nepoctivé. Ačkoliv se o této skutečnosti často nehovoří, i spotřebitelé někdy zneužívají svých práv, když ohledně reklamací zde může být například snaha spotřebitele „vyreklamovat“ zboží až k možnosti odstoupení (typicky u opakovaných vad). Výše uvedené ustanovení obchodních podmínek tedy může být vedeno různými pohnutkami, tj. buď krátit práva spotřebitele či se bránit před jeho nepoctivým jednáním.

Při posuzování podobných smluvních ustanovení je nutno vzít v potaz především podstatu spotřebitelského práva samotného, tj. ochranu slabšího. Současně s tímto však musíme jedním dechem dodat, že spotřebitelské právo by zde nemělo být proto, aby ze slabšího dělalo silnějšího, nýbrž proto, aby napomohlo větší rovnosti v soukromoprávních vztazích. Z ochranářských ustanovení českého spotřebitelského práva lze v souvislosti s naším modelovým případem poukázat zejména na ust. § 509 a § 598 občanského zákoníku (podle nich by to měl být naopak spotřebitel, kdo může žádat náklady týkající se jeho reklamace) a dále na ust. § 55 a § 56 odst. 3 písm. b) téhož zákona, která upravují neplatná ujednání ve spotřebitelských smlouvách. Ust. § 55 odst. 1 říká, že *„smluvní ujednání spotřebitelských smluv se nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele. Spotřebitel se zejména nemůže vzdát práv, které mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení.“*, ust. § 56 odst. 3 písm. b) dodává, že *„nepřípustná jsou zejména smluvní ujednání, která vylučují nebo omezují práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu*.“ Bez významu v těchto souvislostech samozřejmě nebude ani § 627 odst. 3 občanského zákoníku, podle něhož *„jakákoliv ujednání mezi prodávajícím a kupujícím, uzavřená před uplatněním práva z odpovědnosti za vadu prodané věci, pokud by v jejich důsledku toto právo zaniklo nebo bylo omezeno, jsou neplatná*.“ a dále obsah přívlastku „neoprávněná“ (rozuměj reklamace). Prodávající tento pojem v obchodních podmínkách rozvádějí velice zřídka, v důsledku čehož se může otevírat prostor též pro aplikaci § 55 odst. 3 občanského zákoníku, kdy *„v pochybnostech o významu spotřebitelských smluv platí výklad pro spotřebitele příznivější*.“ Měli bychom tudíž pojem *„neoprávněná*“ vykládat co nejrestriktivněji, neboť právě to by spotřebiteli zajistilo větší ochranu? Nebo snad existuje jeho legální definice? Poohlédněme se nyní ještě za relevantní judikaturou v

záležitostech reklamací.

V rozhodnutí ze dne 22.3.2006, sp.zn. 3 As 60/2005 – 73, Nejvyšší správní soud podpořil názor České obchodní inspekce, která uložila pokutu za porušení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, mj. konkrétně za to, že spotřebitel byl nesprávně *„upozorněn na povinnost uhradit náklady za posouzení reklamovaných vad v případě, kdy vada nebude zjištěna, nebo kdy bude v rámci reklamačního řízení zjištěna vada, na niž se reklamace nebude vztahovat.*“ Dotčený soud potom vše uzavřel takto: *„V režimu spotřebitelských smluv je možno spotřebiteli nad rámec zákona nabídnout toliko výhodnější podmínky pro uplatnění odpovědnosti za vady.* ***Pokud žalovaný v jím vydaném reklamačním řádu stanovil pro případ nedůvodné reklamace mj. povinnost spotřebitele hradit náklady takové reklamace, porušil tím povinnost*** *uloženou v § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.*“ Podobně se Nejvyšší správní soud v neprospěch prodávajícího vyjádřil i v rozhodnutí ze dne 4. května 2011, sp.zn. 9 As 8/2011-63, kdy mu při mimozáruční reklamaci nepřiznal právo účtovat si náklady odborného posouzení autorizovaným servisem. Zde bylo poměrně zásadně též podotknuto, že proti opakovaným neoprávněným reklamacím se prodávající může bránit jejich prostým zamítnutím.

Těmto názorům lze potom do jisté míry oponovat rozhodnutími soudu Nejvyššího, z nichž lze učinit zcela jiné závěry (33 Cdo 3256/2008 ze dne 26.10.2010 a 33 Cdo 1711/2009 ze dne 21.10.2010). Ačkoliv se totiž skutkově týkala něčeho jiného, bylo zde v právních větách zmíněno následující: *„Kupujícím uplatněné právo z odpovědnosti za vady je důvodné jen tehdy, je-li reklamovaná vada skutečně vadou, vyskytuje-li se u prodané věci v době uplatnění práva z odpovědnosti za vady a má-li takovou povahu, jaká je pro uplatnění kupujícím zvoleného práva vyžadována.*“ Pokud bychom měli shrnout podstatu těchto případů, soud zde dovodil, že aby ve smyslu § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele vzniklo jisté právo z odpovědnosti za vady (možnost odstoupení při nevyřízení reklamace do 30 dnů), je třeba zabývat se též existencí tvrzené vady. **V tomto případě tedy soud podmínil právo z odpovědnosti za vady skutečnou existencí vady, z čehož vyvstává oprávněná otázka i v našem případě, tj. zda může kupující uplatňovat práva z odpovědnosti za vady (právo na bezplatné posouzení, úhradu nákladů spojených s reklamací apod.), když vada nebude dána**. Jak vidno, ani soudní judikatura nám nemusí vždy přinést zcela jasné odpovědi. Je potom vůbec možno vyřešit vše v souladu s právem a zároveň racionálně a spravedlivě? V následujících odstavcích se pokusím naznačit možná řešení, nicméně si nedovolím tvrdit, že by dané situace nebylo možno posoudit i jinak. Spotřebitelský svět je poměrně dosti pestrý a různé okolnosti jednotlivých případů (např. dobrá víra či naopak zlé úmysly spotřebitele, šikanozní výkon práva, porušení právní povinnosti spotřebitelem apod.) mohou přinést i zcela protichůdné pohledy na věc. Níže uvedené proto nemůžeme chápat jaksi absolutně, nýbrž spíše jako příspěvek do dlouhé diskuze, nečinící si nároky na svou úplnost a dokonalost.

Případ 1 : Snad lze hledat všeobecnou shodu v názorech tehdy, kdy by měl spotřebitel hradit náklady reklamace v případě pouhého nezjištění vady prodejcem (vada se např. neprojeví). Takový postup by prodávajícího v podstatě motivoval k zamítání reklamací a pomocí výše uvedených ochranářským ustanovení, navzdory možným výkladům judikátů NS a plně v souladu se smyslem spotřebitelského práva samotného, je nutno ho odmítnout.

Případ 2: Poněkud méně jasnou se může zdát situace, kdy bude zjištěna vada, na níž se možnost reklamace nevztahuje, přičemž spotřebitel se v dobré víře domnívá, že jde o vadu záruční. Pokud se tomuto stane hned při přebírání věci do reklamace, prodávající může reklamaci na místě zamítnout, čímž v podstatě vyloučí jakékoliv náklady reklamace. Dle mého názoru by však spotřebitel neměl hradit náklady reklamace ani v případě, že se toto zjistí později (například v autorizovaném servisu) a prodávající toto nemohl rozeznat již při přebrání výrobku. Pokud totiž nerozeznal povahu vady sám prodávající jako profesionál, nelze toto spravedlivě považovat ani po průměrném spotřebiteli, přičemž se opět držíme základního pravidla, tj. ochrany slabšího a využijeme všechna relevantní

ustanovení k jeho prospěchu.

Případ 3: Představit si můžeme též situaci, kdy by spotřebitel i po předchozím zamítnutí reklamaci znovu ze stejného důvodu opakoval, přičemž prodávající by si tohoto nevšiml, výrobek by převzal a poslal ho k posouzení. Jak lze vyčíst z jednoho výše uvedených judikátů NSS, i zde by náklady reklamace hradil pravděpodobně prodávající, neboť si může vést evidenci a zabránit tak podobným případům zamítnutím na místě. Toto na první pohled elegantní řešení jednak nezohledňuje ne zcela čistý postup spotřebitele a potom může pokulhávat tehdy, pokud spotřebitel využije svého práva dle § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele a reklamovat bude v jiné provozovně, než ve které výrobek koupil, neboť na systém evidence reklamací by v tuto chvíli byly kladeny možná až nespravedlivě vysoké nároky. Nelze potom uvažovat alespoň o rozdělení nákladů takové reklamace mezi spotřebitele a prodávajícího? Dále vyvstává také otázka, jaké bude řešení, pokud ve stejném případě spotřebitel zašle zboží poštou. I když si totiž prodávající povede onu evidenci zamítnutých reklamací a tuto novou reklamaci zamítne (z důvodu, že už o ní jednou rozhodl, přičemž výslovně spotřebitele upozornil, že ze stejného důvodu již reklamaci nepřijme), kdo bude hradit poštovné?

Můžeme tedy shrnout, že pokud by prodávající měl na mysli „neoprávněnou“ reklamací případy ad 1) a 2), bude třeba takové ujednání s největší pravděpodobností považovat za neplatné a spotřebitele tak ochránit (vše se však může zkomplikovat zasláním zboží k reklamaci v případě ad 2)). V situaci ad 3), zejména v jeho druhé části při zaslání poštou už lze o účasti spotřebitele na náhradě nákladů takové reklamace nepochybně uvažovat, například s odkazem na obecný § 3 odst. 1 občanského zákoníku. Takovou reklamaci lze potom nejspíše považovat za neoprávněnou. V těchto souvislostech dodejme, že podobně by bylo možno pravděpodobně posoudit i „reklamaci“ po lhůtě 24 měsíců. Při osobní reklamaci má prodávající možnost tuto na místě zamítnout a zamezit tak dalším nákladům, při zaslání výrobku však vzniknou náklady poštovného, na kterých by se dle mého názoru měl spotřebitel minimálně podílet, ne-li je uhradit celé.

Máme-li na závěr posoudit, zda naše modelové ustanovení obchodních podmínek odpovídá požadavkům § 13 zákona o ochraně spotřebitele, vzhledem k absenci legální definice *„neoprávněné reklamace“* či bližšího upřesnění ve smlouvě musíme konstatovat, že spíše nikoliv. Zcela by se totiž vytratil smysl tohoto ustanovení, kterým je řádně informovat spotřebitele,když by si tento pod spojením *„neoprávněná a zamítnutá reklamace“* mohl představit ledacos (např. úhradu nákladů při pouhém zamítnutí reklamace) a na reklamaci raději rezignoval.

Mgr. Martin Hout,
právník a spolupracovník SOS – Sdružení obrany spotřebitelů,o.s.

© 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?