20. 11. 2024

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

Kdy má zákazník nárok na odškodnění úrazu, který se mu přihodil v prodejně a kdy ne?

Jednoduchým a srozumitelný titulkem navozujícím situaci, která se může přihodit komukoliv, zřejmě přilákáme k našemu článku více čtenářů než odkazem na příslušný občanskoprávní institut. Právníkům však už naznačme, že pojednává o zproštění se provozovatele prodejny povinnosti k náhradě škody způsobené provozní činností, mezi níž patří i provozování prodejny. Zákaznice uklouzla po listech od zeleniny v prodejně potravin. Provozovatel usiloval o vyvinění z odpovědnosti s poukazem na pravidelně prováděný úklid podlahy prodejny a koneckonců i na chování zákazníků.

Judikaturní výklad Nejvyššího soudu, jakož i hodnocení konkrétního případu, je jistě dobrým vodítkem pro řešení obdobných případů, které se mohou stát v prodejnách nejen potravin.

Důvod soudního sporu

Zákaznice se zranila v samoobslužné prodejně (supermarketu) nadnárodního obchodního řetězce 8. 12. 2017, když tam uklouzla po listech od ředkvičky. Zákaznice při pádu utrpěla dislokovanou zlomeninu pately levého kolene, a ještě v den úrazu byla operována; následně byla znovu operována dne 31. 5. 2018, kdy došlo k odstranění osteosyntetického materiálu.

Předmětem řízení byla náhrada škody na zdraví spočívající v odškodnění bolesti způsobené úrazem a operacemi, které znalec ohodnotil celkem na 230 bodů, čemuž odpovídá bolestné 63 455 Kč; jakož i náklady za znalecký posudek, za který žalobkyně vydala 6 000 Kč.

Situace v prodejně a četnost úklidu

Do zmíněné prodejny mohou zákazníci vstoupit dvěma vstupy. Na podlaze u obou vstupních dveří se nachází čistící rohož, která zabírá v zásadě celou šíři podlahy. Dlažba v uvedené prodejně má odolnost proti skluzu stupně R10. Dne 8. 12. 2017, kdy k úrazu došlo, byla oblast, kdes se prodejna nachází, beze srážek, venku bylo sucho, nepršelo ani nesněžilo. Zákaznice (obutá do kozaček asi do půli lýtek, bez podpatků, s gumovou podešví) tohoto dne ve 12:40 hodin vstoupila do prodejny a poté, co ušla několik kroků, uklouzla a zranila se pádem na listí z ředkviček ležícím na podlaze prodejny. Stalo se tak v úseku zeleniny v místě, kde je koš na naťovou nebo listovou zeleninu, kam mají zákazníci odhazovat odpad ze zeleniny. (Jak se zákazníci probírají zeleninou, dochází však k tomu, že odpad padá i na zem.) V prodejně bylo v době pádu zákaznice vzhledem k předvánoční době značné množství zákazníků.

Kontrolami čistoty podlahy v prodejně byl pověřen určitý pracovník a vedoucí prodejny pak kontrolovala obchůzky pracovníka. Interval kontrol podlahy byl stanoven jako dvouhodinový, a to v časech 8:00, 10:00, 12:00 atd. až do 20:00. Naposledy byla čistota podlahy v prodejně před škodní událostí kontrolována pracovnicí prodejny ve 12:00; ze zápisu o kontrole není zřejmé, zda při této poslední kontrole byly na podlaze zjištěny nečistoty či nikoliv. Pracovnice úseku ovoce a zeleniny případný nepořádek sama uklízela i mimo stanovené intervaly, v případě potřeby prakticky okamžitě, neboť byla na úseku přítomna takřka neustále. V případě většího znečištění pak volala uklízečku či obsluhu uklízecího stroje. Při slevových akcích obecně dochází ke zvýšené aktivitě zákazníků, čímž se zvyšuje i nečistota na úseku a vzniká nepořádek. V takových situacích probíhala kontroly podlahy i

dříve, než jen ve dvouhodinových intervalech.

Původní rozhodnutí nižších soudů o povinnosti zákaznici odškodnit

Soud prvního stupně dovodil povinnost žalované společnosti provozující síť prodejen odškodnit nemajetkovou újmu způsobené žalobkyni provozní činností podle ust. § 2924 věty druhé o. z. Soud považoval za racionální, aby kontroly stavu podlahy probíhaly častěji. Postup žalované společnosti tedy soud neshledal dostatečným z hlediska veškeré péče, kterou lze po provozovateli rozumně požadovat, aby nedošlo ke škodě. (Nestačil mu dvouhodinový interval úklidu, doprovázený operativním úklidem podle situace.)

Odvolací soud by považoval za rozumný častější úklid a větší koše na odpad ze zeleniny

Odvolací soud potvrdil rozsudek soudu prvního stupně. Soud považoval za podstatné, že žalobkyně neuklouzla v důsledku např. mokré podlahy či nerovnosti podlahy, nýbrž v důsledku neuklizeného spadlého zboží, resp. jeho části (listů ředkviček). V souvislosti s tímto odpadem z prodávané zeleniny byl také v prodejně nařízen a prováděn pravidelný úklid, který tvoří nezbytnou součást organizačního a technického chodu prodejny. Byla proto dána příčinná souvislost mezi provozní činností žalované a újmou na zdraví žalobkyně. Soud pak dále uzavřel, že žalovaná se odpovědnosti za újmu žalobkyně ve smyslu ust. § 2924 věty druhé o. z. nezprostila, neboť neprokázala, že vynaložila opravdu veškerou péči, kterou po ní lze rozumně požadovat, aby k újmě nedošlo. Pokud na úseku ovoce a zeleniny dochází k vzniku odpadu z prodávaného zboží, čímž se zvyšuje riziko vzniku případné újmy, lze rozumně požadovat jeho častější úklid, zejména pak v době výskytu většího počtu zákazníků v prodejně nebo při slevových akcích.

Odvolací soud poukázal na to, že po prodejně se běžně pohybují i senioři a osoby se sníženou schopností pohybu či orientace, u nichž je riziko pádu obecně vyšší. Považoval tak za ekonomicky přijatelné a racionální, aby daný úsek byl kontrolován a uklízen častěji než v nejzazším intervalu dvou hodin, dále aby byl opatřen dostatečně velkým košem na odpad z prodávané zeleniny (tak, aby odpad nepadal mimo koš), a aby mu byla věnována zvýšená pozornost v době, kdy je prodejna plná zákazníků, jak tomu bylo v tomto případě. Častější provádění kontrol je odůvodnitelné i z hlediska obecné racionality, resp. z hlediska přiměřenosti vynaložené péče ve vztahu k potencionálnímu riziku. Pokud pracovnice žalované vypověděly, že daný úsek uklízely i mimo úklid prováděný v intervalu dvou hodin, pak šlo podle soudu o neorganizovaný, nahodilý úklid, který v daném případě zjevně nesplnil svůj účel předejít vzniku újmy u zákazníka.

Odpovědnost za škodu způsobenou provozní činností a možnost vyvinění se z odpovědnosti

Podle ust. § 2924 o. z. kdo provozuje závod nebo jiné zařízení sloužící k výdělečné činnosti, nahradí škodu vzniklou z provozu, ať již byla způsobena vlastní provozní činností, věcí při ní použitou nebo vlivem činnosti na okolí. Povinnosti se zprostí, prokáže-li, že vynaložil veškerou péči, kterou lze rozumně požadovat, aby ke škodě nedošlo. - Ust. věty první § 2924 o. z. upravuje odpovědnost za škodu vzniklou provozní činností a ustanovení věty druhé téhož paragrafu pak liberační (osvobozující) důvody, kdy provozovatel za škodu neodpovídá.

Provozní činností je i provoz prodejny, nakládání a manipulace s prodávanými předměty a s tím spojené organizační a technické činnosti, hodnotí Nejvyšší soud ČR v rozsudku spis. 25 Cdo 227/2024, ze dne 22. 8. 2024.

Charakter odpovědnosti

Škodu způsobenou provozní činností hradí provozovatel bez ohledu na zavinění i na porušení právní povinnosti. Jde tedy o odpovědnost objektivní, avšak vzhledem k zakotvení liberačních

(osvobozujících) důvodů nejde o odpovědnost absolutní. Na poškozeném je, aby prokázal, že mu vznikla újma (včetně její výše), že škůdce provozuje shora popsanou činnost a že mezi existencí (projevy) tohoto provozu a vznikem škody je příčinná souvislost. Prokáže-li poškozený tyto skutečnosti, je dána odpovědnost škůdce (z níž se může případně vyvinit).

Co rozhoduje o možnosti vyvinění se z odpovědnosti?

V úpravě možnosti uplatnění liberačního (osvobozujícího) důvodu uvedeného v ust. druhé věty § 2924 o. z., tedy vynaložení veškeré péče, kterou lze rozumně požadovat, aby ke škodě nedošlo, je použit výraz „rozumně požadovat". Je jím vyjádřeno, že se nemají na mysli jen povinnosti ujednané ve smlouvě nebo stanovené právními předpisy, ale vše, co se v daném ohledu jeví s ohledem na povahu provozu jako racionální, tedy nikoli všechna myslitelná opatření, která jsou sice proveditelná, ale kladla by na provozovatele přepjaté požadavky. Provozovatel se zprostí odpovědnosti, prokáže-li, že si počínal s opatrností, jaká odpovídá dosažené úrovni poznání v daném oboru i obecné zkušenosti (tj. jako řádný a odborně způsobilý provozovatel). - Konkrétní okolnosti určitého případu, který se nepodaří vyřešit smírně, posoudí soud, pokud se na něj poškozený obrátí.[1] Nejvyšší soud pak pak může úvahu odvolacího soudu o tom, v jakém rozsahu se škůdce zprostil odpovědnosti za škodu, přezkoumat pouze v případě její zjevné nepřiměřenosti. A o takový případ právě šlo.

Nejvyšší soud zhodnotil požadavky nižších soudů na provoz (a rozumnou péči za účelem předcházení škodám) jako nepřiměřené

Nejvyšší soud považuje úvahy odvolacího soudu k dané otázce za zjevně nepřiměřené a ztotožňuje se naopak s námitkami žalované společnosti, že si jako řádný a odborně způsobilý provozovatel počínala. Odvolací soud vyšel ze zjištění, že úklid na úseku ovoce a zeleniny v den úrazu žalobkyně nebyl prováděn mechanicky v nejzazších dvouhodinových intervalech, jak měla žalovaná předepsáno pro své zaměstnance, ale že příslušná pracovnice tohoto úseku, která tam byla takřka nepřetržitě, prováděla úklid v případě potřeby okamžitě.

Odvolací soud považoval tuto skutečnost za nepodstatnou s odůvodněním, že šlo o „neorganizovaný, nahodilý úklid, který v daném případě zjevně nesplnil svůj účel předejít vzniku újmy u zákazníka." K tomu Nejvyšší soud předně uvádí, že **nelze přijatá opatření k předcházení škodám hodnotit jako nedostatečná jen proto, že ke škodě došlo, neboť v takovém případě by se provozovatel v podstatě nemohl své povinnosti k náhradě škody nikdy zprostit a tato povinnost by se stala absolutní.** I kdyby samotná formální organizační opatření přijatá žalovanou společností k zajištění úklidu nebyla dostatečná ke zproštění se povinnosti k náhradě škody ve smyslu ust. § 2924 věty druhé o. z., podstatné je, jak skutečně si žalovaná (včetně jejích zaměstnanců) při předcházení škodě počínala, tedy i prováděním úklidu nad rámec časového rozvrhu podle konkrétní situace a potřeby udržet dostatečnou čistotu podlahy od zbytků zeleniny.

Občasnému výskytu odpadu z prodávané zeleniny na podlaze prodejny v daném úseku zjevně prakticky zabránit nelze, neboť jde o okolnost, která v posledku závisí na chování zákazníků, nikoli na chování pracovníků žalované. Po provozovateli daného způsobu prodeje ovoce a zeleniny lze rozumně požadovat, aby přijal odpovídající opatření k minimalizaci rizika z toho vyplývajícího. Jak v řízení vyšlo najevo, žalovaná taková opatření učinila. Vedle toho, že celá provozovna měla dostatečně kvalitní protiskluzovou podlahu, umístila žalovaná v daném úseku koš určený pro odhazování odpadu a příslušná pracovnice nacházející se v daném úseku prováděla úklid odpadu spadlého na zem podle aktuální potřeby. **Po žalované pak nepochybně nelze rozumně požadovat, aby v každé minutě sledovala každého zákazníka, který nakupuje zeleninu, zda mu neupadne několik listů zeleniny.**

Odvolací soud tedy rozhodl nesprávně, pokud měl za to, že se žalovaná společnost své povinnosti nahradit škodu žalované nezprostila. Nejvyšší soud proto změnil rozsudek odvolacího soudu tak, že

se mění rozsudek soudu prvního stupně tak, že se žaloba zamítá.

Richard W. Fetter,
právník

---

[1]Ust. § 2924 věty druhé o. z. patří k právním normám s relativně neurčitou hypotézou, tj. k normám, jejichž hypotéza není stanovena přímo právním předpisem, a která tak přenechává soudu, aby podle svého uvážení v každém jednotlivém případě vymezil sám hypotézu právní normy ze širokého, předem neomezeného okruhu okolností.

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

Další články:

- 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?
- Byznys a paragrafy, díl 25.: Započtení