

5. 10. 2011

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

Některé sporné aspekty reklamačního řízení

V článku Kdo hradí náklady „neoprávněné“ reklamace, který vyšel dne 20.7.2011 zde na epravu jsme se zabývali jedním konkrétním a dosti aktuálním problémem spotřebitelského práva, přičemž tento samozřejmě není jedinou útrapou běžného spotřebitele v jeho „reklamačním“ životě. Následující text volně navazuje na předchozí článek a poukazuje na další otázky, které každodenní praxe ve věci reklamací přináší.

1) Jako první v řadě lze uvést okamžik, kterým je reklamace uplatněna. Ačkoliv se může vše jevit na první pohled poměrně jasně, v praxi se v této věci často objevují spory, přičemž snad netřeba připomínat, že se v daném právním vztahu jedná o poměrně závažnou otázku, typicky v souvislosti s nároky kupujícího dle § 19 odst. 3 zákona č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“), pokud nebude reklamace vyřízena do 30 dnů od jejího uplatnění. V praxi může nastat například následující situace.

Spotřebitel koupí poměrně dosti velkou a těžkou skříň, u které se po nějaké době vyskytne závada, například se začnou vylamovat panty. Následujícího dne, dejme tomu 13.7.2011 jde osobně k prodávajícímu a vše mu oznámí, včetně toho, že požaduje opravu či výměnu a že je prodávajícímu doma kdykoliv k dispozici. Proávající se odmítne reklamací zabývat, neboť spotřebitel mu zároveň dotyčnou skříň nepředal, což tento učinil až 16.7.2011, když konečně našel někoho, kdo by ji prodejci svým nákladním vozem odvezl. Proávající skříň přijal, avšak reklamaci neuznal a dne 14.8.2011 ji vyřídil zamítnutím. Byla tato reklamace vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění? A dále, pokud by zrovna 15.7.2011 uplynula záruční lhůta, reklamoval potom spotřebitel včas?

Na jedné straně je logické, že prodávající se nemohl reklamací objektivně zabývat, když neměl možnost výrobek posoudit, na straně druhé to však mohl i spotřebitel myslet dobře, když například nechtěl zbytečně zvyšovat náklady na uplatnění reklamace (hrazené prodávajícím) a doufal, že prodávající danou vadu zhodnotí přímo u něj doma nebo si skříň odveze vlastním nákladním vozem, což pro něj bude levnější varianta.

V praxi však nastávají i situace, kdy by spotřebitel danou skříň reklamoval písemně (např. emailem), přičemž prodávající by se mu ozval třeba až 25. den od obdržení tohoto emailu a současně mu sdělil, že si pro výrobek ani nepřijede, ani ho neposoudí u spotřebitele doma a že reklamace bude uplatněna až předáním výrobku na prodejně. Vystává tedy poměrně zásadní otázka, zda je reklamace řádně uplatněna, aniž by byl výrobek současně předán k posouzení v provozovně prodávajícího.

Osobně se domnívám, že k počátku lhůty k vyřízení reklamace není ve výše uvedených případech nutno výrobek předat. V obou případech spotřebitel splnil včas svou zákonnou povinnost, vadu nahlásil a též vybral způsob, jakým měla být reklamace vyřízena. Projevil tak jistou aktivitu, navíc v dobré víře, že nepředáním výrobku ušetří prodávajícímu peníze, neboť nevzniknou náklady za jeho stěhování, které by později prodávající platil. Oproti tomu byl prodávající poměrně dosti pasivní, když v prvním případě nechal spotřebitele dopravit skříň až do prodejny (aniž by toto někde zákon spotřebiteli přikazoval) a zároveň, když ve druhém případě nechal spotřebitele 25 dní v nejistotě a

snažil se tak v podstatě prodloužit lhůtu k vyřízení reklamace téměř o další měsíc. V těchto souvislostech si je nutno také uvědomit, že požadovat po prodávajícím jistou aktivitu je zcela běžné i u jiných typů smluv, jako pěkný příklad nám poslouží smlouva o dílo. Těžko totiž může spotřebitel spolu s reklamací stavebních prací přinést zhotoviteli do provozovny i vadnou zeď, zpochybňovat řádné uplatnění takové reklamace však asi nikdo nebude a zhotovitel si k předmětné zdi dojede.

Tento názor lze podpořit například i stanoviskem Nejvyššího soudu Cpj 57/75 ze dne 21.10.1975, kde je mimo jiné uvedeno, že „*k tomu, aby nedošlo k zániku práv z odpovědnosti za vady věci prodané v obchodě, nestačí, že kupující v záruční době vytkl obchodní organizaci vady věci, nýbrž je nutné, aby v této lhůtě konkrétně uvedl, jaké právo z tohoto důvodu uplatňuje u obchodní organizace.*“.

Pro úplnost by nám nemělo uniknout, že je zde rozlišována reklamace (vytknutí vady) a uplatnění práva z odpovědnosti za vady, kteréžto dělení lze v podstatě vyčíst i z § 19 ZOS (viz např. slova „způsob vyřízení reklamace“, která napovídají tomu, že je zde reklamace a potom způsob jejího vyřízení, tedy dvě různé věci). Ve výše uvedeném smyslu bychom proto mohli hovořit o reklamaci stricto sensu. Zároveň však z tohoto stanoviska vyplývá, že aby nedošlo k zániku práv z odpovědnosti za vady, je třeba, aby bylo reklamováno stricto sensu a byl uveden požadavek na způsob vyřízení reklamace, což bychom mohli v souhrnu považovat za reklamaci largo sensu. Ačkoliv není tato úvaha zcela nesporná, v souvislosti s řádným uplatněním reklamace budeme mít na mysli reklamaci v širším významu, tedy vytknutí vady + uplatnění konkrétního práva. Ohledně našeho tématu si však ze zmíněného stanoviska musíme vzít ještě jeden poznatek, totiž že v něm není řeč o nutnosti fyzického předání reklamované věci.

Stejně tak lze uvést stanovisko Nejvyššího soudu Cpj 40/82 ze dne 30.12.1982, podle něhož „*při zkoumání včasnosti uplatnění práva z odpovědnosti za vady soudy správně vycházejí z toho, že uplatní-li kupující právo na odstranění vady věci (§ 250 o. z.), dochází vzhledem k ustanovení § 255 odst. 1 o. z. uplatněním tohoto práva ke stavení běhu záruční doby. Záruční doba zůstává stavena až do doby, kdy kupující byl po skončení opravy povinen věc převzít (§ 255 odst. 1 o. z.). **Není přitom rozhodující, zda k převzetí věci obchodní organizací (organizací určenou k provádění záručních oprav) za účelem opravy došlo ihned při uplatnění práva na odstranění vady nebo (např. pro nedostatek kapacity záruční opravny či nedostatek potřebných náhradních dílů) až po uplynutí určité doby.***“ Na tento odstavec je v tomtéž stanovisku potom navázáno takto: „*Obvodní soud pro Prahu 1 ve věci sp. zn. 12 C 387/81 správně vycházel z toho, že **do záruční doby se nepočítá doba, která počíná běžet od uplatnění práva na odstranění vady motorového vozidla, bez ohledu na to, kdy organizace určená k opravě vozidlo skutečně k opravě převzala (samozřejmě za předpokladu, že kupující poskytl organizaci požadovanou potřebnou součinnost k odstranění vady ve smyslu ustanovení § 227 o. z.)***“.

Oproti tomu je nutno dodat, že pokud spotřebitel spolu s reklamací a uplatněním práva z odpovědnosti za vady nepředá i výrobek, musí prodávajícímu poskytnout alespoň základní součinnost, například v podobě toho, že ho pustí ve stanoveném termínu k sobě do bytu, aby se na skříň mohl podívat či ji odvézt k posouzení. Pasivita spotřebitele by v tomto smyslu neměla být přičítána k tíži prodávajícího a ten se proto nemůže dostat do prodlení (srov. rozhodnutí Nejvyššího soudu Cpj 39/88 ze dne 20.10.1988).

2) V souvislosti s příkladem výše se potom nabízí také otázka, zda se prodávající se spotřebitelem mohou svobodně dohodnout, že uplatnění reklamace, tj. počátek 30 denní lhůty k vyřízení reklamace, bude počítán až ode dne, kdy bude výrobek prodejci předán, tedy na jakémsi posunutí začátku běhu této lhůty. Vezmeme-li totiž v úvahu, že v souladu s § 19 odst. 3 ZOS se prodávající může se spotřebitelem dohodnout na prodloužení lhůty k vyřízení reklamace, tedy na jakémsi odsunu jejího konce, není taková úvaha zcela nesmyslná, neboť v obou případech je to v neprospěch

spotřebitele, přičemž jednu situaci zákon výslovně předpokládá. Nesmyslná není také už jenom proto, že přeci jen prodávající potřebuje výrobek vidět, aby mohl o reklamaci objektivně rozhodnout, nejde tedy o nějaké na první pohled extrémní a bezdůvodné omezování práv spotřebitele.

Na druhou stranu, pokud jsme výše došli k závěru, že reklamační je řádně uplatněna i bez předání výrobku, bude na místě ptát se, jestli taková dohoda není v rozporu s § 55 a § 56 odst. 3 písm. b) občanského zákoníku (dále jen „OZ“), případně s jeho § 627 odst. 3. V těchto případech je nepochybné, že taková dohoda (tj. dohoda o odložení momentu uplatnění reklamační) bude nejen odchylkou od zákona (v našem případě nikoliv od jeho výslovného znění, ale spíše od jeho výkladu) v neprospěch spotřebitele ve smyslu § 55, nýbrž i jistým „omezením“ práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady dle § 56 odst. 3 písm. b), přičemž vyhověno nebude nejspíše ani zákazů dle § 627 odst. 3.

V této otázce se osobně přikláním k názoru, že prodloužit lhůtu k vyřízení reklamační je možné pouze dohodou o posunutí konce této lhůty uzavřenou po uplatnění reklamační, nikoliv již dohodou o posunutí jejího počátku. Ačkoliv se rozdíl mezi těmito situacemi nemusí zdát jakkoliv markantní, lze ho spatřovat zejména v následujícím:

- a) Dohoda o prodloužení lhůty k vyřízení reklamační ve smyslu § 19 odst. 3 ZOS, tedy dohoda o posunutí konce lhůty, navíc uzavřená po samotném uplatnění reklamační, neodporuje §§ 627 odst. 3 a pravděpodobně ani § 56 odst. 3 písm. b) OZ.
- b) Spotřebitel může mít často zájem na prodloužení lhůty ve smyslu § 19 odst. 3 ZOS, neboť v zákonné lhůtě by např. nemohl poskytnout požadovanou součinnost či by si prodloužení lhůty vyžadovaly různé technologické postupy (typicky u stavebních prací). Oproti tomu je pro spotřebitele krajně nevýhodné, aby byla lhůta k vyřízení reklamační prodloužena posunutím jejího počátku, neboť tehdy by vlastně reklamační ještě ani nebyla uplatněna, čímž by se nestavěl ani běh záruční lhůty (ohledně stavění lhůty srov. judikaturu výše). Než by potom spotřebitel donesl samotný výrobek obchodníkovi do jeho prodejny, mohlo by být již po záruční době a vznikaly by další problémy.
- c) Nakonec je nutno připomenout i samotný § 19 odst. 3 ZOS, který posunutí konce lhůty k vyřízení reklamační výslovně předpokládá, na rozdíl od posunutí jejího počátku.

Mgr. Martin Hout,

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

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

Další články:

- [Konec „severních ateliérů“? Nový stavební zákon otevírá dveře k rekolaudaci ubytovacích jednotek na plnohodnotné byty](#)
- [Oceňování nemovitosti a přiměřená náhrada při zrušení spoluvlastnictví](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 33.: Prevence střetu zájmů \(jednatel × společnost\)](#)
- [Úročení jistoty \(kauce\), kterou skládá podnájemce nájemci - II. díl](#)
- [Když obecní pozemky již nemusí být obecní – institut mimořádného vydržení v obecním právu](#)
- [Střet zájmů členů volených orgánů obchodních korporací: pravidla, proces a následky](#)
- [Dvě kiwi denně: EU schválila první zdravotní tvrzení pro čerstvé ovoce](#)
- [Nová „tlačítková“ povinnost pro e-shopy](#)

- [Digital Omnibus: Revoluce v datech, nebo jen nová zátěž pro podnikatele?](#)
- [Darování pro případ smrti nemovité věci zapsané v katastru nemovitostí a určení výše odměny soudního komisaře](#)
- [Flotilová novela: Kdo a kdy musí nově získat licenci k distribuci pojištění?](#)