

Reklamace - uplatnění práv z odpovědnosti za vady u prodávajícího

Objeví-li se na zakoupené věci nějaké vady, vznikne nám právo uplatnit u prodejce, u kterého jsme předmětnou věc zakoupili, odpovědnost za vady prodané věci, tj. vznikne nám právo na reklamaci. Právní úpravu nalezneme v ustanoveních občanského zákoníku o odpovědnosti za prodané věci a úpravu určitých otázek souvisejících s reklamací také v zákoně č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele.

Objeví-li se na zakoupené věci nějaké vady, vznikne nám právo uplatnit u prodejce, u kterého jsme předmětnou věc zakoupili, odpovědnost za vady prodané věci, tj. vznikne nám právo na reklamaci. Právní úpravu nalezneme v ustanoveních občanského zákoníku o odpovědnosti za prodané věci a úpravu určitých otázek souvisejících s reklamací také v zákoně č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele.

Prodávající odpovídá za vady, které má prodaná věc při převzetí kupujícím. U věcí použitých však neodpovídá za vady vzniklé jejich použitím nebo opotřebením. U věcí prodávaných za nižší cenu pak prodávající neodpovídá za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena. Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době.

Obecná záruční doba je šest měsíců. Jedná-li se o prodej potravinářského zboží, je záruční doba osm dní, u prodeje krmiv tři týdny a u prodeje zvířat šest týdnů. Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití věci, neskončí záruční doba před uplynutím této lhůty. Občanský zákon dále stanoví, že u věcí, které jsou určeny k tomu, aby se jich užívalo po delší dobu, stanoví zvláštní předpisy záruční dobu delší než šest měsíců. Záruční doba přesahující šest měsíců se může týkat i jen některé součástky věci. Prodávající je povinen vydat kupujícímu při prodeji záruční list s vyznačením záruční doby. Prohlášením v záručním listě vydaném kupujícímu může prodávající poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené v tomto zákoně (např. u značkových elektrických spotřebitelů dávají prodejci často záruku nejméně jeden rok). V záručním listě potom určí prodávající podmínky a rozsah této záruky. Záruční doba začíná zpravidla běžet od převzetí věci kupujícím. Má-li koupenou věc uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající (jedná se o např. potřebu odborné instalace zakoupené věci), začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.

Práva z odpovědnosti za vady musí kupující uplatnit u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. Pokud by došlo v provozovně k ukončení činnosti, je v takovém případě prodávající povinen informovat živnostenský úřad o tom, kde lze vypořádat případné závazky.

Zákon o ochraně spotřebitele ukládá prodávajícímu povinnost spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav. S výjimkou případů, kdy je k

provedení opravy určena jiná osoba (viz výše úprava v občanském zákoníku), je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.

Prodávající nebo jím pověřený pracovník je povinen rozhodnout o reklamaci ihned. Jelikož zákon o ochraně spotřebitele umožňuje rozhodnout o reklamaci ve složitých případech do tří pracovních dnů a složitost se nedá na místě příliš dobře rozpoznat, vyhrazují si prodejci tuto minimální třídenní dobu téměř vždy. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Samotná reklamace včetně odstranění vady však musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. O co tedy může spotřebitel – kupující žádat při uplatnění odpovědnosti za vady prodané věci?

Bude-li vada výrobku shledána jako odstranitelná, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Nebyla-li věc ještě použita, může kupující namísto odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou. Pokud tedy již byla věc kupujícím použita, záleží na prodávajícím, jak bude reklamaci řešit. Je na něm, zda-li vadu odstraní nebo vymění vadnou věc (či její součástku) za bezvadnou.

Jde-li o vadu neodstranitelnou, která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě (alespoň dvě předcházející opravy) nebo pro větší počet vad (půjde zpravidla alespoň o tři odstranitelné vady) věc řádně užívat. Za neodstranitelnou se považuje nejen vada, kterou není technicky možné odstranit, ale i vada jejíž odstranění není účelné. Jak již bylo zmíněno výše, považuje se za neodstranitelnou také i vada, která nebyla odstraněna ve lhůtě stanovené pro opravu věci. Jde-li o jiné vady neodstranitelné, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci.

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

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

Další články:

- [AML - od zákona č. 253/2008 Sb. k AMLR: co konkrétně musí česká povinná osoba změnit do roku 2027](#)
- [Podmíněné propuštění ve světle zásady ústnosti a přímosti](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 37.: Povinná forma jednání ve smlouvách](#)
- [Poučení z krizového vývoje v kauze bitcoiny](#)
- [EUDAMED: Jednotná databáze mění pravidla hry na trhu zdravotnických prostředků](#)
- [Nový zákon o veřejných dražbách, aukce a obálkové metody](#)
- [Pohled přes hranice - natáčení pornografických klipů jako důvod výpovědi z nájmu bytu](#)
- [Nařízení EU o umělé inteligenci a jeho dopady na využití jazykových modelů v advokátní praxi](#)
- [Revize zájezdové směrnice: co přináší, co hrozilo a co to znamená pro praxi](#)
- [Kupní smlouva o převodu nemovitosti bez uvedení výše kupní ceny](#)

- [Druhá „tlačítková novela“: povinné tlačítko pro odstoupení od smlouvy](#)