

4. 11. 2008

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

Ochrana zákazníků - podnikatelů dle zákona o ochraně spotřebitele

V dnešní době se lze stále častěji setkat s problémy při reklamaci výrobků, které byly zakoupeny nikoliv na fyzickou osobu, ale na osobu, které je podnikatelem či dokonce na podnikatelem-právníckou osobu. Důvodem nákupu zboží tímto způsobem je zřejmý, neboť v takovémto případě má kupující možnost uplatnit si tento výdaj jako daňový náklad a dále (je-li plátcem DPH) též nárokovat si odpočet DPH.

V souvislosti s tímto jednáním se však lze bohužel stále častěji setkat s odmítavým přístupem obchodníků (a to zejména při nákupu zboží přes internet, kde namísto zjednodušeného daňového dokladu je vystavován doklad přímo na konkrétní IČ společnosti), kdy tito např. nevyřizují reklamace v 30 denní lhůtě dle § 19 odst. 3 zákona 634/1992 Sb., v akt. znění, O ochraně spotřebitele (dále jen ZOS) a při zmeškání této reklamační lhůty argumentují tím, že se jedná o kupní smlouvu podle obchodního zákoníku, přičemž ZOS se na vztahy mezi podnikateli neužije. Z uvedeného důvodu pak neakceptují odstoupení od kupní smlouvy v případě, že jsou v prodlení s vyřizováním reklamace, neboť dle §436 odst. 2 obchodního zákoníku je odstoupení od smlouvy při porušení smlouvy nepodstatným způsobem vázáno na poskytnutí dodatečné přiměřené lhůty. Je-li zákazníkem obchodníkovi tato dodatečná lhůta poskytnuta, je reklamace zpravidla v této lhůtě vyřízena, nicméně dochází tak k prodlužování doby oprav, což může u některých výrobků přinášet zákazníkovi dodatečné náklady, spočívající v nutnosti reklamovaný výrobek po dobu reklamace určitým způsobem dočasně substituovat.

Kromě výše uvedeného obsahuje ZOS celou řadu dalších ustanovení chránících spotřebitele, nabízí se zde tedy otázka, zda je výše uvedený postup správný a kupující tím, že je podnikatelem, ztrácí výhody, které jsou mu přiznány příslušnými ustanoveními ZOS. Jelikož ZOS přiznává výše uvedenou ochranu spotřebitelům, je pro zodpovězení této otázky stěžejní určit, zda je podnikatel též spotřebitelem a pokud ano, tak za jakých podmínek.

Pojem spotřebitel je definován v § 2 ZOS, dle kterého je spotřebitelem fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami. Tato definice výrazně rozšiřuje původní vymezení tohoto pojmu platné do 30.6.1995, dle které byl spotřebitel definován jako fyzická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby pro přímou osobní spotřebu fyzických osob, zejména pro sebe a pro příslušníky své domácnosti.

S ohledem na tuto změnu je zřejmé, že současná právní úprava již nerozlišuje mezi fyzickou a právnickou osobou a jako kritérium pro určení, zda je kupující podnikatelem, je to, zda jsou výrobky kupovány za jiným účelem, než pro podnikání s těmito výrobky. Odpověď na tuto otázku nám dává důvodová zpráva k zákonu 104/1995 Sb., kterým došlo k výše uvedené změně. Přímo v ní je uvedeno, že „Pojem spotřebitele byl zpřesněn tak, aby zahrnoval i podnikatele, jenž si například pro svoji potřebu nakoupí zařízení kanceláře“. Ochrana spotřebitele tedy není závislá na jeho právní formě podnikatele, ale na způsobu, jakým je se zakoupeným výrobkem nakládáno. Domnívám se, že kromě podnikatelů majících k nákupu a prodeji zboží živnostenské oprávnění a nabízejících prodej zakoupených výrobků dalším odběratelům či spotřebitelům (což lze vyzorovat např. na základě soustavnosti jejich nákupů či odběru takových objemů zboží, které nemohou sloužit k zajišťování

jejich potřeb) půjde vždy o případ, kdy podnikatel bude spotřebitelem dle § 2 ZOS a na prodejce se i v tomto případě bude vztahovat povinnost dodržet všechna ustanovení ZOS bez ohledu na to, kdo je kupujícím.

Kromě výše uvedené reklamační lhůty je ZOS uložena prodávajícímu celá řada dalších povinností, jako informační povinnosti (vč. povinnosti poskytovat informace v českém jazyce), povinnost mít upraveny reklamace (které musí být umožněny v každé provozovně) a též existence dohledu nad dodržováním ZOS ze strany České obchodní inspekce či Státní zemědělské a potravinářské inspekce. Za zmínku stojí též např. nová úprava nekalých, klamavých a agresivních obchodních praktik, kterou přinesla novela ZOS 36/2008 Sb. účinná od 12.2.2008.

Jelikož zákon na ochranu spotřebitele je ve věci reklamací speciální vůči obchodnímu zákoníku, není namístě ve věci výše uvedeného zmeškání reklamační lhůty uvažovat o poskytnutí dodatečné lhůty dle §436 odst. 2 obchodního zákoníku. Dle § 19 odst. 3 ZOS má tedy v případě jejího zmeškání spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. S ohledem na tuto skutečnost je neopravení zboží v zákonné lhůtě porušením kupní smlouvy podstatným způsobem dle § 436 odst. 1 obchodního zákoníku a kupující tak bude mít právo na odstoupení od smlouvy (či případně dle jeho volby na jiný způsob vyřízení reklamace, jako je odstranění vad dodáním náhradního zboží za zboží vadné či na přiměřenou slevu z kupní ceny).

Závěrem lze tedy konstatovat, že ZOS poskytuje podnikatelům (krom výše uvedeného případu nákupu zboží za účelem dalšího podnikání s tímto zbožím) stejnou ochranu, jako běžnému spotřebiteli - fyzické osobě, přičemž je na nich, aby se v případě reklamace nenechali odradit a trvali na svých právech, které jim ZOS přiznává.

Mgr. Ing. Pavel Cink,
autor je advokátním koncipientem v Plzni

pc@cink.eu

© EPRAVO.CZ - Sběrka 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](#)
- [Právní průvodce českou krajinou](#)
- [Podmíněné propuštění ve světle zásady ústnosti a přímosti](#)
- [Směrnice o transparentnosti odměňování a GDPR: Nové regulatorní paradigma ochrany osobních údajů v pracovněprávních vztazích](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 37.: Povinná forma jednání ve smlouvách](#)
- [Proměna definice závislé práce a konec postihování pracovníků: Analýza dopadů připravovaného zákona o platformové práci](#)
- [Poučení z krizového vývoje v kauze bitcoiny](#)
- [EUDAMED: Jednotná databáze mění pravidla hry na trhu zdravotnických prostředků](#)
- [AML a diskriminace v realitní praxi: chyby, které mohou vyjít draho](#)
- [Souhrn významných událostí ze světa práva](#)
- [Nový zákon o veřejných dražbách, aukce a obálkové metody](#)