

10. 7. 2023

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

Reklamace po novele spotřebitelského práva

O rozsáhlé novele spotřebitelského práva, která nabyla účinnosti 6. ledna tohoto roku, jsme již informovali. Dnes se blíže podíváme na změny, které novela přinesla do reklamačního řízení a některých souvisejících oblastí, které jsou rovněž předmětem častých kontrol ze strany České obchodní inspekce.

[Novela občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele](#) poskytuje v B2C smluvním vztahu spotřebiteli větší ochranu a celkově lepší postavení, než tomu bylo doposud. U smluv uzavřených po účinnosti novely by měli podnikatelé zbystrit a zvážit, jestli jejich interní procesy, ale i používaná dokumentace odpovídají novým, relativně přísnějším požadavkům.

Současně se v naší praxi stále setkáváme s tím, že podnikatelé při vyřizování (spotřebitelských) reklamací nerozlišují mezi záručním režimem a režimem práv z vadného plnění. Čím se odlišují?

Na rozdíl od režimu práv z vadného plnění, který je upraven přímo v zákoně, a od kterého se podnikatel nesmí odchýlit v neprospěch spotřebitele, poskytnutí či neposkytnutí záruky je na výlučném uvážení výrobce/prodávajícího (tzv. poskytovatelé záruky). Zákazníkovi nárok na poskytnutí záruky nenáleží přímo ze zákona a jeho poskytnutí podnikatelem je tedy dobrovolné. Těmto rozdílům by měl odpovídat také celkový přístup každého podnikatele, aby nedocházelo k překračování mantinelů vymezených právními předpisy.

Jak je to se samotnými vadami?

Zákon nově obsahuje vyčerpávající definici stavu bezvadnosti zboží. Zboží musí vedle vlastností, jako je jakost, funkčnost, kompatibilita či bezpečnost, mít také dostatečnou životnost. Tu lze chápat jako náchylnost k opotřebení způsobenému obvyklým užíváním věci. Za dostatečnou životnost považujeme dobu, po kterou si zboží dokáže udržet své původní vlastnosti. Dle druhu zboží se tato doba bude samozřejmě lišit. Pokud zboží nebude bezvadné, je zákazník v režimu práv z vadného plnění oprávněn v reklamačním řízení vytknout vadu. Musí se však jednat o takovou vadu, která u zboží existovala už v okamžiku převzetí zboží kupujícím (přestože by se projevila později během dvou let od převzetí).

U záručního režimu je nastavení diametrálně odlišné a v zásadě záleží pouze na tom, jaká práva v záručním prohlášení (záručním listu) podnikatel zákazníkovi dobrovolně stanoví a jaké podmínky pro vytknutí vad krytých zárukou vymezí. Podstatné v každém případě je, že záruka musí pro kupujícího být výhodnější, než samotný režim práv z vadného plnění – pokud by podnikatel v záručním prohlášení zákazníkovi pouze přepsal práva, která zákazníkovi plynou přímo ze zákona, jednalo by se dokonce o nekalou obchodní praktiku, za kterou si podnikatel může vysloužit pokutu až do výše 5.000.000 Kč.

Kdo a jak vady v reklamačním řízení prokazuje?

V režimu práv z vadného plnění nově platí domněnka, že pokud se vada projevila do 12 měsíců od převzetí zboží spotřebitelem, předpokládá se, že věc byla vadná již v době převzetí (i kdyby to nebyla

pravda). Před novelou byla tato doba poloviční (pouze 6 měsíců). S uvedenou domněnkou je spojen tzv. přechod důkazního břemene. Prvních 12 měsíců je to podnikatel, kdo musí být schopen prokázat, že vada při převzetí neexistovala. Poté se pomyslná karta obrací, a v následujících 12 měsících musí naopak existenci vady prokázat spotřebitel. A zde se opět nabízí příležitost, jak optimalizovat interní procesy podnikatele, který by po uplynutí 12 měsíců měl od spotřebitele požadovat prokázání, že je jeho nárok skutečně oprávněný.

Vzhledem k charakteru záručního režimu, jako dobrovolného závazku podnikatele, se bude u vad krytých zárukou vše odvíjet od obsahu záručního prohlášení. Z podstaty věci to však v záruční době bude podnikatel, kdo bude případně muset prokazovat, že vada zárukou kryta není.

Jak nová regulace dále ovlivnila reklamační proces?

Reklamační proces doznal dílčích změn a zákazník nyní může uplatňovat zákonné nároky z vad zboží v zásadě ve dvou fázích. **V první fázi může zákazník požadovat opravu věci nebo dodání věci nové**, přičemž volba mezi těmito dvěma variantami zůstává přímo na něm. Podnikatel je povinen zákazníkovi vyhovět, pokud není zvolený způsob odstranění vady nemožný nebo nepřiměřeně nákladný. V případě, že podnikatel z těchto důvodů odmítne vadu odstranit, přesouvá se reklamační proces automaticky **do druhé fáze, ve které lze požadovat slevu z kupní ceny** nebo, při splnění konkrétních podmínek, **i odstoupit od kupní smlouvy**. Poslední dvě možnosti (tj. slevu a odstoupení od smlouvy) může zákazník využít, také pokud se vada projeví opakovaně či je vada podstatným porušením smlouvy (tj. takovým porušením, že kdyby o něm zákazník věděl předem, smlouvu by neuzavřel).

S reklamačním řízením, i když se to nemusí na první pohled zdát, úzce souvisí také povinnost podnikatele poskytnout zákazníkovi **návod k obsluze** (neposkytnutí návodu je již samo o sobě vadou věci). Nově platí, že zákazník by měl dostat návod na tzv. trvalém nosiči – tím může být vedle papíru i flash disk nebo elektronická pošta. Podnikatel si tedy může vybrat, jaký trvalý nosič použije, aby se například vyhnul tisku papírových návodů. Pokud o to zákazník požádá, bude mít nicméně nárok na to, aby mu podnikatel poskytl návod v listinné podobě, tedy standardní papírovou cestou.

Co tedy může podnikatel dělat, aby byl na nástrahy spotřebitelského práva připraven?

Základem je příprava kvalitní smluvní dokumentace se spotřebiteli, zejména formulace přehledného reklamačního řádu, a zajištění praktického právního školení pro pracovníky reklamačního oddělení. V naší kanceláři se těmito záležitostem aktivně věnujeme a klientům jsme schopni poskytnout individuální řešení uzpůsobené na míru jejich potřebám, které zohledňuje veškerá specifika jejich podnikání.



JUDr. Lukáš Jakoubek,
advokát



Mgr. Ondřej Haška,
koncipient

HAVEL & PARTNERS

ÚSPĚCH SPOJUJE

[HAVEL & PARTNERS s.r.o., advokátní kancelář](#)

Florentinum, recepce A
Na Florenci 2116/15
110 00 Praha 1

Tel.: +420 255 000 111

Fax: +420 255 000 110

e-mail: office@havelpartners.cz



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

Další články:

- [Rozdělení společného jmění manželů v případech výdělečné činnosti pouze jednoho z manželů](#)
- [Oběť znásilnění má nárok na peněžitou satisfakci](#)
- [Digitalizace AML povinností: jak technologie mění plnění povinností pro tisíce povinných osob](#)
- [\(Ne\)vypořádání předmětu řízení u soudního smíru](#)
- [Nové limity opatrovnického rozhodování v judikatuře ESLP a Ústavního soudu](#)
- [Mimosmluvní odměna při společném zastupování více osob](#)
- [Nepřiznané koalice](#)
- [Společnost s podíly 50:50 – právní rizika patových situací a jejich smluvní řešení](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 34: Jednání za společnost – prokura](#)
- [Jak nastavit smlouvy s dodavateli podle nové právní úpravy kybernetické bezpečnosti?](#)
- [Vada koupené věci – kdy zjištěné nedostatky zakládají kupujícímu práva z vadného plnění a kdy nikoliv?](#)