

26. 11. 2004

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

## Reklamace zboží koupeného v obchodě

Odpovědnost prodávajícího za vady prodané věci dle zák. č. [40/1964](#) Sb., občanského zákoníku, je založena na principu tzv. zákonné záruky, což je významný rozdíl v porovnání se zákonem č. [513/1991](#) Sb., obchodním zákoníkem, jenž pojem zákonné záruky nezná. Rozsah této odpovědnosti se liší zejména podle toho, zda předmětem prodej byla věc nová či použitá, zda nejde o rychle se kazící věc apod.

Níže uvedené se týká prodeje zboží v obchodě, kdy zbožím rozumíme věc novou, dosud nepoužitou.

O prodej zboží v obchodě dle § 612 a násl. občanského zákoníku se jedná dle interpretace tohoto ustanovení tehdy, vystupuje-li jako prodávající fyzická nebo právnická osoba jako podnikatel a prodává zboží v rámci své podnikatelské činnosti, zatímco jako kupující v tomto vztahu vystupuje fyzická nebo právnická osoba kupující zboží za jiným účelem než pro podnikání s takto zakoupenými věcmi (tj. „nepodnikatel“). V případě, že by v takovémto vztahu jako kupující vystupoval taktéž podnikatel, jednalo by se o obchodně právní závazkový vztah, který upravuje obchodní zákoník v ust. § 409 a násl.

Prodávající dle příslušných ustanovení občanského zákoníku odpovídá nejen za to, že zboží, jenž prodávajícímu prodává, má smluvené, jím inzerované či od zboží stejného druhu a kvality očekávané vlastnosti v době jeho převzetí zboží kupujícím, ale především za to, že tyto vlastnosti si věc uchová i po určitou dobu po jejím převzetí kupujícím. Občanský zákoník délku této tzv. záruční doby stanoví na 24 měsíců, s výjimkami v něm uvedenými (např. u prodeje krmiv, zvířat apod.).

Je-li na prodávané věci, na jejím obalu nebo v návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci (jedná se zejména o léky i potraviny), skončí záruční doba uplynutím této lhůty. Písemným prohlášením v záručním listě vydaném kupujícím však vždy může prodávající poskytnout záruku přesahující rozsah této zákonné záruky, jakož i např. rozšířit okruh práv kupujícího.

Nikdy však prodávající nemůže určit délku trvání záruční doby kratší než zákonnou. Pokud by se tak přece jen stalo, bylo by nutné brát takovýto úkon prodávajícího jako absolutně neplatný pro rozpor se zákonem a délka záruční doby by potom byla taková, jaká je uvedena v zákoně.

Obecně platí, že záruční doba počíná běžet od převzetí věci kupujícím, přičemž občanský zákoník stanoví odlišný počátek běhu záruční doby v případě, že koupenou věc má uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající. Po dobu trvání této záruční doby a bez ohledu na to, zda je stanovena zákonem či prohlášením prodávajícího učiněným v záručním listě, může kupující bezplatně uplatnit svá práva z odpovědnosti za vady koupeného zboží, neboli může věc reklamovat.

Reklamovat vadné zboží je třeba vždy u prodávajícího, ovšem s výjimkou těch případů, kdy je v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším. U tohoto jiného podnikatele je nicméně pouze možné, jak z výše uvedeného vyplývá, uplatňovat právo na odstranění vad koupené věci (opravu zboží); všechna jiná práva z odpovědnosti za vady zboží (např. výměna zboží) je třeba uplatňovat jen u prodávajícího. Prodávající je s výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba (viz předcházející věta), povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment

prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Jak již bylo zmíněno výše, reklamací zboží se rozumí uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží.

Při reklamaci vady zboží nicméně nestačí prodávajícímu pouze vytknout tu vadu, jenž zboží má, ale s ohledem na určitost tohoto právního úkonu mu taktéž sdělit, jaký konkrétní nárok z odpovědnosti za vadu kupující uplatňuje. Takovéto nároky může kupující uplatnit s přihlédnutím k jejich povaze jak samostatně, tak i kumulativně, tedy více najednou, přičemž v takovém případě by měl zpravidla určit, který z takto souběžně uplatněných nároků považuje za hlavní a který jako vedlejší pro případ, že tento hlavní nárok nebude uznán za důvodný.

Prodávající, nebo jím pověřený pracovník, rozhodne o reklamaci (o její důvodnosti) ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Vždy je však nutné brát v potaz tu skutečnost, že ke zjištění a odstranění vady vniká kupujícímu povinnost poskytnout osobě, u které vadu zboží reklamoval, potřebnou součinnost, jinak je v prodlení. V takovém případě je kupující zejména povinen nahradit prodávajícímu náklady, které mu prodlením kupujícího vznikly, dále na kupujícího přechází nebezpečí nahodilé zkázy věci a kromě toho je prodávající oprávněn žádat od kupujícího náhradu jiných škod způsobených mu prodlením, lze-li kupujícímu přičítat zavinění. Důsledky vad zboží koupeného v obchodě a nároky z těchto vad kupujícímu vzniklých upravuje § 622 občanského zákoníku.

V případě, že se ale uplatňují práva z odpovědnosti za vady zboží, u něhož počala záruční doba plynout před 1.1.2003, postupuje se dle úpravy před novelizací tohoto právního institutu, tedy podle občanského zákoníku ve znění do 31.12.2002. Pro správné uplatnění práv z odpovědnosti za vady zboží prodaného v obchodě je nutno vyjít ze zjištění, zda se jedná o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou. Práva z odpovědnosti za vady zboží prodaného v obchodě se řídí ust. § 622 občanského zákoníku tehdy, není-li v kupní smlouvě, popř. v záručním listu stanoveno jinak, přičemž ovšem nesmí jít o takové ujednání či jednostranné prohlášení prodávajícího, které by práva kupujícího upravovala v jeho neprospěch, tj. přiznávalo by-li kupujícímu méně práv, než ke kterým je dle tohoto zákonného ustanovení oprávněn.

Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

Jak z tohoto výčtu plyne, základním právem kupujícího v případě důvodné reklamace je právo na odstranění vady. Takovéto odstranění reklamované vady má být bezplatné, včasné a řádně provedené. Prodávající tak není oprávněn se po kupujícím dožadovat jakýchkoliv nákladů s opravou spjatých, ať to budou náklady na koupi náhradních dílů či třeba odměna za práci servisního technika. Jaký postup ale k opravě zboží zvolí je ale ponechán na rozvaze prodávajícího. Jde-li konečně o včasnost odstranění reklamovaných vad, přičemž následující informace se uplatní u doby vyřizování reklamace obecně, pak reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedohodne na delší lhůtě.

Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit (tj. vadu neodstranitelnou). Není-li objektivně možná oprava věci ani její výměna, přitom je-li vadná pouze součást prodané věci, je možno požadovat výměnu pouze této vadné součásti, může kupující požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny či od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu neodstranitelnou a projevy této vady brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo

na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva ale přísluší kupujícímu i tehdy, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

Opětovným vyskytnutím vady se rozumí skutečnost, že stejná vada se na reklamované věci v průběhu reklamační doby již dvakrát vyskytla, musí jít tedy o její třetí výskyt. Větším počtem vad se rozumí takový stav, kdy má reklamovaná věc v době uplatnění práva z odpovědnosti z vad alespoň tři odstranitelné vady. V případě, že vada je sice neodstranitelnou, nicméně její výskyt nebrání řádnému užívání věci, má kupující právo na zakoupené výměnu věci. Nepožaduje-li kupující výměnu, má právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit. Při stanovení přiměřenosti slevy z ceny věci se přihlédne k tomu, o kolik se cena věci snížila v důsledku výskytu neodstranitelné vady.

Běh záruční doby se staví ode dne, kdy došlo ze strany kupujícího k uplatnění práva z odpovědnosti za vady zboží do doby, kdy je kupující povinen věc převzít. Toto ale z povahy věci platí pouze u nároku na odstranění vady opravou věci. Dojde-li k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka. Konečně s výjimkami uvedenými v § 626 občanského zákoníku obecně platí, že práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době. Marným uplynutím záruční lhůty tak práva z odpovědnosti za vady zboží zanikají, když v posledním dnu záruční doby musí být reklamace u prodávajícího řádně uplatněna, tedy kromě vytknutí vady musí kupující i konkrétně uvést, jakého práva z odpovědnosti za vady zboží se domáhá.

Reklamovat vadu v záruční lhůtě je právem kupujícího a není proto možné jej za výkon tohoto práva ze strany prodávajícího jakkoliv sankcionovat, např. tím, že za, dle názoru prodávajícího nedůvodnou reklamaci zboží, bude prodávající po kupujícím požadovat uhrazení finanční částky, ať už z titulu v kupní smlouvě sjednané smluvní pokuty, nebo z titulu úhrady práce servisního technika při zjišťování závad zboží.

K podrobnějšímu výkladu odpovědnosti prodejce za vady zboží lze odkázat na komentář Občanského zákoníku autorů Jehlička, O., Švestka, J., Škárová, M. a kol., 8. vydání, vydaného nakl. C. H. Beck v roce 2003.

© EPRAVO.CZ - Sbíрка zákonů, judikatura, právo | [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)

## Další články:

- [Zápis ochranné známky bez komplikací. Klíčem k úspěchu je kvalitní předběžná rešerše](#)
- [Zneužití práva na přístup podle GDPR](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 31. - létající pořizovatel ve světle nového stavebního zákona](#)
- [Právní povaha sítě elektronických komunikací - režim náhrady škody](#)
- [Náhrada ušlého nájemného při předčasném ukončení nájemní smlouvy na nebytové prostory](#)
- [Jak fungují plánovací smlouvy v reálných situacích \(2. díl\)](#)
- [Nejvyšší soud a forma smlouvy o smlouvě budoucí: krok zpět v ochraně právní jistoty?](#)
- [„Za každou kauzou je živý příběh“](#)
- [Přehnaná, nebo důvodná prevence? Zajištění a utvrzení závazků v praxi](#)
- [Spoluvlastnictví a správa společné věci](#)
- [Doručování soudních písemností ze zahraničí do ČR](#)