

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

Zpoplatnění neoprávněné reklamace

V často citovaném rozhodnutí z roku 2006 dospěl Nejvyšší správní soud k závěru, že ustanovení reklamačního řádu, které ukládá spotřebiteli nahradit náklady vzniklé podnikateli v souvislosti s neoprávněnou reklamací, nepřipustně omezuje práva spotřebitele a nevyvolává žádné právní účinky.[1] Již tehdy někteří autoři poukazovali na to, že ani svět prodeje zboží spotřebiteli není černobílý a z právní úpravy se nepodává, že by si nemohli prodávající podnikatel a kupující spotřebitel sjednat podmínky, za nichž bude spotřebitel povinen nahradit náklady neoprávněné reklamace (neoprávněného uplatnění práv z vadného plnění).[2]

Těmto autorům dává za pravdu nejen recentní rozhodovací praxe českého Nejvyššího soudu, ale také rozhodnutí soudů zahraničních, které posuzovaly přípustnost poplatku za neoprávněnou reklamaci na prakticky shodném právním základě.

Ze zákona se nepodává výslovná povinnost hradit náklady neoprávněné reklamace...

Při uplatnění práv z vadného plnění vystupuje kupující jako osoba oprávněná a prodávající jako osoba povinná. Proávající vynakládá náklady na zjištění důvodnosti reklamace ve vlastním zájmu a na vlastní riziko, aby zjistil, zda mu vznikly povinnosti z vadného plnění. Náklady spojené s posouzením důvodnosti uplatnění práva z vadného plnění proto nese prodávající.

V souladu s tímto východiskem přiznává zákon kupujícímu, kterému náleží práva z vadného plnění, právo na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti s oprávněnou reklamací (§ 1924 o. z.). V zákonu bychom naopak marně hledali zrcadlové pravidlo, jež by zakládalo právo prodávajícího na náhradu nákladů vynaložených v souvislosti s reklamací neoprávněnou. Vynaloží-li proto kupující před zahájením soudního řízení náklad na vypracování znaleckého posudku, aby doložil vadnost předmětu koupě, kterou prodávající rozporuje, a uplatní-li úspěšně práva z vadného plnění, má kupující vůči prodávajícímu právo na náhradu takto vynaložených nákladů. Vynaloží-li naopak prodávající před zahájením soudního řízení náklad na vypracování znaleckého posudku, aby kupujícímu doložil bezvadnost předmětu koupě, nemá zásadně prodávající právo jeho náhradu, třebaže se ukáže, že kupující uplatnil práva z vadného plnění neoprávněně.

... avšak také spotřebitel musí jednat poctivě

Povinnost kupujícího spotřebitele nahradit náklady spojené s neoprávněným uplatněním práva z vadného plnění proto vzniká až za splnění dodatečných podmínek.

V právní teorii se dlouhodobě prosazuje povinnost smluvní loajality. Ta přikazuje, aby strany při plnění povinností i výkonu práv postupovaly tak, aby byl zachován smysl a účel smluvního vztahu a byly šetřeny oprávněné zájmy stran. Existenci smluvní loajality v obecných závazkových vztazích uznal také Nejvyšší soud v rozsudku z 22. 5. 2018, sp. zn. 32 Cdo 871/2018. [3] Skutkovým terénem mu byl spor mezi smluvními stranami, které uzavřely dohodu o narovnání, v níž sjednaly zánik veškerých dluhů první ze stran. Přesto druhá strana později vyzvala stranu první k zaplacení peněžité částky a pohrozila jí žalobou pro případ včasného nezaplacení. První strana proto vyhledala právní pomoc advokáta. Ten jí a v jejím zastoupení straně druhé vysvětlil, že výzva k zaplacení není po právu. Druhá strana argumentaci uznala a od soudního vymáhání upustila. První strana zaplatila advokátu odměnu ve výši přes 80 tis. Kč. K její náhradě vyzvala stranu druhou. Když tak druhá

strana odmítla učinit, domáhala se první strana zaplacení uvedené částky soudně.

Ještě odvolací soud žalobu zamítl s odůvodněním, že druhá strana neporušila žádnou smluvní ani zákonnou povinnost. Tomuto závěru Nejvyšší soud nepřisvědčil. Vysvětlil, že smluvní povinností, jejíž porušení zakládá smluvnímu partneru právo na náhradu škody, je také „*povinnost upustit od jednání, které by svým účelem mařilo nebo mohlo ohrozit účel smlouvy či poškodit práva vyplývající ze smlouvy, přičemž takovým jednáním je i bezdůvodné vymáhání nároku.*“

Shodné východisko se prosadí také při uplatnění práv z vadného plnění. Také kupující spotřebitel nemůže bezdůvodně uplatnit práva z vadného plnění.

Zda je spotřebitel v konkrétním případě povinen nahradit náklady, které prodávající podnikatel vynaložil v souvislosti s neoprávněnou reklamací, závisí na posouzení, zda spotřebitel uplatnil právo „*bezdůvodně*“. Za bezdůvodné lze uplatnění práva z vadného plnění považovat především tehdy, pokud spotřebitel ví nebo by vědět měl, že podnikatel za reklamovaný nedostatek věci neodpovídá, ale že příčina takového nedostatku pochází ze spotřebitelovy sféry vlivu.^[4] Spotřebitel si musí být vědom, že neoprávněná reklamace může podnikateli způsobit nemalé náklady. Povinnost smluvní ohleduplnosti proto spotřebiteli přikazuje, aby v rámci svých (třebaže omezených, laických) možností posoudil, zda nedostatek věci nepochází z jeho sféry vlivu, a proto za ni podnikatel neodpovídá. Pokud ani po takovém zvážení si nebude spotřebitel jist, zda nedostatek věci představuje vadu, za kterou podnikatel odpovídá, může práva z vadného plnění uplatnit. Tehdy nebude spotřebitel povinen nahradit podnikateli náklady vynaložené v souvislosti s uplatněním práv z vadného plnění, třebaže se později ukáže, že reklamoval vadu neoprávněně.

Ačkoli proto uplatnění práva z vadného plnění podléhá korektivu smluvní loajality, budou případy, ve kterých bude spotřebitel povinen nahradit náklady způsobené neoprávněnou reklamací, relativně výjimečné. Typově se jedná především o situace, kdy spotřebitel uplatní práva z vadného plnění, ačkoli si je nebo musí být vědom, že příčinou nedostatku věci je její nesprávné používání.

Smluvní ujednání o paušální náhradě nákladů neoprávněné reklamace

Přestože za uvedených podmínek vzniká podnikateli právo na náhradu nákladů spojených s neoprávněnou reklamací ze zákona, mají podnikatelé začasť zájem sjednat se spotřebitelem předpoklady práva na náhradu takových nákladů a jejich výši výslovně.

Zákon paušálně nezakazuje ujednání zakládající podnikateli právo na náhradu nákladů spojených s neoprávněnou reklamací. Takové ujednání proto podléhá „pouze“ testu poctivosti dle § 1813 o. z. a obecnému příkazu, aby ujednání spotřebitelské kupní smlouvy neodrazovalo poctivého spotřebitele od uplatnění práv z vadného plnění. Při naplnění obou požadavků hraje především roli, za jakých podmínek a v jaké výši vzniká podnikateli právo na náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s neoprávněnou reklamací. Přípustným ujednáním je především takové, (i) jež podmiňuje vznik práva podnikatele na náhradu paušální částky vědomím spotřebitele, že neoprávněně uplatnil práva z vadného plnění, a (ii) dle něhož výše spotřebitelem nahrazovaných nákladů rámcově koresponduje s výší nákladů, které podnikateli v souvislosti s neoprávněným uplatněním práva z vadného plnění skutečně vznikají.

Jako inspirační zdroj mohou sloužit dvě nedávná rozhodnutí rakouského Nejvyššího soudního dvora, který posuzoval přípustnost ujednání o zpoplatnění neoprávněné reklamace v právních poměrech obdobných poměrům českým. V prvním z nich z 2. 11. 2020, sp. zn. 3 Ob 111/20z, považoval rakouský soud za přípustné ujednání, dle něhož je spotřebitel povinen nahradit paušální náklady reklamace ve výši 33 EUR, vyjde-li najevo, že „*reklamovaná vada byla způsobena nesprávným a zaviněným používáním předmětu koupě spotřebitelem.*“ Soud přitom přihlédl také k tomu, že

předmětem koupě byl mobilní telefon a že výše spotřebitelem nahrazovaných nákladů byla v porovnání s jeho obvyklou cenou nízká. Paušální poplatek proto nebyl dle soudu s to poctivého spotřebitele odradit od uplatnění práv z vadného plnění. V jiném rozhodnutí z 28. 1. 2021, sp. zn. 8 Ob99/20x, naopak rakouský Nejvyšší soudní dvůr shledal nepřípustným ujednání, dle něhož spotřebitel musel nahradit náklady podnikatele související s uplatněním práva z vadného plnění, „*vyjde-li najevo, že spotřebiteli nenáleží práva z vadného plnění.*“ Důvodem pro takový závěr soudu byla především okolnost, že dle posuzovaného ujednání byl spotřebitel povinen nahradit podnikateli náklady související s uplatněním práva z vadného plnění také v situaci, kdy byl spotřebitel důvodně přesvědčen, že co do vytknutého nedostatku věci mu náleží práva z vadného plnění.

Shrnutí

Nesprávný je paušální závěr, dle něhož prodávajícímu podnikateli nenáleží za žádných podmínek právo na náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s neoprávněnou reklamací spotřebitele. Uplatní-li kupující spotřebitel práva z vadného plnění, ačkoli ví nebo by vědět měl, že příčina nedostatku věci pochází z jeho sféry vlivu a práva z vadného plnění mu nenáleží, je povinen podnikateli nahradit náklady spojené s takovou neoprávněnou reklamací. Podnikatel a spotřebitel si mohou rovněž sjednat, za jakých podmínek a v jaké výši vzniká podnikateli právo na náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s neoprávněnou reklamací. Přípustné je takto především ujednání, (i) jež podmiňuje vznik práva podnikatele na náhradu paušální částky vědomím spotřebitele, že neoprávněně uplatnil práva z vadného plnění, a (ii) dle něhož výše spotřebitelem nahrazovaných nákladů rámcově koresponduje s výší nákladů, které podnikateli v souvislosti s neoprávněným uplatněním práva z vadného plnění skutečně vznikají.

Mgr. Jan Flídr, Ph.D.

GLATZOVA & Co.

[GLATZOVA & Co., s.r.o.](#)

Betlémský palác
Husova 5
110 00 Praha 1

Tel.: +420 224 401 440
e-mail: office@glatzova.com

[1] Rozsudek Nejvyššího správního soudu z 22. 3. 2006, č. j. 3 As 60/2005-73.

[2] Srov. především Bezouška, P. Neoprávněná reklamace. Právní rádce. 2006, č. 12, str. 15 a násl.

[3] K tomuto rozhodnutí a povinnosti smluvní loajality viz ČECH, P. Smluvní loajalita, rozsah smluvní odpovědnosti za škodu a příčinná souvislost; přechodná ustanovení k novému deliktnímu právu. Soudní rozhledy. 2018, č. 10, str. 325.

[4] Obdobně Bezouška, P., op. cit. sub 2. V poměrech podnikatelského vztahu srov. rozsudek německého Spolkového soudního dvora z 23. 1. 2008, sp. zn. VIII ZR 246/06 (publikován in Soudní rozhledy. 2009, č. 6, str. 243).

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

Další články:

- [Posouzení shody dle AI Act - zkušenosti z praxe](#)
- [Začínají soudy zohledňovat náklady podnikatelů při plnění právních povinností v oblasti e-commerce?](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 35: Ručení za dluhy z podnikání u OSVČ a s.r.o.](#)
- [Bezpilotní systémy vlastní konstrukce v kategorii Specific: regulatorní požadavky a praktické aspekty](#)
- [Nefungující rozsah péče o dítě. Cesta přes využití terapie a dalších opatření podle ustanovení § 503 zákona o zvláštních řízeních soudních](#)
- [De iure traktor, de facto nákladní vozidlo, už ne tolik výhodná dualita](#)
- [Digitální důkazy z webu v soudním řízení: jak doložit, co bylo online zveřejněno?](#)
- [Pokuta 32 mil. EUR pro Dacia/Renault - evropské soutěžní úřady tvrdě došlapují na no-poaching. Měla by Vaše společnost být na pozoru?](#)
- [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](#)