

# Jak úspěšně reklamovat

**rádce spotřebitele  
i obchodníka**

*Daniel Houdek*

**praktická  
pomůcka**

právo pro každého



- §** problémy a jejich řešení (předváděcí akce, zásilkový prodej)
- §** kdy lze požadovat vrácení peněz
- §** vzory reklamačních dopisů
- §** reklamace i v rámci Evropské unie
- §** slovníček pojmů

# Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.

*Používání elektronické verze knihy je umožněno jen osobě, která ji legálně nabyla a jen pro její osobní a vnitřní potřeby v rozsahu stanoveném autorským zákonem. Elektronická kniha je datový soubor, který lze užívat pouze v takové formě, v jaké jej lze stáhnout s portálu. Jakékoliv neoprávněné užití elektronické knihy nebo její části, spočívající např. v kopírování, úpravách, prodeji, pronajímání, půjčování, sdělování veřejnosti nebo jakémkoliv druhu obchodování nebo neobchodního šíření je zakázáno! Zejména je zakázána jakákoliv konverze datového souboru nebo extrakce části nebo celého textu, umístování textu na servery, ze kterých je možno tento soubor dále stahovat, přitom není rozhodující, kdo takovéto sdílení umožnil. Je zakázáno sdělování údajů o uživatelském účtu jiným osobám, zasahování do technických prostředků, které chrání elektronickou knihu, případně omezují rozsah jejího užití. Uživatel také není oprávněn jakkoliv testovat, zkoušet či obcházet technické zabezpečení elektronické knihy.*





Copyright © Grada Publishing, a.s.



Copyright © Grada Publishing, a.s.

# OBSAH

<b>PŘEDMLUVA</b> .....	9
<b>POUŽITÉ ZKRATKY</b> .....	11
<b>1. Odpovědnost za vady a právo reklamovat</b> .....	13
1.1 Právní úprava reklamací v ČR .....	13
1.2 Pojem a předpoklady vzniku odpovědnosti za vady .....	14
1.3 Co lze považovat za vadu .....	15
1.3.1 Faktické vady .....	16
1.3.2 Právní vady .....	17
1.4 Vyloučení práva věc reklamovat .....	17
<b>2. Reklamacie dle občanského zákoníku</b> .....	19
2.1 Reklamacie zboží prodaného v obchodě spotřebiteli .....	19
2.1.1 Prodej zboží v obchodě a právní úprava odpovědnosti za jeho vady .....	19
2.1.2 Shoda s kupní smlouvou, informační povinnosti prodávajícího .....	21
2.1.3 Reklamacie vad existujících již v době prodeje .....	23
2.1.4 Reklamacie vad, které se projeví v záruční době .....	25
2.1.5 Reklamacie vad u věcí, které jsou prodávány už jako použité .....	26
2.1.6 Prodej věcí s vadou za nižší cenu .....	28
2.1.7 Záruční doba .....	29
2.1.8 Stavení a přerušování běhu záruční doby .....	31
2.1.9 Smluvní záruka .....	33
2.1.10 Záruční list .....	35
2.1.11 Práva z odpovědnosti za vady prodaného zboží .....	36
2.1.11.1 Práva u odstranitelných vad .....	36
2.1.11.2 Práva u neodstranitelných vad .....	38
2.1.11.3 Náklady na reklamaci .....	39
2.1.12 Uplatňování práv z vadného zboží .....	42
2.1.12.1 Oprávněná osoba a způsob její volby .....	42
2.1.12.2 Místo uplatnění práva .....	44
2.1.12.3 Lhůty pro uplatnění práva .....	45
2.1.13 Reklamační řízení .....	46
2.1.14 Některé chyby při vyřizování reklamací v praxi prodávajících .....	48
2.2 Reklamacie zboží prodaného mezi spotřebiteli navzájem .....	50
2.2.1 Odpovědnost prodávajícího za vady .....	51
2.2.2 Reklamační práva .....	51
2.2.3 Náležitosti oznámení vady kupujícím .....	52

2.3	Reklamacе věcí zhotovených na zakázku dle smlouvy o dílo . . . . .	53
2.3.1	Zhotovení věci na zakázku, odpovědnost za její vady . . . . .	53
2.3.2	Záruční doba . . . . .	55
2.3.3	Práva z odpovědnosti za vady díla . . . . .	56
2.3.3.1	Práva u odstranitelných vad . . . . .	56
2.3.3.2	Práva u neodstranitelných vad . . . . .	57
2.3.3.3	Práva ze smluvní záruky . . . . .	58
2.3.4	Uplatnění práv zákazníkem . . . . .	59
2.4	Reklamacе oprav, úprav a údržby . . . . .	61
2.4.1	Oprava a úprava věci, odpovědnost za její vady . . . . .	61
2.4.2	Záruční doba . . . . .	63
2.4.3	Práva z odpovědnosti za vady opravy a úpravy věci . . . . .	63
2.4.4	Uplatnění práv zákazníkem . . . . .	64
2.4.5	Některá další práva zákazníka u plnění ze smlouvy o dílo . . . . .	65
2.5	Vztah mezi reklamacemi a náhradou škody . . . . .	66
2.6	Zásilkový prodej a prodej mimo provozovnu . . . . .	69
2.6.1	Smlouvy uzavírané na dálku . . . . .	69
2.6.2	Smlouvy uzavírané mimo provozovnu . . . . .	71
<b>3.</b>	<b>Reklamacе dle obchodního zákoníku . . . . .</b>	<b>75</b>
3.1	Reklamacе vad při prodeji věci . . . . .	76
3.1.1	Pojetí odpovědnosti za vady, možnosti reklamacе . . . . .	76
3.1.2	Prohlídka zboží, oznámení vady a lhůty . . . . .	79
3.1.3	Záruka za jakost . . . . .	80
3.1.4	Nároky z odpovědnosti za vady mezi podnikateli . . . . .	80
3.2	Reklamacе vad u smlouvy o dílo . . . . .	84
<b>4.</b>	<b>Reklamacе ve státech Evropské unie . . . . .</b>	<b>87</b>
4.1	Odpovědnost za vady v právu EU . . . . .	87
4.1.1	Úprava odpovědnosti za vady a její význam pro členské státy EU . . . . .	87
4.1.2	Jednotný způsob reklamací zboží spotřebiteli ve státech EU . . . . .	88
4.2	Reklamování vad ve vybraných státech EU . . . . .	92
4.2.1	Spolková republika Německo . . . . .	92
4.2.2	Rakousko . . . . .	94
4.2.3	Spojené království Velké Británie a Severního Irska . . . . .	95
4.2.4	Slovensko . . . . .	98
4.2.5	Poznámky k právní úpravě reklamací v některých dalších státech . . . . .	99
<b>5.</b>	<b>Prostředky prosazování práv z vad zboží a služeb . . . . .</b>	<b>101</b>
5.1	Domáhání se práv žalobou u soudu . . . . .	101
5.2	Veřejnoprávní ochrana . . . . .	106
5.3	Mimosoudní řešení sporů a pomoc spotřebitelských sdružení . . . . .	107

<b>6. Navrhované změny v připravovaném občanském zákoníku</b> .....	111
6.1 Odpovědnost za vady při prodeji věci obecně .....	112
6.2 Odpovědnost za vady při prodeji zboží v obchodě .....	113
6.3 Odpovědnost za vady díla .....	114
<b>ZÁVĚREM</b> .....	117
<b>PŘÍLOHY</b> .....	119
<b>I. VYBRANÁ USTANOVENÍ PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ</b> .....	119
Občanský zákoník .....	119
Zákon o ochraně spotřebitele .....	134
Obchodní zákoník .....	135
<b>II. UKÁZKY „REKLAMAČNÍCH DOPISŮ“ A SOUDNÍCH ŽALOB</b> .....	144
1. Uplatnění práva odstoupit od kupní smlouvy pro vadu věci .....	144
2. Uplatnění práva na výměnu zboží z důvodu opětovného výskytu vady .....	146
3. Uplatnění práva na opravu nebo výměnu věci a náhradu nutných nákladů .....	148
4. Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené na dálku .....	150
5. Žaloba o uložení povinnosti provést opravu věci .....	151
6. Žaloba o vrácení kupní ceny z důvodu odstoupení od smlouvy pro vadu zboží .....	153
7. Žaloba o vrácení kupní ceny z důvodu odstoupení od smlouvy uzavřené spotřebitelem na dálku (včetně návrhu na vydání platebního rozkazu) .....	156
<b>LITERATURA</b> .....	159
Odborná literatura a komentáře .....	159
Odborné články .....	160
Základní právní předpisy .....	161
Užitečné internetové odkazy .....	161
<b>SLOVNÍČEK POJMŮ</b> .....	162





## PŘEDMLUVA

Vážení čtenáři,

dostává se vám do rukou komplexně zpracovaná publikace, ve které se můžete seznámit se všemi aspekty odpovědnosti prodávajícího za vady prodaného zboží, děl zhotovených na zakázku, oprav a úprav věcí. S cílem pomoci vám lépe se orientovat ve složité právní úpravě, která je obsažena v mnoha právních předpisech, vám předkládáme přehled o tom, jaká práva můžete při každodenních nákupech zboží a vybraných služeb jako zákazník využívat, jakým způsobem je můžete uplatňovat a bránit; dozvíte se i jaké mýty, ať už na straně spotřebitelů, nebo prodávajících, stále přetrvávají. Kniha rovněž vychází z nejčastějších dotazů a sporů, které v praxi mezi kupujícími a prodávajícími vznikají.

Vzhledem k praktickému zaměření bude kniha také nepostradatelným pomocníkem prodávajícím, zaměstnancům opraven a osobám obchodujícím se zbožím či nakupujícím materiál, jimž poskytne přehledný návod, jak postupovat vůči zákazníkům, aby se při vyřizování reklamací nedostali do rozporu s občanským zákoníkem a zákonem o ochraně spotřebitele. Zároveň zde naleznete postup, jak můžete jako prodávající reklamovat zboží vůči svým dodavatelům podle obchodního zákoníku.

Takřka denně se každý dostáváme do postavení spotřebitele při koupi zboží a služeb a často tak musíme řešit otázku uplatňování práv z odpovědnosti za vady koupené věci (mnohdy nezanedbatelné hodnoty). Zboží je dnes vyráběno sériově, nezřídka za použití levných nekvalitních materiálů a výrobních postupů, ve snaze poskytnout kupujícímu co nejnižší cenu. Spotřebitel je vystavován silícímu vlivu reklamy a nemá zpravidla možnost získat dostatek informací o stále narůstající škále výrobků. Obchodníci jsou často anonymní, za velké obchodní řetězce mnohdy jednájí nemotivovaní zaměstnanci, nabídka zboží v současné době převyšuje poptávku, zákazník si může vybírat, a stává se tak ve vztahu k prodeji stále náročnějším.

Problematika ochrany spotřebitele, jejíž podstatnou součástí je právě úprava reklamací, se stává velice aktuální, o čemž svědčí i fakt, jak výraznou pozornost této oblasti věnují v celé Evropské unii. Publikace proto obsahuje kromě výkladu právní úpravy v České republice také základní přehled o tom, jaká práva a povinnosti má spotřebitel při nákupu zboží v ostatních státech Evropské unie. Můžete ho využít jak při nákupech na cestách do zahraničí, tak i v případě internetového prodeje od zahraničního prodejce. Vzhledem k tomu, že se již dlouho připravuje

rekodifikace soukromého práva, je do publikace zařazena také kapitola zahrnující základní přehled o navrhovaných změnách.

Kniha vám rovněž poskytuje konkrétní návod, jak zformulovat reklamační dopisy, žaloby a jiné podobné dokumenty včetně ukázkových vzorů, tj. jak lze uplatňovat svá práva v soudním řízení v případě, že nedojde mezi kupujícím a prodávajícím ke smírnému řešení.

*autor*

Publikace vychází z právního stavu k 1. 3. 2007.

## POUŽITÉ ZKRATKY

ABGB – Allgemeines bürgerliches Gesetzbuch (rakouský Všeobecný občanský zákoník)

BGB – Bürgerliches Gesetzbuch (německý občanský zákoník)

EU – Evropská unie

HGB – Handelsgesetzbuch (německý obchodní zákoník)

KSchG – Konsumentenschutzgesetz (rakouský zákon na ochranu spotřebitele)

NS ČR – Nejvyšší soud České republiky

ObčZ – zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

ObchZ – zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů

OSŘ – zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů

SGA – Sale of Goods Act (zákon o prodeji zboží (kupní zákon) ve Velké Británii)

SOGASA – Supply of Goods and Services Act (zákon o dodávce zboží a služeb ve Velké Británii)

R 22/1983 – označení rozhodnutí vyšších soudů publikovaných ve Sbírce soudních rozhodnutí a stanovisek (konkrétní číslovka za lomítkem vždy značí rok, číslovka před lomítkem pořadí, pod kterým toto rozhodnutí bylo v daném roce publikováno)

RNSc – rozhodnutí Nejvyššího soudu ČR v civilní věci

### **Poznámka:**

*Není-li v textu u citace právních předpisů uvedeno jinak, vychází citace z jejich aktuálního stavu (ve znění pozdějších předpisů).*



# 1. ODPOVĚDNOST ZA VADY A PRÁVO REKLAMOVAT

## 1.1 Právní úprava reklamací v ČR

Úpravu odpovědnosti za vady zboží a služeb a z ní vyplývající právo reklamovat upravují v ČR různé právní předpisy. Nejdůležitějším z nich je zákon č. 40/1964 Sb., **občanský zákoník**, který v části osmé (věnované závazkovému právu) upravuje tuto problematiku v několika ustanoveních.

Ustanovení § 499 až 510 ObčZ obsahují **obecnou úpravu odpovědnosti za vady platnou pro občanskoprávní smlouvy**, na základě nichž došlo na základě zaplacené finanční částky k přenechání věci, která je vadná. Tato úprava se použije jen tehdy, jestliže v dalších, zvláštních ustanoveních u jednotlivých smluvních typů není stanoveno něco jiného.

**V případě kupní smlouvy je třeba rozlišovat ustanovení § 596 až 600 ObčZ, upravující vady věci přenechané na základě obecné kupní smlouvy** – týkající se vztahů mezi fyzickými osobami, které prodávají určitou věc individuálně, aniž by tím byl realizován nějaký dlouhodobější obchodní záměr. **Jedná-li se o prodej zboží v obchodě** (mezi spotřebitelem a podnikatelem), **obsahuje občanský zákoník speciální úpravu v § 616 až 627** (ustanovení § 596 až 600 ObčZ se pak užijí jen tehdy, pokud tato speciální ustanovení nestanoví něco jiného).

Pro **smlouvu o dílo** rozlišuje občanský zákoník, jde-li o vadné plnění, dvojí úpravu, a to u:

1. **zhotovení díla na zakázku (§ 645 až 649),**
2. **opravy a úpravy věci (§ 653 až 655).**

Je-li kupní smlouva uzavírána v návaznosti na smlouvu o obstarání prodeje věci, má význam také ustanovení § 741 ObčZ.

Ustanovení o kupní smlouvě (a tudíž i o odpovědnosti za vady) se dle § 611 ObčZ použijí také v případě směny věci za věc. **Samostatnou úpravu odpovědnosti za vady obsahuje darovací smlouva (§ 629 ObčZ).**

**Jde-li o prodej zboží a poskytování služeb spotřebiteli**, je třeba respektovat také ustanovení § 51a a násl. ObčZ o spotřebitelských smlouvách.

**V případě prodeje zboží v obchodě, zhotovení díla, opravy a úpravy věci mají význam též některé další, zvláštní předpisy.** Mezi ně patří zejména **zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele** (tvořící základ veřejnoprávní ochrany spotřebitele), **zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky**, **zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a další právní předpisy.**

**Samostatná úprava odpovědnosti za vady existuje v obchodním zákoníku** pro podnikatelské vztahy (viz kap. 3).

Pod právní úpravu odpovědnosti za vady naopak nespadají vady spočívající v nedostatecích zájezdů poskytovaných cestovními kancelářemi. V tomto případě lze odkázat čtenáře na ustanovení § 852a až 852k ObčZ. Obdobně, jde-li o nedostatky vyplývající z některých dalších smluv (např. nájemní, o ubytování, o úschově, o přepravě apod.), je třeba odkázat na specifická ustanovení části osmé občanského zákoníku.

## 1.2 Pojem a předpoklady vzniku odpovědnosti za vady

Odpovědnost za vady, jakožto jeden ze základních druhů občanskoprávní odpovědnosti (vedle odpovědnosti za škodu a odpovědnosti za prodlení), bývá většinou vymezována jako **následná** (sekundární) **povinnost, která vzniká porušením původní** (primární) **právní povinnosti**, vyplývající ze zákona nebo z jiné právní skutečnosti (např. dohody mezi prodávajícím a kupujícím), a to tehdy, nastane-li občanskoprávní normou předvídaná právní skutečnost (např. se u prodaného zboží projeví v určité lhůtě nějaká vada). Porušením smluvních povinností mezi oběma stranami vznikají specifické právní povinnosti a jim odpovídající specifická práva, přičemž závisí na oprávněném (např. kupujícím), zda, popř. jaké odpovídající právo z odpovědnosti za vady uplatní. Odpovědnost za vady tak plní jak **funkci preventivní** (s cílem odrazovat od porušování právních vztahů), tak i **funkci reparační** (odškodnění pro případ, že již došlo k vadnému plnění – např. opravou věci, slevou z ceny apod.).

Na základě ustanovení § 499 ObčZ, které určuje, že **ten, kdo přenechá jinému věc za úplatu, odpovídá za to, že věc má v době plnění vlastnosti vymíněné nebo obvyklé, že je věc možno použít podle povahy a účelu smlouvy, příp. podle toho, co si strany ujednaly, a že věc nemá právní vady**, lze dospět k několika nutným **předpokladům vzniku odpovědnosti za vady** a z ní vyplývajících práv věc reklamovat:

1. **existence platného závazkového právního vztahu** (není-li platně uzavřena smlouva, nelze se práv z vad dovolávat),

2. **úplatnost plnění** (pokud je plnění bezplatné – v případě darovací smlouvy – má obdarovaný jen omezená práva – dle § 629 ObčZ je pouze oprávněn, má-li věc vady, na něž dárce neupozornil, vrátit věc bez náhrady ve 3leté promlčecí době, plynoucí ode dne, kdy mohl obdarovaný při obvyklé pozornosti vadu zjistit),
3. **porušení původní právní povinnosti prodávajícího (zhotovitele) splnit řádně závazek a s tím související existence vadného plnění**, které nemá vlastnosti, které byly ujednány ve smlouvě, popř. vlastnosti pro takový druh věci obvyklé (pokud nebyly sjednány), které nelze použít podle povahy nebo účelu smlouvy, popř. nárok na věc uplatňuje třetí osoba,
4. **existence příčinné souvislosti mezi porušením povinnosti plnit řádně a výskytem vadného plnění** (je-li plnění vadné z jiných důvodů – např. kupující si způsobil na předmětu plnění vadu sám neodborným zásahem, odpovědnost prodávajícího nevzniká a vady nelze reklamovat).

Porušení právní povinnosti se posuzuje bez ohledu na to, zda vadu věci prodávající (zhotovitel díla) zavinil, zda o ní věděl, mohl ji odvrátit, způsobil ji jeho zaměstnanec ... Postačuje, aby se na přenechané věci vada v dané lhůtě projevila, neboť se odpovídá za výsledek, a to z důvodu ochrany zákazníka, aby se prodávající (zhotovitel) nemohl zprostit své odpovědnosti odvoláním na zavinění dodavatelem, výrobcem apod.

### 1.3 Co lze považovat za vadu

Občanský zákoník výslovně pojem vady nedefinuje, což vytváří prostor pro různé vymezení tohoto pojmu v odborné literatuře a komentářích. Jako poměrně výstižnou lze zmínit definici, kterou uvádí Holub<sup>1)</sup> v návaznosti na judikát zn. R 24/1990 – „*Neexistence takové vlastnosti věci, která se u věci určitého druhu a stáří obecně předpokládá a v důsledku níž je možnost využití věci podstatně snížena*“. „*Vadami lze rozumět vše, co snižuje možnost využití a upotřebení věci nebo ji jinak znehodnocuje*“.<sup>2)</sup> „*Za vadu věci lze považovat i případ, kdy je sice předána věc vnějšími znaky odpovídající původní smlouvě, ale která je např. nefunkční, je-li*

<sup>1)</sup> Holub, M. a kol.: Občanský zákoník. Komentář. 2. svazek. 2. vyd. Praha, Linde Praha 2003, s. 777

<sup>2)</sup> Holub, M. – Fiala, J. – Bičovský, J.: Občanský zákoník (poznámkové vydání s judikaturou a novou literaturou), 9. vyd. Praha, Linde 2002, s. 433

*podstatou smlouvy získání této věci za účelem jejího funkčního využití.*<sup>43)</sup>  
**Za vadný se naopak předmět plnění nepovažuje jen z důvodu, že byl na trh dodán výrobek dokonalejší!**

Nejčastějším tříděním vad, z něhož vychází i občanský zákoník, je klasifikace na **vady faktické** a **právní**. Vedle toho lze vady dělit na **zjevné** a **skryté**, **odstranitelné** a **neodstranitelné**, **bránící** či **nebránící** **užívat věc dohodnutým způsobem**, což má význam především v souvislosti s určením toho, na jaké plnění má subjekt poškozený vadným plněním nárok.

### 1.3.1 Faktické vady

*„Faktické vady lze vymezit jako nedostatky vlastností věci, které mají fyzickou (věcnou) povahu a svou existenci přenechanou věc znehodnocují.“*<sup>44)</sup>

**Jde o takové vlastnosti věci, které zejména vzhledem k obsahu smlouvy nebo prohlášení prodávajícího (zhotovitele věci) o zaručených vlastnostech anebo vzhledem k ustanovením právních předpisů či technických norem má prodaná věc mít** (R 22/1983). Vada může spočívat v nedostatku materiálu, množství, vzhledu, konstrukce, funkčnosti, výkonnosti ... Lze tak rozlišovat vady **jakostní** (kvality), spočívající ve splnění v jiné kvalitě, než vyplývá ze závazku, a **množstevní** (kvantity), kdy dojde ke splnění jiného (ať už menšího, nebo většího) množství, než odpovídá dohodnutému závazku (od této situace je třeba odlišovat prosté prodlení s plněním dle § 517 a násl. ObčZ, kdy prodávající na rovinu deklaruje, že plnění není úplné, a plnění je kupujícím vědomě přijato jako částečné, přičemž trvá právo na zbývající plnění).

**Jakost** věci může být ve smlouvě určena uvedením vlastností, jež zákazník pokládá za podstatné. Určit ji lze i pomocí odsouhlaseného vzorku, pak musí mít věc tytéž vlastnosti jako vzorek. Není-li ujednáno něco jiného, měla by mít věc vlastnosti obvyklé a být použitelná k předpokládanému účelu. Jde-li o věc určenou druhově (tj. nahraditelnou jinými věcmi téhož druhu a jakosti, vymezenou podle počtu, míry, váhy, výkonnosti, použitelnosti k určitému účelu apod.), je dána dle § 496 ObčZ povinnost (není-li jakost výslovně sjednána) plnit v průměrné střední jakosti (tj. takové, která se u výrobků a služeb téhož druhu zpravidla předpokládá).

<sup>3)</sup> Plecítý, V. – Kocourek, J.: Občanský zákoník (výklad, judikatura a související předpisy). 2. vyd. Praha, Eurounion 2002, s. 222

<sup>4)</sup> Švestka, J.: Nad úpravou odpovědnosti za vady v občanském zákoníku. Vše-  
 hrd, roč. 25., 1993, č. 8, s. 11



Odpovědnost za vady se vztahuje jak na vady výrobní, tak i na vady vzniklé poškozením věci před převzetím kupujícím (zákazníkem) – např. v souvislosti s dopravou, skladováním apod.

### 1.3.2 Právní vady

Právními vadami bývají označovány **takové nedostatky věci, které nabyvateli brání, aby získal k předmětu plnění práva v takovém rozsahu a obsahu, jak vyplývají ze smlouvy.** Jde o práva třetích osob, jimiž je převáděná věc zatížena, aniž by to bylo kupujícímu při uzavření smlouvy známo a jím akceptováno.

Příkladem může být situace, kdy prodávající nepřevéde na kupujícího vlastnické právo k věci ve sjednané nebo zákonem určené době, např. proto, že nemá k věci právo umožňující mu s ní nakládat (má např. věc jen půjčenou). O právní vady jde také tehdy, je-li věc v rozporu se smlouvou zatížena zástavním právem, věcným břemenem, právem z průmyslového či jiného duševního vlastnictví anebo jiným absolutním právem třetí osoby.

Dle § 503 ObčZ **chce-li osoba reklamovat věc, kterou získala, protože si na ni činí nárok třetí osoby, musí to bez zbytečného odkladu poté, co třetí osoba uplatnila své právo, oznámit svému předchůdci** (tím nemusí být vždy přímo prodávající – např. při několikerém převodu věci), **s požadavkem, aby předchůdce danou právní vadu s ohledem na konkrétní případ odstranil.** Důvodem této povinnosti je umožnit předchůdci sdělit nabyvateli věci své námitky proti nároku třetí osoby (např. námitku promlčení), aby nabyvatel mohl proti třetí osobě uplatnit i ty námitky, které má jeho předchůdce.

I v případě, že nabyvatel věci tuto svou oznamovací povinnost nesplní, má i nadále možnost uplatňovat svůj nárok z odpovědnosti za vady. Jeho předchůdce však může vůči němu vznést všechny námitky, jež nabyvatel proti třetí osobě neuplatnil (např. námitku vydržení, promlčení apod.) a které by mohly být při včasném oznámení uplatněny. Včasnost oznámení se posuzuje se zřetelem k okolnostem případu a účelu oznámení nabyvatele.

## 1.4 Vyloučení práva věc reklamovat

Kromě již uvedených situací, kdy odpovědnost zcizitele za vady věci nevzniká, a věc nelze tudíž reklamovat (např. způsobí-li si nabyvatel vadu po převzetí věci sám), upravuje občanský zákoník v § 500 a 501 výslovně některé další případy.

Dle § 500 odst. 1 ObčZ **nelze věc reklamovat, jde-li o vady zjevné.** Pojem „zjevných vad“ přitom není zákonem výslovně definován, jeho vymezení je ponecháno odborné literatuře a soudní praxi. Lze je vymežit jako **vady existující již při převzetí věci, které jsou snadno zjistitelné a vnímatelné, aniž by k jejich odhalení bylo třeba zvláštní prohlídky nebo znalostí** (např. věc je poškozena, část jí chybí apod.). Smyslem tohoto ustanovení je motivovat zákazníka k dostatečné pozornosti a opatrnosti při nákupech a přebírání zboží.

Na roveň zjevným vadám jsou postaveny **vady zjistitelné z katastru nemovitostí** jakožto veřejné evidence, do níž má každý právo nahlížet, a může tak zjistit, zda věc nemá vadu (např. zatížení pozemku zástavním právem, věcným břemenem apod.). Je-li zatížení věci právem třetí osoby z příslušné evidence zjistitelné, zcizitelova odpovědnost nevzniká a kupující se nemůže omlouvat neznalostí.

V uvedených případech však prodávající za vady odpovídá, jestliže nabyvatele věci výslovně ujistil, že je věc bez jakýchkoli závad, a toto prohlášení (nemusí být součástí smlouvy, stačí, aby bylo dáno při jejím sjednávání) se ukáže jako nepravdivé. Nezáleží na tom, zda šlo ze strany zcizitele o podvodné jednání, lstivé zatajení vad nebo jen nerozvážné prohlášení.

Výjimku, nejde-li o věcněprávní povinnosti (např. zatížení převzaté věci zástavním právem), určuje ustanovení § 500 odst. 2 ObčZ, podle něhož je **za dluhy vázající na převáděné věci odpovědný zcizitel** (prodávající, zhotovitel věci apod.), **který je i po přechodu věci na nabyvatele povinen tento dluh uhradit svému věřiteli.**

Dle § 501 ObčZ přenechá-li se **věc jak stojí a leží, nelze ji reklamovat pro vady, které v době plnění má, ledaže věc nemá vlastnost, o níž zcizitel prohlásil, že ji má, nebo kterou si nabyvatel se souhlasem prodávajícího výslovně vymínil** (může se týkat i jednotlivé věci ze souboru přenechávaného) **a následně se ukáže, že tomu tak není.** Toto ustanovení se týká plnění, u nichž předmětem smlouvy jsou věci určené úhrnně – bez ohledu na jejich množství, hmotnost, jakost, druh, míru, vlastnosti ..., vycházejí z toho, že zpravidla nejde o plně jakostní plnění, proto nelze věc reklamovat (věc se přenechává ve stavu, v jakém se v době uzavření smlouvy nachází – např. obsah skladu, knihovny apod.).

Vedle uvedeného lze zmínit i další způsoby zániku odpovědnosti prodávajícího za vady a s tím souvisejícího práva věc reklamovat, jako je např. **uplynutí záruční doby, zánik smlouvy o převodu věci apod.**

## 2. REKLAMACE DLE OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU

### 2.1 Reklamační práva spotřebitele

V případě prodeje věci, jak již bylo naznačeno v kap. 1.1, lze rozlišovat úpravu **odpovědnosti za vady obecně u kupní smlouvy** – týkající se vztahů mezi fyzickými osobami, které prodávají určitou věc individuálně, aniž by tím byl realizován nějaký dlouhodobější obchodní záměr (viz kap. 2.2), a **odpovědnost za vady při prodeji zboží v obchodě mezi podnikatelem a spotřebitelem**.

#### 2.1.1 Prodej zboží v obchodě a právní úprava odpovědnosti za jeho vady

Odpovědnost za vady zboží prodaného v obchodě má specifickou právní úpravu především v **ustanoveních § 616 až 627 ObčZ**. Význam mají také některá **ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele** (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), **§ 51a a násl. ObčZ** (obecně platná pro spotřebitelské smlouvy), **popř. dalších právních předpisů**. Není-li některá otázka těmito ustanoveními řešena, uplatní se obecná ustanovení § 596 až 600 o odpovědnosti za vady věci prodané dle obecné kupní smlouvy (např. náhrada nutných nákladů spojených s uplatňováním práv z odpovědnosti dle § 598), popř. obecná ustanovení § 499 až 510 o odpovědnosti za vady v závazkových vztazích.

**Důvodem pro zvláštní (pro prodávajícího přísnější) úpravu odpovědnosti při prodeji zboží v obchodě je specifické postavení stran tohoto závazkového vztahu, jimiž jsou spotřebitel jakožto kupující a podnikatel prodávající věc v rámci své podnikatelské činnosti** (ať už ve své provozovně, zásilkově či podomně).

**Spotřebitelem** je [dle § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele] míněna fyzická nebo právnická osoba, která nakupuje výrobky nebo užívá služby za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky nebo službami (tj. zpravidla za účelem jejich osobní nebo konečné spotřeby).

**Prodávajícím** je dle zákona o ochraně spotřebitele [§ 2 odst. 1 písm. b)] podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo služby, tj. ve smyslu § 2 ObchZ osoba zapsaná v obchodním rejstříku, osoba podnikající na základě živnostenského oprávnění, osoba, která podniká na základě jiného než živnostenského oprávnění, popř. fyzická osoba, která provozuje zemědělskou výrobu a je zapsána do evidence podle zvláštního předpisu.

Zatímco podnikatel uzavírá kupní smlouvy pravidelně a za tím účelem je zejména po právní stránce lépe vybaven, jde o profesionála, **spotřebitel bývá ve většině případů v této oblasti méně zkušeným, nemá dostatek právních informací**, je ovlivnitelný reklamou, nátlakem prodávajícího ... **Proto také právní úprava usiluje o vyrovnaní této fakticky existující nerovnosti mezi oběma stranami zesílenou ochranou spotřebitele.**

To potvrzuje i ustanovení § 627 odst. 3 ObčZ omezující smluvní volnost účastníků smlouvy o prodeji zboží v obchodě za účelem ochrany spotřebitelových zájmů tím, že **prohlašuje za neplatná jakákoliv ujednání mezi prodávajícím a kupujícím, uzavřená před uplatněním práva z odpovědnosti za vady prodané věci, pokud by v jejich důsledku toto právo zaniklo nebo bylo omezeno.** Jde tu o konkretizaci obecně platného ustanovení § 56 odst. 3 písm. b) ObčZ pro spotřebitelské smlouvy, podle něhož **jsou nepřijatelná smluvní ujednání vylučující nebo omezující práva spotřebitele u odpovědnosti za vady či škodu**; na rozdíl od něj však úprava v § 627 odst. 3 ObčZ již přímo zakotvuje absolutní neplatnost, již není třeba se dovolávat (takovéto ujednání v neprospěch spotřebitele se považuje od počátku za neplatné). Opomenout nelze ani ustanovení § 55 odst. 1 ObčZ, dle něhož **se smluvní ujednání spotřebitelských smluv nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele – spotřebitel se zejména nemůže vzdát práv, která mu zákon poskytuje, popř. jinak zhoršit své postavení. V pochybnostech u spotřebitelské smlouvy platí (dle § 55 odst. 3 ObčZ) výklad pro spotřebitele příznivější.**

V praxi se lze setkat s tím, že někteří prodávající (ve snaze obejít ustanovení zákona) zahrnou do smlouvy, která je dána kupujícímu k podpisu, mnohdy malým písmem pod čarou nebo na rubové straně uvedená ujednání omezující práva spotřebitele. Pokud tato ujednání omezují zákonná práva, bez ohledu na to, že kupující svým podpisem stvrdil, že je bude respektovat, jsou tato ujednání neplatná, prodávající se jich nemůže dovolávat a kupujícímu i nadále zůstávají práva poskytovaná mu zákonem. Odlišovat je však třeba případy, kdy zákon dohodu prodávajícího s kupujícími umožňuje (např. jde-li o prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace – viz kap. 2.1.13). Pro tyto situace, nemá-li docházet k pozdějším nedorozuměním a sporům, lze jen doporučit, aby prodávající kupujícího na takováto ujednání vždy upozornil a aby kupující bez rozmyslu nepodpisoval listiny, které důkladně nepročel.