

## UPLATNĚNÍ PRÁV Z VADNÉHO PLNĚNÍ – POSTUP PŘI REKLAMACI

### I. Obecné poznámky

#### 1.1. Relevantní právní úprava:

- a) ust. § 2158 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (OZ) – „**prodej zboží v obchodě**“
- b) zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (ZOchS)

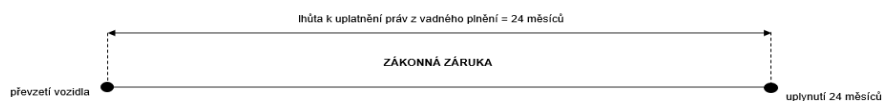
#### 1.2. Důležité pojmy:

- a) **spotřebitel** [§ 2 odst. 1 písm. a) ZOchS] = FO, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání
- b) **prodávající** [§ 2 odst. 1 písm. b) ZOchS] = podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby<sup>1</sup>

#### 1.3. Občanský zákoník (dále jen „OZ“) rozlišuje 2 základní instituty:

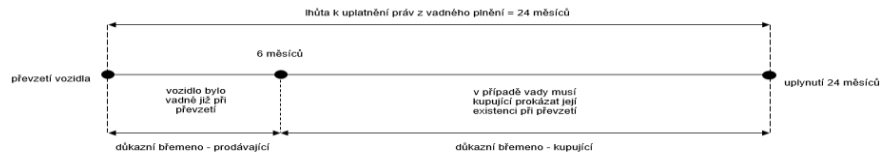
##### 1) „odpovědnost za jakost při převzetí“ (označovaná též „**práva z vadného plnění**“ či „**práva z vady**“)

- = **odpovědnost dopadající na prodávajícího ze zákona**, která je navázána na termín „**jakost při převzetí**“, jež zákon konstruuje jako **bezvadnost** vozidla při převzetí a stanoví:
  - odpovědnost prodávajícího za to, že vozidlo při převzetí nemá vady (§ 2161 odst. 1 OZ)
    - zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že **v době, kdy kupující vozidlo převzal**, má vlastnosti stranami ujednané, a chybí-li takové ujednání, vlastnosti, které prodávající či výrobce popsal či které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a **na základě reklamy jimi prováděné**
  - vyvratitelnou domněnku → **projeví-li se vada v průběhu 6 měsíců od převzetí kupujícím, má se za to, že vozidlo bylo vadné již při převzetí** (§ 2161 odst. 2 OZ) – v tomto případě je tedy důkazní břemeno na prodávajícím, aby prokázal, že takovou vadu vozidlo při převzetí nemělo
- dle **§ 2165 odst. 1 OZ** je **kupující oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí**
  - toto ustanovení vzbuzuje v kruzích odborné veřejnosti ohledně svého významu interpretační nejasnosti a rozděluje ji na 2 názorové proudy →
    - **1)** přiklánějící se k závěru, že obsahově zůstala zachována **zákonná dvouletá záruční doba**, kdy došlo k pouhé systematické a terminologické změně zákona – kupující je oprávněn uplatnit **jakoukoliv vadu, která se vyskytla v době 24 měsíců po převzetí vozidla bez ohledu na to, zda jde o vadu existující již při převzetí či nikoliv**



- **2)** přiklánějící se k závěru, že pro uplatnění práv z vadného plnění **musí mít věc vadu již v okamžiku předání** kupujícímu a že doba 24 měsíců představuje pouze **nejzazší lhůtu pro uplatnění práv z vadného plnění** – tedy pokud dojde k uplatnění reklamacie vozidla po uplynutí 6 měsíců od zakoupení (§ 2161 odst. 2 OZ), kupující bude povinen prokázat prodávajícímu, že vada existovala již v době převzetí vozidla

<sup>1</sup> V případě, že se v následujícím textu hovoří o prodávajícím či podnikateli, myslí se tím společnost Andy-auta s.r.o.



- vzhledem k výše uvedeným pochybnostem ohledně správné interpretace § 2165 odst. 1 OZ, kterou pravděpodobně postaví najisto až judikatura vztahující se k této problematice, popřípadě novelizace tohoto ustanovení, bude pro prodávajícího z hlediska předběžné opatrnosti vhodnější vycházet z názorového proudu vykládajícího toto ustanovení jako tzv. **ZÁKONNOU ZÁRUKU**
- režim zákonné záruky, resp. § 2165 OZ, se nepoužije **například** (§ 2167 OZ):
  - u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,
  - u použité věci<sup>2</sup> na vadu existující při převzetí a odpovídající míře používání nebo opotřebení
- u použitého zboží lze zároveň zkrátit dobu uvedenou v § 2165 OZ **až na polovinu (12 měsíců)**
- v této souvislosti je taktéž nezbytné uvést, že práva z vadného plnění kupujícímu **nenáleží, pokud kupující před převzetím vozidla věděl, že má vozidlo vadu, anebo pokud vadu vozidla sám způsobil** (§ 2170 OZ) → jinými slovy se odpovědností za jakost při převzetí rozumí závazek prodávajícího, že vozidlo **při převzetí nemá vady, o nichž kupující před převzetím vozidla nevěděl**
- REKLAMACE** (§ 13 a § 19 ZOchS) = dle ZOchS totožné s pojmem **práva z vadného plnění**
  - prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat **o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit**
  - prodávající je obecně povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně či v sídle nebo místě podnikání a v této souvislosti je také povinen zajistit po celou provozní dobu přítomnost pracovníka pověřeného k vyřizování reklamací
  - prodávající je povinen vydat spotřebiteli **písemné potvrzení** o tom:
    - kdy** spotřebitel právo uplatnil,
    - co** je obsahem reklamacie,
    - jaký způsob** vyřízení reklamacie spotřebitel požaduje
  - prodávající rozhodne o reklamaci **ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů**, přičemž do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady → nicméně **reklamacie, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie** (se spotřebitelem lze dohodnout lhůtu delší) – **marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy**
  - prodávající je následně povinen vydat **písemné potvrzení** o:
    - datu a způsobu vyřízení reklamacie,**
    - potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání,**
    - eventuálně **písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie**

## 2) **„záruka za jakost“** (označováno také jako „*smluvní záruka*“)

- = **dobrovolné prohlášení prodávajícího ohledně jakosti jím prodávaného zboží, kterým nad rámec zákonných povinností připouští povinnost z dalšího vadného plnění**
- zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že vozidlo bude po určitou dobu způsobilé k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvykle vlastnosti → vozidlo by tedy po dobu trvání uvedené záruční doby mělo odolat běžnému opotřebení, tak aby během platnosti záruky za jakost splňovalo nároky kupujícího odpovídající obsahu závazku společnosti Andy-auta s.r.o. jako prodávajícího, přičemž obsahem závazku se rozumí vlastnosti vozidla, které byly **smluveny** mezi prodávajícím a kupujícím, prodávajícím **deklarovány** nebo které jsou pro vozidlo **obvyklé**
- ve své podstatě jde o **rozšíření** zákonné povinnosti vyplývající z **„odpovědnosti za jakost při převzetí“**, a to **na všechny vady (bez ohledu na to, zda existovaly v době převzetí vozidla kupujícím), které se vyskytly v průběhu poskytnuté záruční doby** – jedná se tedy o situaci,

<sup>2</sup> Použitým zbožím či věcí se rozumí ojeté motorové vozidlo.

kdy si vozidlo nezachovalo po určitou dobu uvedenou v záruce výše uvedené vlastnosti (**přestože v okamžiku předání tyto vlastnosti mělo, tedy bylo bezvadné**)

- záruka za jakost může být poskytnuta jak dvoustrannou dohodou mezi prodávajícím a kupujícím, tak i **jednostranným prohlášením** prodávajícího, a to i na jednotlivou součást věci
- účinky záruky za jakost vyvolává i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě, **tedy i na webových stránkách prodávajícího**

## II.

### **Postup při přijímání a vyřizování reklamace**

- 1) Zkontrolovat, zda společnost **Andy-auta s.r.o.** byla skutečně **prodávajícím** či pouhým **zprostředkovatelem**.
  - v situaci, kdy při podpisu kupní smlouvy vystupovala společnost **Andy-auta s.r.o.** v postavení zprostředkovatele (tedy jednala na základě plné moci jako přímý zástupce vlastníka vozidla), musí kupujícího o této skutečnosti zpravit a odkázat jej se svým nárokem vyplývajícím z vadného plnění na vlastníka vozidla jako osobu prodávajícího – v případě použití nové smluvní dokumentace bude tato osoba patrná již ze samotné kupní smlouvy
- 2) Identifikovat osobu požadující vyřízení reklamace – provést kontrolu dokladu o koupi reklamovaného vozidla.
  - reklamaci neboli práva z vadného plnění je oprávněn uplatnit pouze **kupující**
  - kupující se nemusí identifikovat kupní smlouvou – postačí prokázání koupě např. výpisem z bankovního účtu, fakturou, předávacím protokolem
- 3) Zjistit, zda již neuplynula doba pro uplatnění práv z vadného plnění (zákonem stanovena v délce 24 měsíců od okamžiku převzetí vozidla kupujícím).
- 4) Sepsat **písemné potvrzení = reklamační protokol**, v němž je nutné uvést následující informace:
  - **identifikační údaje prodávajícího** – společnosti Andy-auta s.r.o.
  - **identifikační údaje kupujícího**, který vozidlo reklamuje
  - **datum uplatnění reklamace** ze strany kupujícího
  - **co je obsahem reklamace** →
    - o důvod reklamace = popis vady,
    - o kdy se vada vyskytla poprvé,
    - o zda bylo vozidlo v souvislosti s touto vadou předáno k opravě či nikoliv
  - **způsob vyřízení reklamace požadovaný kupujícím** → ten musí kupující sdělit při oznámení vady nebo bez zbytečného odkladu po jejím oznámení (nezvolí-li jej v této lhůtě, **má práva pouze jako u nepodstatného porušení kupní smlouvy**) → kupující může zvolit vyřízení reklamace dle závažnosti porušení kupní smlouvy v závislosti na reklamované vadě:
    - i. **PODSTATNÉ PORUŠENÍ KUPNÍ SMLOUVY** = zakládá jej vada, o níž kdyby kupující věděl před uzavřením kupní smlouvy, tak by kupní smlouvu neuzavřel - vozidlo nemá základní parametry, které lze od něj z povahy věci očekávat, či které slibovala reklama
      - 1) **OPRAVA = ODSTRANĚNÍ VADY**
      - 2) **ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY**
      - 3) **PŘIMĚŘENÁ SLEVA Z KUPNÍ CENY**
    - ii. **NEPODSTATNÉ PORUŠENÍ KUPNÍ SMLOUVY** = všechny ostatní vady
      - 1) **OPRAVA = ODSTRANĚNÍ VADY**
      - 2) **PŘIMĚŘENÁ SLEVA Z KUPNÍ CENY**
- 5) Vyříditi reklamaci a vyrozumět o této skutečnosti prokazatelným způsobem kupujícího – **nejpozději do 30 dnů**.
  - lhůta 30 kalendářních dnů pro vyřízení reklamace počíná dnem následujícím po dni, kdy došlo k uplatnění reklamace kupujícím → **nedodržení této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy**
  - reklamaci je možné **vyhovět** X **nevyhovět** (v případě zamítnutí reklamace je nutné **písemné odůvodnění**)
- 6) Následně je nezbytné **doplnit reklamační protokol** o tyto informace:
  - **datum a způsob vyřízení reklamace**,
  - **potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání** – odkázat na něj a pevně spojit s protokolem,
  - eventuálně **písemné odůvodnění zamítnutí reklamace** – pevně spojit s protokolem.

- 7) Po vyřízení reklamace a vyznění kupujícího o této skutečnosti, je kupující povinen si vozidlo vyzvednout. Za tímto účelem je vhodné stanovit mu přiměřenou lhůtu k vyzvednutí (např. **7 pracovních dnů**). V případě, že si vozidlo v přiměřené lhůtě nevyzvedne, má prodávající právo účtovat si skladné.