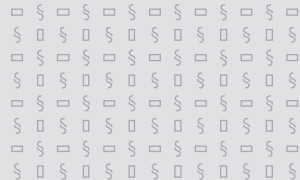




MASARYKOVA UNIVERZITA
PRÁVNICKÁ FAKULTA

Soukromoprávní aspekty ochrany spotřebitele

Mgr. Bc. Svatava Veverková



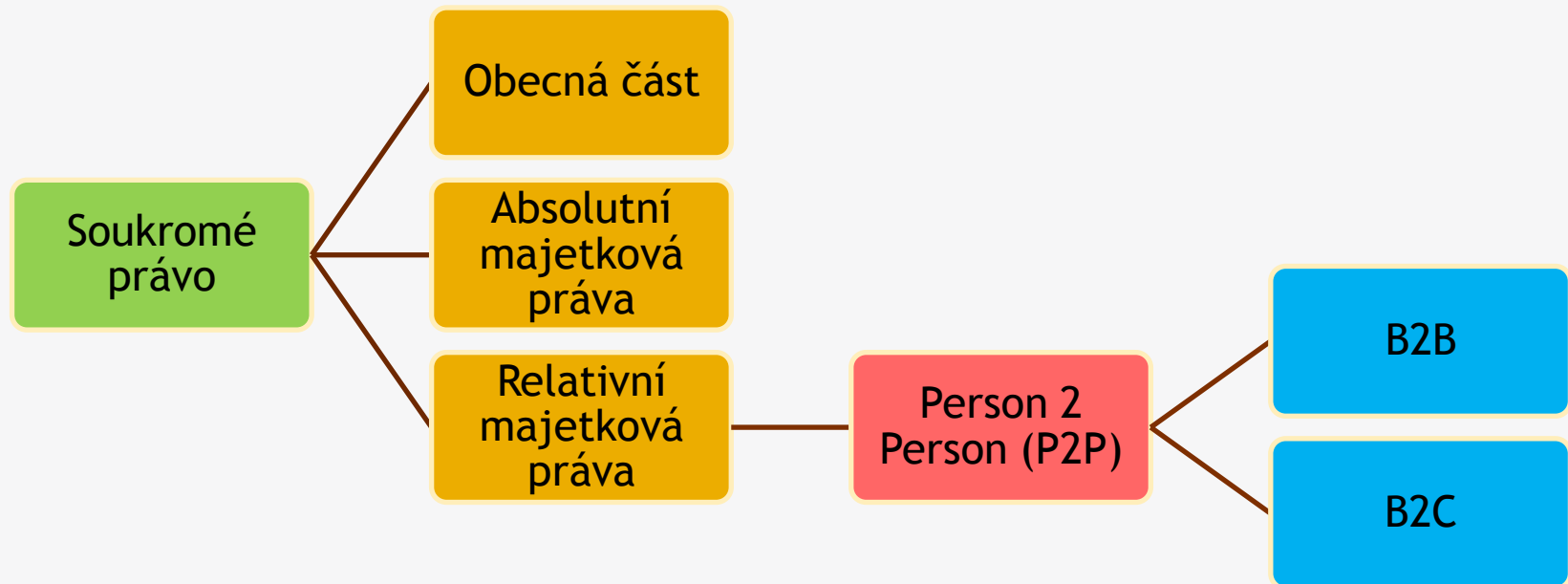
Osnova

1. Vymezení pojmu spotřebitel a podnikatel
2. Obecná východiska ochrany spotřebitele
3. Ochrana spotřebitele u smluv uzavřených mimo obchodní prostory
4. Reklamace
5. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů



VYMEZENÍ POJMU SPOTŘEBITEL A PODNIKATEL

Soukromé právo a pojem „spotřebitel“





Pojem „spotřebitel“

§ 419 OZ

- Spotřebitelem je každý **člověk**, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání **uzavírá** smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná.

§ 52 odst. 3 OZ 1964

- Spotřebitelem je **fyzická osoba**, která při uzavírání a plnění smlouvy **nejedná** v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.

4 definiční znaky spotřebitele: 1) osobní status, 2) jednání mimo rámec své podnikatelské činnosti, 3) jednání mimo rámec samostatného výkonu povolání, 4) jednání s podnikatelem



Další definice spotřebitele

- V OZ je generální definice spotřebitele, přičemž na každou další definici spotřebitele je nutno nahlížet jako na speciální a uplatňovat kolizní pravidlo *lex specialis derogat legi generali*.
- Další definice viz § 2 odst. 1 písm. a) OchSpotř, § 2 písm. d) ElKom, § 2 odst. 2 písm. a) bod 17 EnerZ, § 2 odst. 2 písm. b) bod 25 EnerZ, § 2 odst. 2 písm. c) bod 4 EnerZ.
- Další definice viz čl. 2 písm. b) směrnice 93/13/EHS, čl. 2 odst. 1 směrnice 2011/83/EU, čl. 1 odst. 2 písm. a) směrnice 1999/44/ES, čl. 3 písm. a) směrnice 2008/48/ES.



Spotřebitel

- Uvedení IČO
 - nevyklučuje status spotřebitele, uzavřel-li smlouvu k **soukromým účelům (ÚS sp. zn. IV. ÚS 3271/10)** a podnikateli jsou tyto informace objektivně známy v souladu s principem ochrany důvěry v závazkových vztazích a poctivého jednání (ÚS sp. zn. II. ÚS 3/06)
- Nepodnikatel (typicky nezisková organizace)
 - není spotřebitelem, ale slabší stranou ve vztazích s podnikateli (ochrana slabší strany § 433 OZ x ochrana spotřebitele § 1810 an. OZ)



Pojem „podnikatel“ (dodavatel)

§ 420 OZ

- Kdo samostatně vykonává na vlastní účet a odpovědnost výdělečnou činnost živnostenským nebo obdobným způsobem se záměrem činit tak soustavně za účelem dosažení zisku, je považován se zřetelem k této činnosti za podnikatele.
- Pro účely ochrany spotřebitele a pro účely § 1963 se za podnikatele považuje také každá osoba, která uzavírá smlouvy související s vlastní obchodní, výrobní nebo obdobnou činností či při samostatném výkonu svého povolání, popřípadě osoba, která jedná jménem nebo na účet podnikatele.

§ 52 odst. 2 OZ 1964

- Dodavatelem je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.



Zastoupení podnikatele

- Zastoupení podnikatele **zaměstnanci**: *„Právníckou osobu zastupují její zaměstnanci v rozsahu obvyklém vzhledem k jejich zařazení nebo funkci; přitom rozhoduje stav, jak se jeví veřejnosti.“* (§ 166 OZ)
- Zastoupení podnikatele **osobami jednajícími v provozovně**: *„Podnikatele zavazuje i jednání jiné osoby v jeho provozovně, pokud byla třetí osoba v dobré víře, že jednající osoba je k jednání oprávněna.“* (§ 430 odst. 2 OZ)



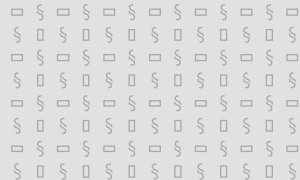
Proč je důležité vědět, kdo je spotřebitel?

- Spotřebitel je považován za *slabší smluvní stranu* (§ 433 odst. 2 OZ), a proto požívá zvláštní právní ochranu
- Často se mluví o
 - modelu *průměrného spotřebitele* = průměrný člen dané skupiny (§ 4 odst. 2 OZ) → „spotřebitel, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory“ (bod 18 odůvodnění směrnice 2005/29/ES)
 - modelu *zvlášť zranitelného spotřebitele*, který představuje zvláštní kategorii spotřebitele průměrného (typicky senioři, děti)
- → **praktiky podnikatelů je nutné vždy posuzovat z pohledu průměrného člena dané skupiny spotřebitelů**



Pozor

- Spotřebitelská ochrana se bude aplikovat pouze na vztahy mezi podnikateli a spotřebiteli!
- Ustanovení § 2158 OZ se použijí nejen na spotřebitele!



Otázky

- 1) Zakoupím-li si od Vás propisku, budu považována za spotřebitelku?
- 2) Když bude paní Nováková podnikat jako kadeřnice (bude mít živnostenské oprávnění a bude zapsána v živnostenském rejstříku), může si zakoupit mobil jako spotřebitelka?



Doporučení

- Je rozdíl mezi tím, když uzavíráte smlouvu jako podnikatelé, nebo jako spotřebitelé!
- Vždy si pečlivě rozmyslete, zda chcete uzavřít smlouvu tzv. na IČO!
- V čem je tak výhodné uzavřít smlouvu jako spotřebitel? Viz následující.

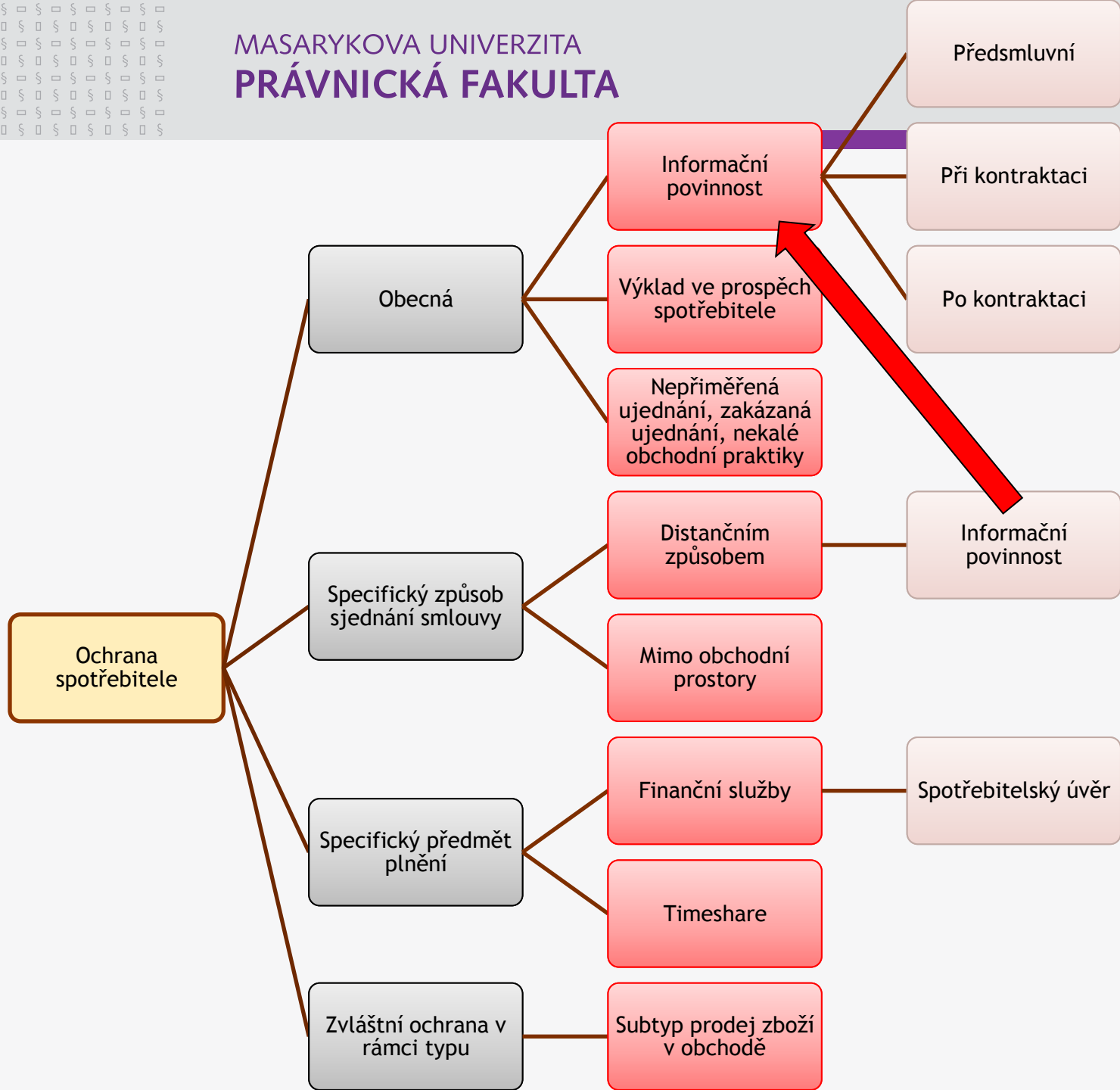


OBEČNÁ VÝCHODISKA OCHRANY SPOTŘEBITELE



■ Čím vším je podle Vás chráněn spotřebitel?







Ochrana spotřebitele a Evropské právo

- Institut tzv. spotřebitelských smluv byl do OZ zařazen s účinností od 1. 1. 2001 jako reakce na požadavky vyplývající ze směrnic Evropských společenství
- Motivem zavedení institutu byla snaha posílit právní postavení spotřebitele
- Proč nás zajímá evropská úprava? Povinnost eurokonformního výkladu
 - Povinnost aplikačních orgánů členských států interpretovat národní právo ve světle závazné normy EU, která není přímo použitelná → **povinnost eurokonformního výkladu (*Von Colson a Kamann*)**



Informační povinnost před uzavřením smlouvy

- **Jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva**
- § 1811 odst. 1 OZ
- **Povinnost informovat o vlastnostech prodávaných výrobků, způsobu použití, údržby a nebezpečí** (§ 9 odst. 1 OchSpotř)
- **Povinnost informovat o tom, že jde o použité výrobky a výrobky s vadou** (§ 10 odst. 6 OchSpotř)
- **Povinnost informovat o ceně** (§ 13 zák. o cenách, § 12 OchSpotř) včetně všech daní a poplatků (§ 1811 odst. 2 písm. c) OZ)
 - Chybně uvedená cena v e-shopu - povinnost prodejce dodat zboží za danou cenu, ledaže by bylo zjevné, že prodejce vůli uzavřít smlouvu za danou cenu neprojevil a že jde tedy o chybu, potom by bylo právní jednání kvalifikováno jako **zdanlivé** (§ 551 OZ). Prodejce se nemůže dovolávat **omylu**, neboť neplatnost není stanovena na ochranu jeho zájmů, ale toho, kdo byl v omyl uveden (§ 583 OZ ve spojení s § 586 OZ). Prodejce se bude těžko dovolávat i **následné nemožnosti plnění** (§ 2006 odst. 1 OZ).



Informační povinnost při uzavření smlouvy

- **Povinnost informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu reklamace** spolu s údaji, kde lze reklamaci uplatnit (§ 13 OchSpotř)
- **Povinnost dodat návod** - povinnost dodat písemný návod v českém jazyce, jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu užívání, nevztahuje se na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti (např. zákaz kočky v mikrovlnce) (§ 9 odst. 1 OchSpotř, § 11 OschSpotř)
- **Povinnost informovat o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů** (§ 14 OchSpotř)
- **Povinnost vydat účtenku pro elektronickou evidenci tržeb** (§ 20 EET), **doklad o zakoupení výrobku nebo poskytnutí služeb** pouze na žádost spotřebitele (§ 16 OchSpotř)
 - Povinnost vystavit daňový doklad pro plátce DPH (§ 28 zák. č. 235/2004 Sb.)



Informační povinnost po uzavření smlouvy

- **Povinnost informovat o vyřízení reklamace (III.ÚS 2983/08, 33 Cdo 3228/2009)**
 - **POZOR!:** *„Extenzivním výkladem by eventuálně bylo možno dovést, že prodávající je povinen v rámci uvedené obecné informační povinnosti spotřebitele alespoň upozornit na to, že se musí sám o výsledek vyřízení reklamace zajímat s tím, že v případě, že tak neučiní, musí snášet důsledky, které pro něj z jeho nečinnosti v tomto směru vyplynou.“*
- **Povinnost informovat o změně smluvních podmínek (u ElKom alespoň 1 měsíc před, u energií nejpozději 30 dnů před účinností změny)**



Výklad právního jednání

- **„Právní jednání se posuzuje podle svého obsahu.“** (§ 555 odst. 1 OZ)
- **„Připouští-li použitý výraz různý výklad, vyloží se v pochybnostech k tíži toho, kdo výrazu použil jako první.“** (§ 557 OZ)
- **Výklad pro spotřebitele nejpriznivější** (§ 1812 odst. 1 OZ):
„Lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele nejpriznivější.“ K tomu Ústavní soud (IV. ÚS 2989/16): **„Uvedené normy se sice primárně vztahují na výklad spotřebitelských smluv, není ovšem žádný důvod postupovat jinak ani při pochybnostech o výkladu zákona. V daném případě je tedy třeba zvolit výše uvedený-pro spotřebitele nejpriznivější výklad.“**



Nekalé obchodní praktiky

- **§ 4 OchSpotř** nekalá obchodní praktika (zbytková generální klauzule) → podnět dozorovému orgánu (§ 23 OchSpotř, požadovat info o správním řízení podle § 42 správního řádu) → udělení pokuty
 - **A) Klamavá obchodní praktika**
 - *Klamavé konání* (§ 5 malá generální klauzule)
 - *Klamavé opomenutí* (§ 5a malá generální klauzule)
 - např. cena bez DPH, dvojí cena, vábivá reklama, pyramidový program (ne multi level marketing), uvádění jako přednosti práv vyplývajících ze zákona
 - **B) Agresivní obchodní praktika** (§ 5b malá generální klauzule)
 - např. nabádání dětí ke koupi, nevyžádaný prodej
- Blacklist v příloze č. 1 a příloze č. 2 - tyto praktiky jsou vždy nekalé (postup od speciálních po obecné)
- Dopadá na vztah podnikatel vs. spotřebitel
- Užívání se zakazuje (§ 4 odst. 4 OchSpotř) → podnět dozorovému orgánu



Nepřiměřená ujednání

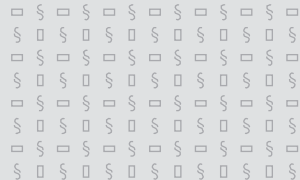
- Směrnice 93/19/EHS o nepřiměřených smluvních podmínkách

- § 1813 OZ

*„Má se za to, že zakázaná jsou ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. **To neplatí pro ujednání o předmětu plnění nebo ceně**, pokud jsou spotřebiteli poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem.“*

- § 1815 OZ (následek)

*„K nepřiměřenému ujednání se **nepřihlíží**, ledaže se jej spotřebitel dovolá.“*



OCHRANA SPOTŘEBITELE U SMLUV UZAVÍRANÝCH DISTANČNÍM ZPŮSOBEM A MIMO OBCHODNÍ PROSTORY



Distanční způsob uzavření smlouvy

- Oferta a akceptace bez současné fyzické přítomnosti
 - On-line (skype, icq, facebooku, telefon) - současná virtuální přítomnost
 - Off-line (e-mail)
- Uzavření smlouvy dojitím přijetí nabídky (§ 1732 OZ, § 1740 OZ)



Uzavření smlouvy mimo obchodní prostory

- Spotřebitelská smlouva sjednaná mezi přítomnými osobami
 - a) **mimo obchodní prostory** (podomní prodej, pochůzkový prodej, předváděcí akce),
 - b) **v obvyklých obchodních prostorách**, pokud tomu bezprostředně předcházelo **osobní oslovení mimo ně** (§ 1828 odst. 2 písm. a) OZ) nebo jde o **předváděcí prodejní akci organizovanou podnikatelem během zájezdu** (§ 1828 odst. 2 OZ, čl. 2 odst. 8 SmPS)



Uzavření smlouvy mimo obchodní prostory

■ Co jsou obchodní prostory?

- Trvalé či obvyklé místo obchodování podnikatele v jakékoliv podobě (např. veletrh) (bod 22 odůvodnění SmPS)
- C-423/97 Travel-Vac, S.L. (SDEU): *„Pokud jde o otázku, zda byla smlouva uzavřena mimo obchodní prostory obchodníka, je třeba poznamenat, že tento pojem odkazuje na prostory, ve kterých obchodník obvykle vykonává svou činnost a které jsou jasně označeny jako prostory určené pro veřejný prodej.“*
- Příklad: Bio Natural Medical x Zepter

■ Co nejsou obchodní prostory?

- Obchodními prostory **nejsou** veřejně přístupná místa, které obchodník používá **výjimečně** (chodby v nákupních centrech, ulice, pláže) ani **soukromá obydlí nebo pracoviště**



Informační povinnost

- § 1811 OZ
- § 1820 OZ
 - § 1820 písm. f) OZ: pokud lze využít práva na odstoupení od smlouvy, podmínky, lhůtu a postupy pro uplatnění tohoto práva, jakož i formulář pro odstoupení od smlouvy, jehož náležitosti stanoví prováděcí právní předpis (nařízení 363/2013 Sb.) → **formulář být musí, vzorové poučení být nemusí**
 - § 1820 písm. g) OZ: údaj, že v případě odstoupení od smlouvy ponese spotřebitel náklady spojené s navrácením zboží, a jde-li o smlouvu uzavřenou prostřednictvím prostředku komunikace na dálku, náklady za navrácení zboží, jestliže toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou (např. ledničky, pračky)
- § 1826 OZ (obdobně u finančních služeb)
- Důkazní břemeno nese prodejce (§ 1839 OZ)



Porušení informační povinnosti

- Porušení § 1811 odst. 2 písm. c) OZ
- → není spotřebitel povinen tyto daně, poplatky a další náklady platit (§ 1821 OZ)
- Porušení § 1820 písm. g) OZ
- → prodejce hradí i náklady za vrácení zboží § 1832 odst. 3 OZ
- Porušení § 1820 písm. f) OZ
- → právo na odstoupení do 1 roku a 14 dnů, resp. do 14 dnů od obdržení poučení (§ 1829 odst. 2 OZ)



Odstoupení od smlouvy - jak by mělo vypadat

- Odstoupení musí být jasné a srozumitelné a mělo by obsahovat:
 - Naší identifikaci
 - *Lojza Vomáčka, bytem K Louži 8, Praha*
 - Projev vůle, že chceme odstoupit od smlouvy
 - *„odstupuji od kupní smlouvy uzavřené ve vašem e-shopu“*
 - Označení objednávky a zboží, které budeme vracet.
 - *Předmětem smlouvy na základě objednávky 584526 byl kuchyňský robot BOSCH typ 1525*
- Nestačí jen zboží poslat zpět!
- Odstoupení stačí poslat mailem, pošta je ale jistější (pokud si schováme podací lístek)
- Pokud má obchod na svých stránkách el. formulář pro odstoupení, nejjednodušší je použít ten. Pozor, aby nám přišlo potvrzení, že jsme jej odeslali!



Lhůta pro odstoupení od smlouvy

- **Odstoupit lze do 14 dnů (§ 1828 OZ) od:**
 - **A) Uzavření smlouvy (u poskytování služeb) x od písemného poskytnutí informací (§ 63 odst. 9 zákona 127/5005 Sb.)**
 - **B) Převzetí zboží (lze i před převzetím viz bod 40 odůvodnění SmPs)**
 - **C) Převzetí poslední části dodávky zboží**
 - objednal jsem třeba sestavu kuchyňské linky a výrobce ji posílá po částech
 - **D) Od první dodávky zboží, pokud se má plnit opakovaně a pravidelně dodávat určité zboží**
 - Westerfield
- Nejpozději 14. den je třeba **odstoupení odeslat!**, nikoliv doručit
- Pravidla pro počítání času viz § 605 a § 607 OZ (začne běžet dnem následujícím!)
- Domněnka doby dojití § 573 OZ, zmaří-li prodejce dojití, má se za to, že došlo (§ 570 OZ)



Lhůta pro vrácení zboží

- Na zaslání zboží **14 dnů od odstoupení** (§ 1831 OZ)
- Nejlépe poštou (doporučeně a s dodejkou) nebo osobně
- Zboží může být rozbalené, ale mělo by mít původní obal
- Odstoupení nebrání, pokud je na zboží vidět, že ho někdo použil.
 - Čím menší známky opotřebení, čím zachovalejší obal, tím menší potíže.
 - Pokud elektroniku uvedete do továrního nastavení, rozhodně nic nezkazíte.
 - Když zboží otřete a očistíte, prodejce se zlobit nebude.
- Odstoupit můžete i když je zboží poškozené, nepočítejte ale s tím, že dostanete zpět všechny peníze



Lhůta pro vrácení peněz

- Podnikatel vrátí všechny peněžní prostředky do 14 dnů od odstoupení včetně nejlevnějších nákladů na dodání (§ 1832 OZ), výjimka v § 1832 odst. 4 OZ
 - mezi nejlevnější náklady na dodání nepatří **osobní vyzvednutí**, neboť to není dodání v pravém slova smyslu
 - dobírka - **doběrečné je poplatek za umožnění platby při převzetí**, nejde tedy o náklad na dodání, a proto je prodejce povinen vrátit vedle kupní ceny i částku za platbu dobírkou
- Náklady na vrácení věci nese spotřebitel, podnikatel je hradí pouze tehdy, pokud ho neinformoval (§ 1821 OZ)



Co je v pořádku?

- Vybalení věci a s tím spojené poškození obalu
- Sundání ochranných krytů a samolepek
- Sestavení/smontování věci
- Aktivace operačního systému, instalace programů
- Přenesení kontaktů

Podnikatel vrací všechny zaplacené částky!



Co je užívání nad míru?

- Zboží je zašpiněné, poškrábané
- Úplně chybí speciální a těžko nahraditelné obaly (nikoliv igelitové pytlíky, porušené blistry, ale třeba celá tvarovaná krabice)
- Zboží nese stopy intenzivního používání, které je nutné odstranit nebo odstranit nejde
- Zboží je mechanicky poškozené
- Zboží je částečně spotřebované

*Od vrácené částky se odečte hodnota „znehodnocení“
(rozdíl mezi cenou nové a poškozené věci)*



Výjimky z práva na odstoupení od smlouvy

- Restriktivní výklad výjimek (guidance, s. 54)
- Výjimky viz 1837 OZ
- **O poskytování služeb, které byly splněny**
 - A) s předchozím **výslovným** souhlasem S v **textové podobě** a podnikatel **sdělil** spotřebiteli, že v takovém případě nemá právo na odstoupení
- **Smlouvy, u kterých se cena určuje podle burzy či podobného trhu**
 - **Není to obvyklé, ale cenu některých vín či jiného alkoholu určuje burza, komodity jako ropu asi na internetu obvykle kupovat nebudete...**



Výjimky z práva na odstoupení od smlouvy

- **Zboží upravené na míru** (čl. 2 směrnice 2011/83/EU: „zboží, které není prefabrikováno a které je vyrobeno na základě individuálního výběru nebo rozhodnutí spotřebitele“).
 - Např. záclony šité na míru
 - Za zboží upravené podle přání spotřebitele nelze považovat takové zboží, které si S vybral ze standardních (předem stanovených) možností poskytnutých prodejcem, jako je například barva, typ látky (viz guidance s. 55).
- **Zboží, které podléhá rychlé zkáze anebo se již smísilo s jiným zbožím**
 - Například květiny
 - Necháte-li si v obchodě namíchat barvu s pigmentem
- **O opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost**



Výjimky z práva na odstoupení od smlouvy

- Zboží, které se prodává v hygienickém obalu a obal byl porušen a nelze zboží vrátit z hygienických důvodů
 - Musí existovat reálná obava, že po rozbalení obalu nebude možné věc vrátit (např. pecková sluchátka)
 - Pokud chcete vrátit kartáček na zuby, nevybalujte ho z blistru.
- Počítačové programy nebo nosiče s hudbou či filmem s porušeným obalem
 - Jak snadné by bylo nelegální kopírování, kdyby to šlo...
 - Vyndáte-li CD z folie, už ho nebudete moct vrátit
- Objednávky novin nebo časopisů **s výjimkou předplatného**
- O ubytování, dopravě a využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu
 - Konkrétní datum nebo lhůta
 - Např. lístky do kina



Výjimky z práva na odstoupení od smlouvy

- **Zakoupení obsahu (např. hudba) na internetu po jejím stažení**
 - Už to jednou máte v počítači, těžko se to vrací, když se tak snadno dělají kopie...
-
- **Dodávka potravin, nápojů nebo jiného zboží běžné spotřeby dodávaného do spotřebitelovy domácnosti, zájezd, přeprava osob, nájem bytu aj. (§ 1840 OZ)**



REKLAMACE



Reklamace dle OZ

- Tři úrovně uplatňování práv z vadného plnění
 - 1. obecně u závazků - § 1914 an. OZ
 - 2. obecně u kupní smlouvy - § 2099 an. OZ
 - 3. prodej zboží v obchodě - § 2158 an. OZ
 - *Lex specialis derogat legi generali.*
- Jakost při převzetí § 2161 OZ
- Domněnka vadnosti zboží § 2161 odst. 2 OZ
- Záruční doba, nebo reklamační lhůta v § 2165 odst. 1 OZ?
- prodejce neodpovídá za § 2167 a § 2170 OZ



Nároky spotřebitele

- Náhrada nákladů účelně vynaložených § 1924 OZ - *„Kdo má právo podle § 1923, náleží mu i náhrada nákladů účelně vynaložených při uplatnění tohoto práva. Neuplatní-li však právo na náhradu do jednoho měsíce po uplynutí lhůty, ve které je třeba vytknout vadu, soud právo nepřizná, pokud zcizitel namítne, že právo na náhradu nebylo uplatněno včas.“*
- Nároky (§ 2169 OZ)
 1. **Oprava** (odstranění vady Rc 22/1983)
 2. **Dodání nové věci bez vad**, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené (např. pokud lze vadu odstranit dotáhnutím šroubu), pokud se vada týká součásti věci, lze požadovat výměnu součásti
 3. **Není-li výměna možná, má kupující právo odstoupit**
 - **Vždy lze požadovat přiměřenou slevu**



Opakovaný výskyt vady a větší počet vad

- Opakovaný výskyt vady po opravě, pro kterou není možné věc řádně užívat nebo větší množství vad (§ 2169 odst. 2 OZ, NS 33 Cdo 1323/2013, NS R 22/1983)
 - Právo na odstoupení od smlouvy
 - **opakovaná vada** = 3x stejná vada po opravě,
 - **větší počet vad** = 3 různé vady najednou nebo 4 různé vady postupně
- Charakter stejné vady - projevuje-li se stejně ve vlastnostech věci (NS 33 Cdo 2979/2012)



Reklamace dle OchSpotř

- § 13 Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.
- § 19 prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání
- **V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.**



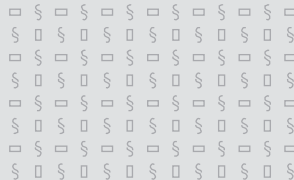
Kde reklamovat?

- U prodávajícího, u kterého byla věc koupena (§2172)
- Je-li v potvrzení o právech za vady jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším, pak kupující uplatní právo u něho.
- Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu druhá strana v písemné formě, kdy právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání. (§ 19 OchSpotř)
- Obsah reklamačního protokolu:
 - Kdy reklamaci spotřebitel uplatnil
 - Co je jejím obsahem
 - Jaký způsob vyřízení spotřebitel požaduje
 - Datum a způsob vyřízení reklamace
 - Potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné zamítnutí s odůvodněním



Musím mít účtenku k reklamaci?

- NE - Při uplatňování reklamace stačí prokázat, že spotřebitel u prodejce věc zakoupil. To lze např. výpisem z účtu při platbě kartou či převodem, staršími reklamačními protokoly, originálním obalem, specifičností zboží (nikdo jiný ho neprodává), v krajním případě i svědeckou výpovědí. (analogicky § 125 občanského soudního řádu)



Může prodejce při reklamaci požadovat originální obal či všechno příslušenství?

- NE - Prodejce není oprávněn jakkoli omezovat právo spotřebitele věc reklamovat a klást podmínky, které zákon nevyžaduje. K takovýmto požadavkům např. v reklamačním řádu nebo smluvních podmínkách se nepřihlíží. (§ 2174 OZ)



Jak dlouho trvá reklamační řízení?

- Rozhodnutí o reklamaci:
 - § 19 ihned, ve složitých případech do 3 dnů
 - Nezapočítává se doba nutná k odbornému posouzení (pak je ale nutné prokázat, že posouzení je skutečně odborné)
- Vyřízení včetně odstranění vady:
 - bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění
- Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy (§ 19 odst. 3 OchsPotř)
 - Možnost odstoupit § 2002 OZ
 - Lhůtu lze domluvou prodloužit, pozor na reklamační protokoly, někdy je v nich skrytý souhlas s „prodloužením lhůty na vyřízení“
- Povinnost informovat o vyřízení reklamace (III.ÚS 2983/08)



MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ



Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů

- směrnice 2013/11/EU do § 20d an. OchSpotř
- Proč? Levné, rychlé, někdy efektivní
- <https://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-169867/>
- **Subjekty**
 - **Finanční arbitř** pro oblast finančních služeb
 - **Český telekomunikační úřad** pro oblast elektronických komunikací a poštovních služeb
 - **Energetický regulační úřad** pro oblast elektroenergetiky, plynárenství a teplárenství
 - **Česká obchodní inspekce** ve všech ostatních případech
 - **Evropské spotřebitelské centrum** - řeší spory s podnikateli z členských států EU, Norska nebo Islandu
 - **Subjekty pověřené MPO:** Česká advokátní komora, Sdružení českých spotřebitelů



Děkuji za pozornost.

veverkova@dtest.cz