**§ 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.

**§ 14 Informační povinnost o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů**

1. **Prodávající informuje spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávaného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný. Informace musí zahrnovat též internetovou adresu tohoto subjektu. Jestliže prodávající provozuje internetové stránky, uvede tyto informace i na těchto internetových stránkách. Pokud smlouva uzavřená mezi prodávajícím a spotřebitelem odkazuje na obchodní podmínky, uvede informace podle věty první a druhé rovněž v těchto obchodních podmínkách.
(2) V případě sporu mezi spotřebitelem a prodávajícím, který se nepodařilo mezi stranami urovnat přímo, poskytne prodávající spotřebiteli informace uvedené v odstavci 1 v listinné podobě nebo na jiném trvalém nosiči dat.**

**Reklamace zboží a služeb**

**Vybraná práva kupujícího týkající se uplatňování reklamací**

Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění („reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit (§ 13 zákona č. 634/1992 Sb.). Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k těmto informacím písemnou formou poskytnout spotřebiteli zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde lze i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb reklamaci uplatnit. (§ 19 odst. 4 zákona č. 634/1992 Sb.).

Vůči kupujícímu je za vady odpovědný výlučně prodávající. Ten je povinen převzít zboží k reklamaci. Často se stává, že se spotřebitel s reklamací obrací na výrobce, dovozce, či opravny, které nemají s předmětnou reklamací nic společného. Tyto osoby nejsou povinny reklamaci kupujícího vyřídit, i když na ně prodávající odkazuje. Může se stát, že se reklamací budou dobrovolně zabývat, nicméně se toho na nich kupující nemůže v žádném případě domáhat.

Výjimkou je pouze situace upravená § 2172 větě druhé občanského zákoníku, kdy prodávající v písemném potvrzení o svých povinnostech z vadného plnění (ať již z dobrovolné záruky za jakost, anebo ze zákonné odpovědnosti za jakost při převzetí), které vydal kupujícímu, určil k opravě jinou osobu (tzv. záruční servis), která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším. Pak uplatní kupující právo na opravu u této jiné osoby. Dle § 2172 věty třetí občanského zákoníku přitom platí, že osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci. Avšak v případech, kdy reklamaci vad uplatnil spotřebitel (ve smyslu definice uvedené v zákoně o ochraně spotřebitele, tj. fyzická osoba jednající mimo rámec podnikatelské činnosti či samostatného výkonu povolání), pak musí oprava proběhnout tak, aby byla dodržena lhůta pro vyřízení reklamace stanovená v § 19 odst. 3 tohoto zákona (viz dále).

Dále je třeba zdůraznit, že záruční servis je určen pouze k provedení opravy. Ostatní oprávněné nároky, tzn. dodání nového zboží, sleva z kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy, musí kupující uplatnit výlučně u prodávajícího. Pokud není k provedení opravy určen záruční servis, je podle § 19 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., prodávající 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. Zakoupí-li tedy kupující zboží v prodejně určitého obchodního řetězce, který má na území České republiky více takových provozoven, může kupující své nároky z odpovědnosti za vady uplatnit v kterékoliv z jeho provozoven s obdobným sortimentem a nemusí se tedy nutně obracet právě na prodejnu, v níž zboží fakticky zakoupil.

V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace (§ 19 odst. 2 zákona č. 634/1992 Sb.). Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci 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. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší (§ 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb.). O vyřízení reklamace je dle výkladu Ústavního soudu a Nejvyššího soudu povinen podnikatel spotřebitele vyrozumět. Podmínkou pro běh těchto lhůt však je, že spotřebitel k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamovaný výrobek.

**Jak reklamovat**

Z důvodu případného následného soudního sporu je vhodné uplatňovat reklamaci písemnou formou, resp. trvat na vydání potvrzení o reklamaci, pokud tak prodávající neučinil automaticky. Vždy je třeba při reklamaci uvést vadu, kterou kupující věci vytýká, a jaké právo, z těch, která jsou kupujícímu zákonem či zárukou prodávajícího přiznány, kupující uplatňuje.

Prodávající je povinen spotřebiteli vydat potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tuto povinnost mají i jiné osoby určené k provedení opravy.

**Podrobnosti o reklamacích v rámci nového občanského zákoníku -** [**ZDE**](http://www.coi.cz/cz/spotrebitel/prava-spotrebitelu/reklamace-zbozi-a-sluzeb/reklamace-podle-noveho-obcanskeho-zakoniku)

**Odpovědnost za vady věci prodané podnikatelem podle nového občanského zákoníku**

**Záruka za jakost**

Záruka za jakost je dobrovolným prohlášením prodávajícího ohledně jakosti jím prodávaného zboží. Pozor však na skutečnost, že obdobné účinky má i údaj uvedený na obalu jím prodávaného zboží, který mohl být na věc vyznačen i jiným subjektem (viz citace § 2113 níže). Právní úprava tohoto institutu je v novém občanském zákoníku (dále též jen NOZ) poměrně stručná: Je hlavně na prodávajícím, aby sám obsah jím dané záruky, vč. práv z jejího porušení, vymezil. V neupravených otázkách, vznikne-li spor, lze očekávat, že soud rozhodne dle obecných pravidel pro užití předpisů občanského práva (viz např. § 10 NOZ).

Ust. § 2113: „Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti. Tyto účinky má i uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti věci na obalu nebo v reklamě. Záruka může být poskytnuta i na jednotlivou součást věci.“

Ust. § 2114: „Určují-li smlouva a prohlášení o záruce různé záruční doby, platí doba z nich nejdelší. Ujednají-li však strany jinou záruční dobu, než jaká je vyznačena na obalu jako doba použitelnosti, má přednost ujednání stran.“

Ust. § 2115: „Záruční doba běží od odevzdání věci kupujícímu; byla-li věc podle smlouvy odeslána, běží od dojití věci do místa určení. Má-li koupenou věc uvést do provozu někdo jiný než prodávající, běží záruční doba až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.“

Ust. § 2116: „Kupující nemá právo ze záruky, způsobila-li vadu po přechodu nebezpečí škody na věci na kupujícího vnější událost. To neplatí, způsobil-li vadu prodávající.“

Ust. § 2172: „Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v potvrzení podle § 2166 uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.“

Ust. § 2173: „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.“

**Odpovědnost za jakost při převzetí**

**Tato odpovědnost dopadá na podnikatele při prodeji zboží v obchodě (§ 2158) ze zákona. Upravují ji zejm. ust. § 2165 a násl. NOZ a dále též podpůrně (tj. není-li některá otázka přednostně upravena v rámci zvláštních ustanovení o prodeji zboží v obchodě) některá z obecnějších ust. § 2099 a násl. NOZ ohledně práv z vadného plnění.**

**Ust. § 2161: „Jakost při převzetí**

(1) Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,

a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,

b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,

c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,

d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a

e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

**(2) Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.“**

 **Ust. § 2165:**

**„(1) Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.**

**(2) Je-li na prodávané věci, na jejím obalu, v návodu připojenému k věci nebo v reklamě v souladu s jinými právními předpisy uvedena doba, po kterou lze věc použít, použijí se ustanovení o záruce za jakost.“**

 Ust. § 2167: „Ustanovení § 2165 se nepoužije

a) u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,

b) na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním,

c) u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo

d) vyplývá-li to z povahy věci.“

**Ust. § 2169:**

**„(1) Nemá-li věc vlastnosti stanovené v § 2161, může kupující požadovat i dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené, ale pokud se vada týká pouze součásti věci, může kupující požadovat jen výměnu součásti; není-li to možné, může odstoupit od smlouvy. Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má kupující právo na bezplatné odstranění vady.**

(2) Právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

**(3) Neodstoupí-li kupující od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu věci, může požadovat přiměřenou slevu. Kupující má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, jakož i v případě, že prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy spotřebiteli působilo značné obtíže.“**

Ust. § 2172: „Práva z vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v potvrzení podle § 2166 uvedena jiná osoba určená k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u toho, kdo je určen k provedení opravy. Osoba takto určená k opravě provede opravu ve lhůtě dohodnuté mezi prodávajícím a kupujícím při koupi věci.“

Ust. § 2173: „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.“

**Srovnání obou typů odpovědnosti**

Jak je patrno z výše uvedených citací, pojmy „záruka“ a „záruční doba“ používá nový občanský zákoník pouze ve vztahu k dobrovolné záruce za jakost. Zárukou za jakost se ten, kdo ji dává, zavazuje, že věc si po určitou dobu uchová svoji použitelnost nebo obvyklé vlastnosti. Měla by tedy po celou záruční dobu odolat běžnému opotřebení, tak aby během platnosti záruky za jakost splňovala nároky uživatele odpovídající obsahu daného závazku prodávajícího.

Ve vztahu k zákonné odpovědnosti za vady prodané věci pak hovoří NOZ o „právech z vadného plnění“ či o „právech z vady“. V pasáži NOZ ohledně koupě je vznik těchto práv při prodeji zboží v obchodě (tj. typicky v případě nákupu zboží spotřebitelem) upraven v návaznosti na termín „Jakost při převzetí“.

Pojem „záruka“ či „záruční doba“ NOZ, na rozdíl od starého občanského zákoníku, již v případě zákonné odpovědnosti za vady nepoužívá. Existují však rozdílné názory na otázku, zda výše cit. § 2165 odst. 1 NOZ přeci jen po obsahové stránce i nadále dvouletou záruční odpovědnost nestanoví. **Hlavní praktický rozdíl se zde týká otázky, jak je to s prokazováním existence vady v případě skrytých vad reklamovaných po uplynutí prvního půlroku od převzetí výrobku (tj. v době, kdy již nelze využít domněnky vadnosti zboží při převzetí upravené ve výše cit. § 2161 odst. 2). Definitivní odpověď zde podá až soudní praxe, poté co se před soudy dostane spor z takovéto reklamace a soudce si bude muset vyřešit otázku tzv. rozdělení důkazního břemene: Konkrétně zda je, či není na spotřebiteli, aby v takovémto případě prokázal, že věc byla vadná již při převzetí, a tedy zda případný neúspěch v dokazování této okolnosti odůvodňuje zamítnutí nároku uplatněného spotřebitelem (pakliže nebude např. ze znaleckého posudku průkazné, že předmětná vada zde byla již v době prodeje).**

**Z hlediska uplatňování reklamací u prodávajícího (tedy ve fázi předcházející případnému soudnímu sporu) se však pro spotřebitele nic zásadně nemění: Po dobu dvou let je spotřebitel oprávněn vytknout vady věci a na prodávajícím je, aby dle § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, o reklamaci ve stanovené lhůtě rozhodl a pokud ji zamítne, pak aby písemně toto své rozhodnutí zdůvodnil.**

**Vzhledem k výše uvedené nejistotě ohledně významu § 2165 odst. 1 NOZ (kdy je sice možné, že i tuto právní úpravu vyloží soudy jako zákonnou záruku, nikoli však jisté) lze pak doporučit, aby spotřebitelé zejména využili první půlrok od koupě k důkladnému obeznámení s užitnými vlastnostmi výrobku a případné nedostatky reklamovali pokud možno ještě v této šestiměsíční lhůtě, kdy je jejich výhodnější postavení v případném soudním sporu výslovně upraveno v § 2161 odst. 2 NOZ (viz citace výše).**

**Rozdíl mezi odpovědností za škodu způsobenou vadou výrobku a odpovědností za vady**

Od uplatnění odpovědnosti za vady prodané věci je třeba odlišovat případné nároky vyplývající ze skutečnosti, že vada výrobku též způsobila škodu na zdraví či na majetku. Uplatňování práv z vady dle § 2169 občanského zákoníku je snahou domoci se nápravy v situaci, kdy kupující za uhrazenou kupní cenu nenabyl výrobek odpovídající kupní smlouvě, tj. obdržel v rozporu s ujednáním smluvních stran výrobek vadný a v tomto smyslu byl „poškozen“ maximálně do výše kupní ceny.

K tomu však může přistoupit ještě další nárok, jestliže vada prodaného výrobku způsobí škodu další osobě (nemusí se tedy nutně jednat o kupujícího a výše vzniklé škody zde může i výrazně přesáhnout kupní cenu zboží). Při uplatňování tohoto nároku poškozený postupuje dle § 2939 a násl. občanského zákoníku (Škoda způsobená vadou výrobku) a podpůrně dle obecných ustanovení občanského zákoníku ohledně náhrady újmy, a to primárně vůči výrobci - děje se tak tedy v odlišném procesním režimu, než jaký je zde stanoven pro uplatnění odpovědnosti prodávajícího za vady.

**Kompetence České obchodní inspekce**

Je třeba uvést, že občanský zákoník nestanoví oprávnění České obchodní inspekce k vymáhání příslušných ustanovení tohoto zákona. Občanský zákoník nelze považovat za zvláštní právní předpis ve smyslu ust. § 2 zákona č. 64/1986 Sb. Jedná se o soukromoprávní předpis upravující občanskoprávní vztah, kdy každý z účastníků má rovné postavení, na rozdíl od vztahů veřejnoprávních, které jsou charakteristické ovlivňováním právního postavení účastníků zpravidla státními orgány. V této oblasti tedy Česká obchodní inspekce postihuje jednání, které je v rozporu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, konkrétně pak nedodržení jeho ustanovení § 13 a § 19, která upravují po formální stránce průběh reklamačního řízení.

Pokud spotřebitel není s vyřízením reklamace spokojen po obsahové stránce, tj. zejména se zamítnutím reklamace, popř. s nedostatečným uspokojením nároků z reklamace, která byla uznána, pak dochází k občanskoprávnímu sporu, který je možné řešit prostřednictvím ČOI, a to v rámci řízení o mimosoudním řešení sporů (ADR) – více informací [ZDE](https://adr.coi.cz/cs). Pokud se nepodaří spor vyřešit tímto způsobem, nezbývá než se obrátit na soud, popřípadě na stranami zvoleného rozhodce.

**Nejčastější případy, které Česká obchodní inspekce NENÍ oprávněna řešit:**

* **Podání a dotazy týkající se jakosti potravinářských, zemědělských a tabákových výrobků či nekalých obchodních praktik při jejich prodeji**Příslušným orgánem dozoru je [Státní zemědělská a potravinářská inspekce](http://www.szpi.gov.cz/writeInspection.aspx?nid=11337).
* **Nespokojenost s výší vyúčtování za služby elektronických komunikací či s kvalitou poštovních služeb**Spotřebitelé, kteří nejsou spokojeni s poskytováním služeb elektronických komunikací a poštovních služeb, se mohou obracet na [Český telekomunikační úřad](http://www.ctu.cz/pusobnost-ctu/ochrana-spotrebitele.html), který je pověřen kontrolou dodržování kvality a prosazováním transparentnosti cen poskytovaných služeb elektronických komunikací a základních poštovních služeb včetně rovného přístup k nim. Úřad rozhoduje o námitkách proti vyřízení reklamace vyúčtování ceny či kvality služeb elektronických komunikací a základních poštovních služeb, dohlíží na používání poctivých obchodních praktik, které nejsou vůči spotřebiteli nekalé, agresivní či klamavé, např. uvádění nepravdivých údajů, nebo zamlčení některých údajů ze strany poskytovatelů služeb elektronických komunikací nebo základních poštovních služeb a přijímá podněty a stížnosti ze strany spotřebitelů k této problematice.
* **Účtování příliš vysokých poplatků nebo úroků z poskytnuté částky**Spor s poskytovatelem spotřebitelského úvěru může vyřešit pouze soud či finanční arbitr, popřípadě rozhodce, byla-li platně sjednána rozhodčí smlouva.
* **Nesouhlas s rozúčtováním nákladů spojených s bydlením**Rozhodnutí sporu o úměrné výši nákladů na tepelnou energii, vytápění, teplou užitkovou vodu nebo nákladů na vodné a stočné přísluší opět soudu – podrobnější informace na stránkách [veřejného ochránce práv](http://www.ochrance.cz/).
* **Otázky tvorby a struktury cen energií**Ceny a vyúčtování energií - elektřina, plyn a teplo jsou v dozorové pravomoci [Energetického regulačního úřadu](http://www.eru.cz/)a[Státní energetické inspekce.](http://www.cr-sei.cz/)