

Česká obchodní inspekce

Oddělení mimosoudního řešení
spotřebitelských sporů (ADR)

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
adr@coi.cz · www.adr.coi.cz · DS: x7cab34



1-2Umobil s.r.o. IČ: 24757641
Jaromírova 488/6,
128 00 Praha 2 - Nusle



Vaše zn.

Sp. zn.

ČOI 108240/16/O100

Vyřizuje



E-mail

@coi.cz

Praha

19.12.2016

Vyrozumění o marném uplynutí lhůty pro řešení sporu, stanovisko oddělení ADR České obchodní inspekce k řešenému případu

- I. Podle § 20u odst. 2 ve spojení s § 20u odst. 1 písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v aktuálním znění (dále „ZOS“), sděluje oddělení ADR stranám ve věci zahájené dne 29. 8. 2016, vedené pod sp. zn.: **ČOI 108240/16/O100**, že ke dni **28. 11. 2016** došlo k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu marným uplynutím zákonné lhůty vymezené k jeho řešení (§ 20t ZOS).
- II. V souladu s článkem 13 odst. 5 [Pravidel pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů](#) vydává oddělení ADR následující

nezávazné stanovisko k předmětu sporu:

v případě, že si spotřebitel v rámci reklamaci zvolí určité právo z vadného plnění a podnikatel nebude povinen vyhovět požadavku spotřebitele, ale bude mít povinnost reklamaci vyřídit jiným způsobem (například ve smyslu § 2169 odst. 1 OZ, kdy se jako způsoby řešení reklamace nabízí zejména odstranění vady opravou, dodáním nové věci bez vad, nebo odstoupení od smlouvy), není to důvod pro přerušení lhůty k vyřízení reklamace, respektive pro podání nové reklamace. Podnikatel je v takovém případě povinen vyřídit reklamaci ve smyslu § 19 odst. 3 ZOS obecně ve lhůtě 30 dní od uplatnění reklamace.

Navrhovatelka v daném případě reklamovala dne 27. 7. 2016 telefon LD Nexus 5 u podnikatele a požadovala vrácení kupní ceny ve výši 9.199 Kč (viz reklamační protokol v příloze návrhu na mimosoudní řešení sporu). Podnikatel nicméně navrhovatelce následně sdělil, že reklamaci bude možné a nutné vyřešit opravou, s čímž navrhovatelka souhlasila. Spor ovšem vznikl o tom, od kdy se bude počítat lhůta pro vyřízení reklamace – zda od 27. 7. 2016, kdy navrhovatelka s podnikatelem sepsala reklamační protokol, nebo až od 4. 8. 2016, kdy navrhovatelka schválila řešení reklamace formou opravy. Podnikatel podmiňoval počátek lhůty 30 dní k vyřízení reklamace dohodou na konkrétním způsobu vyřízení reklamace a ve svém stanovisku vydaném v rámci mimosoudního řešení ze dne 10. 10. 2016 tento přístup potvrdil. Vzhledem k tomu, že navrhovatelka nesouhlasila s novým během lhůty pro vyřízení reklamace, tak podnikatel již další kroky pro odstranění vady nepodnikl.

Jelikož navrhovatelka zakoupila zboží mimo rámec své podnikatelské činnosti, hledí se na navrhovatelku jako na spotřebitelku dle ustanovení § 419 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „OZ“), a proto můžeme učinit závěr, že se jednalo o spotřebitelskou kupní smlouvu a na právní vztah touto smlouvou založený je třeba aplikovat vedle obecných ustanovení o kupní smlouvě § 2079 a násl. OZ i ustanovení o prodeji zboží v obchodě, konkrétně § 2158 až § 2174 OZ, která jsou vůči obecným ustanovením o kupní smlouvě v poměru úpravy doplňující a speciální, mající přednost před úpravou obecnou.

Práva spotřebitele z vadného plnění v rámci kupní smlouvy upravuje zejména § 2169 odst. 1 OZ: *„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.“* To, zda spotřebitel může požadovat opravu, výměnu za nový kus, popřípadě dokonce vrácení peněz, je závislé na dalších okolnostech, které spotřebiteli nemusí být v době reklamace známy – spotřebitel jako neprofesionál těžko rozpozná, jestli je dodání nové věci vzhledem k povaze vady neúměrné a jestli je možné reklamaci řešit opravou nebo jsou splněny zákonné podmínky pro právoplatné odstoupení od smlouvy. Spotřebiteli rovněž nemusí být známo, jestli má podnikatel nové zboží na skladě, aby mohl vyřešit reklamaci výměnou zboží za nový kus. Spotřebitel tedy sice volí preferovaný způsob vyřízení reklamace, jaký způsob bude ale skutečně možný, posoudí většinou právě prodávající podnikatel.

Odpovědnost za vyřízení reklamace nese podnikatel (viz například § 2165 odst. 1 OZ a 19 odst. 3 ZOS). Pokud zákonné podmínky připouští, aby podnikatel vyřídil reklamaci jiným způsobem, než jaký požaduje spotřebitel (například opravou namísto vrácení peněz), podnikatel není povinen vyhovět spotřebiteli, ale postačí, pokud splní svou zákonnou povinnost. Toto by však v žádném případě nemělo jít k tíži spotřebitele. Pro právní jistotu spotřebitele je důležité, aby lhůta pro vyřízení reklamace počala běžet již na základě té chvíle, kdy spotřebitel vytkne vadu a požaduje nápravu, nikoliv až tehdy, kdy podnikatel oznámí spotřebiteli, jaké je možné řešení dané reklamace. V opačném případě by spotřebitel s ohledem na to, že není schopen jednoznačně posoudit naplnění podmínek § 2169 odst. 1 OZ, neměl nikdy předem jistotu ohledně počátku běhu lhůty pro vyřízení reklamace. Takovéto odkládání počátku běhu lhůty k vyřízení reklamace je tedy nepřipustné a ve svých důsledcích obchází § 19 odst. 3 ZOS, ve kterém je obecně lhůta pro vyřízení reklamace stanovena na 30 dní. Jako součást smlouvy by takovéto odkládání počátku běhu lhůty k vyřízení reklamace představovalo nepřiměřené ujednání ve smyslu § 1813 OZ. Dle § 1813 jsou zakázána *„ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele.“* V § 1814 písm. a) OZ je jako příklad nepřiměřeného ujednání uvedené takové ujednání, které vylučuje nebo omezuje spotřebitelova práva z vadného plnění. Nedůvodné odložení počátku běhu reklamační lhůty omezuje spotřebitelovo uplatnění práv z vadného plnění a představuje nepřiměřené ujednání. Nepřiměřená ujednání jsou dle 1813 OZ zakázána.

V daném případě je rovněž třeba navíc přihlédnout ke skutečnosti, že navrhovatelka podnikatelem navržený způsob vyřízení reklamace, tj. opravu, obratem potvrdila a jednala ve věci bez prodloužení a zřejmě poctivě – není tedy žádný důvod, proč by mělo dojít k opětovnému počátku běhu reklamační lhůty určené dnem 27. 7. 2016, kdy navrhovatelka prokazatelně reklamaci uplatnila.

Jednání podnikatele v daném případě není možné považovat za vyřízení reklamace. V emailu ze dne 4. 8. 2016 podnikatel navrhovatelce sděluje: *„Dobrý den, vrácení peněz bohužel není možné, telefon můžeme poslat na reklamaci a 30 lhůta na reklamaci by začala dnešním dnem“*, v protokolu ze dne 5. 8. 2016, který podnikatel předložil oddělení ADR jako přílohu ke svému stanovisku v rámci mimosoudního řešení sporu, podnikatel uvádí: *„řešení reklamace jako vrácení peněz není možné. navrhované řešení reklamace : oprava (nutnost sepsat nový reklamační list)“*. Tento přístup podnikatel potvrzuje i ve stanovisku k mimosoudnímu řešení sporu ze dne 10. 10. 2016: *„Dále byla zákaznice seznámena s tím, že telefon lze záručně opravit, ale je potřeba sepsat nový reklamační protokol, kde je uvedeno, že se žádá o opravu mobilního telefonu a ne o vrácení peněz.“* Z výše uvedeného skutečně vyplývá, že podnikatel ve svých reakcích na reklamaci pouze navrhoval jiný způsob vyřešení reklamace a nedůvodně s tím spojoval nový běh lhůty pro vyřízení reklamace a nejednalo se o vyřízení reklamace. Odborná literatura rozvádí, co je vyřízením reklamace: *„Vyřízení reklamace zahrnuje jak rozhodnutí o reklamaci (zamítnutí nebo přijetí své povinnosti z vadného plnění), a to 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), tak zjednání nápravy dle zákonných ustanovení občanského zákoníku (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 delší lhůtě).“ VÍTOVÁ, Blanka. *Zákon o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.): Komentář*. [systém ASPI] 2016. [cit. 15. 12. 2016] ASPI_ID KO634_1992CZ, s. 93. Nejvyšší soud v rozsudku ze dne 27. 7. 2011, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009 analyzuje, jaký by měl být výsledek vyřízení reklamace: „vyřídit“ použitému ve zkoumaném ustanovení odpovídají významově slova „urovnat“, „uspořádat“, popř. „vybavit“. Všem těmto výrazům je společné to, že ten, kdo v tomto smyslu jednal, docílil stavu, v němž se již nebude muset „vyřízenou“ věcí zabývat.“

Podnikatel v daném případě o reklamaci nerozhodl tak, že by ji zamítl a odmítl svoji odpovědnost za vadu. Ze skutečnosti, že podnikatel ve svém vyjádření ze dne 5. 8. 2016 navrhuje řešení formou záruční opravy, vyplývá, že podnikatel svoji odpovědnost uznává; v takovém případě ale podnikatel nezjednal nápravu ve lhůtě 30 dnů stanovené v § 19 odst. 3 ZOS a reklamaci tak nelze považovat za vyřízenou. Variantu, že podnikatel o reklamaci nerozhodl, si s ohledem na výše uvedené nelze představit v žádné jiné souvislosti než jako porušení § 19 odst. 3 ZOS.

Dle § 605 odst. 1 OZ platí, že: „Lhůta nebo doba určená podle dnů počíná dnem, který následuje po skutečnosti rozhodné pro její počátek.“ Vzhledem k tomu, že navrhovatelka telefonicky reklamovala dne 27. 7. 2016, začala běžet lhůta pro vyřízení reklamace od 28. 7. 2016 a posledním dnem lhůty pro vyřízení reklamace bylo 26. 8. 2016. Podnikatel v této lhůtě neodstranil vadu na věci, nevyřídil reklamaci včas ve smyslu § 19 odst. 3 ZOS a dopustil se tak podstatného porušení smlouvy. V případě podstatného porušení smlouvy má kupující právo na základě § 2106 odst. 1 písm. d) OZ odstoupit od smlouvy.

Argumentace podnikatele je navíc do jisté míry vnitřně rozporná. I pokud by výše uvedený postup byl v souladu s § 19 odst. 3 ZOS, podnikatel by o tomto postupu měl informovat alespoň v rozsahu s § 13 ZOS, kde je stanoveno, že: „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.“ Podnikatel měl tedy navrhovatelku informovat o možnostech, které v rámci reklamačního řízení má, a o tom, že pokud si zvolí neadekvátní způsob vyřízení reklamace, začne běžet lhůta pro vyřízení reklamace až od volby adekvátní možnosti (respektive bude nutné podat znovu reklamaci s návrhem jiného způsobu řešení). I kdyby byl postup vyřizování reklamace realizovaný podnikatelem v dané věci způsobem řádným ve smyslu § 19 odst. 3 ZOS, podnikatel by nesplnil informační povinnost dle § 13 ZOS. Domníváme se nicméně, že uvedený způsob vyřízení reklamace řádný ve smyslu § 19 odst. 3 ZOS nebyl a nedostatečné informování o způsobu vyřízení reklamace pouze vypovídá o *ad hoc* charakteru tohoto postupu.

S ohledem na výše uvedené považujeme požadavek navrhovatelky na vrácení kupní ceny za oprávněný.

Poučení: stanovisko oddělení ADR vydané na základě článku 13 odst. 5 [Pravidel pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů](#) není pro strany sporu ani jiné osoby právně závazné a může se lišit od následného soudního rozhodnutí ve věci.

Mgr. Tomáš Večl

vedoucí oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (ADR)