

Česká obchodní inspekce

Oddělení mimosoudního řešení
spotřebitelských sporů (oddělení ADR)

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

adr@coi.cz · www.adr.coi.cz · DS: x7cab34



AZ CARE s.r.o.
IČ: 01448439
Rooseveltova 577/2
Šumperk 787 01



Vaše zn.

Sp. zn.

ČOI 64254/17/O100

Vyřizuje



E-mail

@coi.cz

Praha

8.12.2017

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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOS“), sděluje oddělení ADR stranám ve věci zahájené dne 7. 5. 2017, vedené pod sp. zn.: **ČOI 64254/17/O100**, že ke dni **3. 11. 2017** 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](#) ve znění účinném do 31. 8. 2017 vydává oddělení ADR následující

nezávazné stanovisko k předmětu sporu:

ustanovení § 2161 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též „zákon“ či „OZ“) zakládá vyvratitelnou domněnku vadnosti zboží již v okamžiku jeho převzetí spotřebitelem od prodávajícího či dopravce, projeví-li se vada kdykoli během šesti měsíců od převzetí. Spotřebitel je podle § 2165 odst. 1 OZ oprávněn uplatnit právo z vady v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Pro oznámení vady žádná lhůta zákonem stanovena není. Vůči spotřebiteli nelze namítat opožděné oznámení vady zboží, jedno jestli skryté či zjevné, v důsledku promeškání lhůty dvou pracovních dnů od převzetí zboží od dopravce, kterou určil prodávající ve svých obchodních podmínkách. Nejenže zákon spotřebiteli neukládá povinnost si zboží překontrolovat a zjištěné vady v této lhůtě oznámit, ale naopak zakazuje jakákoli smluvní ujednání, která by spotřebitele omezovala či dokonce zbavovala jeho práv z vadného plnění. Ke smluvním ujednáním odchylným se od znění zákona se nepřihlíží.

Spotřebitel je v souladu s § 1829 odst. 1 písm. a) OZ oprávněn odstoupit od kupní smlouvy uzavřené distančním způsobem a vrátit zboží ve stavu, v jakém ho obdržel, vadné, tj. i poškozené při přepravě, nevyjímaje. Poškození zboží při přepravě představuje rozpor s kupní smlouvou a je tudíž vadou ve smyslu § 2161 odst. 1 OZ, která zakládá spotřebiteli právo z vadného plnění a za kterou je odpovědný pouze prodávající. Nezáleží na tom, jakým způsobem byla kupní smlouva se spotřebitelem uzavřena, vždy se uplatní domněnka existence vady při převzetí, dokud ji prodávající nevyvrátí důkazem opaku.

Jinými slovy řečeno, prodávající musí prokázat, že zboží bylo v okamžiku jeho převzetí spotřebitelem od dopravce ve shodě s kupní smlouvou, tedy zcela bezvadné. V opačném případě je prodávající povinen spotřebiteli vrátit veškeré peněžní prostředky, které od něho přijal, bez nároku na započtení jakékoli částky z důvodu snížení hodnoty zboží dle § 1833 OZ.

Za těchto okolností oddělení ADR hodnotí požadavek spotřebitele na vrácení plné kupní ceny po odstoupení od kupní smlouvy jako oprávněný.

Odůvodnění:

Prodávající je v daném případě podnikatelem provozujícím internetový obchod, jehož prostřednictvím spotřebitel objednal zboží (akvárium). Spotřebitel pátý den (třetí pracovní den) po převzetí zboží v neporušeném obalu od přepravce telefonicky oznámil prodávajícímu prasklinu a zaslal prodávajícímu odstoupení od kupní smlouvy uplatněné v 14denní lhůtě od převzetí zboží dle § 1829 odst. 1 písm. a) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále též „zákon“ či „OZ“). Prodávající posoudil uplatněné právo jako právo z vadného plnění (reklamací) a tuto zamítl s odůvodněním, že spotřebitel porušil svoji povinnost vyplývající mu z čl. 6.4. a čl. 7.5. [Obchodních podmínek prodávajícího](#) věnujících se převzetí zboží, jeho kontrole spotřebitelem a lhůtě k uplatnění práva z vadného plnění: „*Při převzetí zboží od dopravce je kupující povinen důkladně zkontrolovat:*

- *na základě přepravního listu stav zásilky, zejména počet balíků a nepoškozenost přepravního obalu. V případě shledání jakýchkoliv závad tyto zapsat do přepravního listu stvrzujícího převzetí zásilky,*
- *na základě dodacího listu, faktury či jiného dokladu o zakoupení zboží úplnost, kompletnost a nepoškozenost zboží. Není-li kupujícímu ze strany přepravce tato kontrola umožněna při převzetí zásilky, je povinen ji učinit téhož dne, kdy zásilku převzal. Pokud kupující zásilku převezme a při kontrole zboží zjistí jakékoliv nesrovnalosti (rozpor s kupní smlouvou - zjevné vady), je povinen toto neprodleně (nejpozději do druhého pracovního dne) oznámit dopravci, sepsat s ním zápis o škodě a tento bez zbytečného odkladu zaslat prodávajícímu e-mailem na adresu spolu s uvedením čísla objednávky. (...) Kupující může právo z vadného plnění uplatnit u soudu, vytkl-li vadu prodávajícímu bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost zboží prohlédnout a vadu zjistit, a to buď označením vady nebo oznámením, jak se projevuje. Nevytkl-li kupující vadu včas a namítne-li prodávající opožděné vytknutí, soud kupujícímu právo nepřizná.“* Znění čl. 7.5. Obchodních podmínek prodávajícího se opírá o ustanovení § 1921 odst. 1 a 3 OZ, které znějí: „*Nabyvatel může právo z vadného plnění uplatnit u soudu, vytkl-li vadu zciziteli bez zbytečného odkladu poté, kdy měl možnost věc prohlédnout a vadu zjistit, a to buď označením vady nebo oznámením, jak se projevuje. Vadu lze vytknout do šesti měsíců od převzetí předmětu plnění. (...) Nevytkl-li nabyvatel vadu včas a namítne-li zcizitel opožděné vytknutí, soud nabyvateli právo nepřizná.“* Prodávající dále argumentoval tím, že by v případě včasné prohlídky a zjištění praskliny odkázal spotřebitele s požadavkem na náhradu škody na dopravce, a v té souvislosti poukázal na úpravu smlouvy o přepravě věci, konkrétně na ustanovení § 2561 OZ: „*Příjemce zásilky určený ve smlouvě nabyvá práva ze smlouvy, požádá-li o vydání zásilky po jejím dojetí do místa určení, popřípadě po uplynutí doby, kdy zásilka měla do místa určení dojít. Tím okamžikem přechází na příjemce i právo na náhradu škody na zásilce.“* Z těchto důvodů prodávající odmítl spotřebiteli vrátit kupní cenu ve výši 1 799 Kč.

Tento přístup oddělení ADR považuje za protiprávní z následujících důvodů:

uzavírá-li podnikatel v postavení prodávajícího kupní smlouvu se spotřebitelem, jedná se o spotřebitelskou kupní smlouvu, která se řídí především zvláštními ustanoveními zákona o prodeje zboží v obchodě (§ 2158 až § 2174 OZ). Zvláštní úprava je ve vztahu k obecné úpravě kupní smlouvy (§ 2079 až § 2157 OZ) úpravou speciální, mající přednost před úpravou obecnou. Zvláštní úprava prodeje zboží v obchodě není vyčerpávající. Ze znění § 2158 odst. 1 OZ jasně plyne, že se na spotřebitelskou kupní smlouvu použijí i obecná ustanovení o kupní smlouvě, a není-li jich, pak i obecná ustanovení o závazcích (§ 1914 až § 1925 OZ). Pokud prodávající odkazoval na ustanovení § 1921 OZ, odkazoval tím na obecnou úpravu řádného plnění všech závazků (§ 1914 až § 1925 OZ), tedy nejen smlouvy kupní. Je třeba ovšem mít na paměti, že ne každá absence určitého pravidla ve zvláštní úpravě automaticky znamená použití úpravy obecnější.

Zvláštní úprava prodeje zboží v obchodě je transpozicí směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES ze dne 25. května 1999 o některých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na toto zboží (dále jen „směrnice 1999/44/ES“). Je proto nutné příslušná ustanovení zákona vykládat v souladu s ní a s účelem, který sleduje. Cílem směrnice 1999/44/ES je zajištění základní úrovně ochrany spotřebitele jako slabší smluvní strany zaručující stejná minimální práva spotřebitelům ve všech členských státech EU (čl. 1 odst. 1).

Mezi zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě patří i § 2159 odst. 1 OZ, které stanoví: *„Dodá-li prodávající věc na místo určené kupujícím, převezme kupující věc při dodání; v ostatních případech převezme kupující věc při prodeji.“* Převzetím zboží spotřebitel nabývá vlastnické právo ke zboží a současně na něj přechází nebezpečí škody. Oddělení ADR se ztotožňuje s výkladem obsaženým v odborné literatuře komentující ustanovení § 2159 OZ (Hulmák, M. a kol.: *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, 2072 s): *„Pokud však prodávající (nebo jím určená osoba) dodává věc na jiné místo, které určil kupující, může to mít další právní důsledky, zejména otázky spojené s nebezpečím nahodilé zkázy, poškozením nebo dokonce zničením věci, v návaznosti na nabytí vlastnického práva ke koupené věci, které kupující dle § 2160 nabývá převzetím věci. V tomto směru tedy zákonodárce zvýhodnil postavení kupujícího a ponechal rizika spojená s dodáním věci na prodávajícím až do okamžiku, kdy si kupující věc převezme. Pokud je dodávaná věc v průběhu dodání kupujícímu poškozena nebo zničena (ať již samotným prodávajícím, třetí osobou, nebo i jinak, např. při povodni), bude oprávněným subjektem z deliktního vztahu vůči škůdci (např. třetí osobě – dopravci) prodávající, a nikoli kupující, který bude mít naopak stále nárok na dodání nepoškozené a nezničené věci.“* Tento zvláštní režim potvrzuje i ustanovení § 2090 odst. 2 OZ: *„Je-li kupujícím spotřebitel, použije se odstavec 1 pouze tehdy, pokud dopravce určil kupující, aniž mu byl prodávajícím nabídnut. V opačném případě je věc kupujícímu odevzdána, až mu ji dopravce předá.“* Odst. 2 téhož ustanovení zní: *„Má-li prodávající věc odeslat, odevzdá věc kupujícímu předáním prvním dopravci k přepravě pro kupujícího a umožní kupujícímu uplatnit práva z přepravní smlouvy vůči dopravci.“* V odborné literatuře (Hulmák, M. a kol.: *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, 2072 s.) je citované ustanovení komentováno takto: *„Jedná se o nové pravidlo, které doplňuje obecnou ochranu spotřebitele, tedy v tomto případě občana, jenž mimo své podnikání uzavírá kupní smlouvu s podnikatelem. Vychází se zde z toho, že kupující-spotřebitel by neměl přebírat rizika spojená s přepravou věci, pokud byl dopravce vybrán prodávajícím-podnikatelem. To platí i tehdy, že kupující-spotřebitel sice dopravce určil, avšak na základě doporučení či nabídky prodávajícího. Věc je tedy v takovémto případě odevzdána až ve chvíli, kdy ji kupujícímu-spotřebiteli předá dopravce. K ujednání, jímž se prodávající-podnikatel a kupující-spotřebitel od tohoto ustanovení odchýlí, se s ohledem na to, že se jedná o ustanovení, které je určeno k ochraně spotřebitele, nepřihlíží. Kupující-spotřebitel se však může odchylného ujednání dovolat, a tím je fakticky učinit součástí smlouvy.“* Uvedená úprava nevychází pouze ze směrnice 1999/44/ES, ale je i promítnutím čl. 20 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU ze dne 25. 10. 2011 o právech spotřebitelů, kterou se mění směrnice Rady 93/13/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES a zrušuje směrnice Rady 85/577/EHS a směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES (dále jen „směrnice 2011/83/EU“), jenž zní: *„V případě smluv, kdy obchodník odesílá zboží spotřebiteli, riziko ztráty nebo poškození zboží přechází na spotřebitele v okamžiku, kdy on sám nebo třetí strana (jiná než dopravce) určená spotřebitelem získá zboží do fyzického držení. Riziko se však přenáší na spotřebitele při předání zboží dopravci, kterého pověřil přepravou zboží spotřebitel, aniž by mu tuto možnost obchodník nabídl; tímto ustanovením nejsou dotčena práva spotřebitele vůči dopravci.“* [Pokyny GŘ pro spravedlnost týkající se směrnice 2011/83/EU](#) k citovanému článku uvádějí: *„Běžná dodávka zboží objednaného prostřednictvím elektronického obchodování, zásilkového obchodu atd. často probíhá bez okamžité prohlídky dodaného zboží spotřebitelem. Podle směrnice přechází riziko na spotřebitele v okamžiku, kdy získá zboží do fyzického držení bez ohledu na to, zda bylo zkontrolováno z hlediska vady. V rámci směrnice 1999/44/ES o prodeji spotřebního zboží a zárukách však existuje požadavek na bezvadné doručení. Čl. 5 odst. 3 uvedené směrnice stanoví, že důkazní břemeno, že zboží bylo dodáno bez vady, nese prodávající v případě, že se vada projeví v průběhu šesti měsíců po dodání zboží.“* Spotřebitel se tedy nemusí obracet na dopravce, aby řešil nároky z přepravní smlouvy v případě poškození zboží při přepravě. Neuplatní se tedy obecné pravidlo obsažené v § 2561 OZ, že převzetím zásilky přechází na příjemce zásilky i právo na náhradu škody na zásilce, kterým v daném případě prodávající argumentoval.

Prodávající dle § 2161 odst. 1 OZ odpovídá spotřebiteli za to, že zboží při převzetí nemá vady. Následuje příkladný výčet těchto vad. Již Nejvyšší soud ČR ve svém zhodnocení ze dne 30. 12. 1982, sp. zn. Cpj 40/1982, publikované ve Sbírce soudních rozhodnutí a stanovisek pod R 22, sešit č. 6. ročník 1983 (dále jen „zhodnocení Nejvyššího soudu ČR“) uvedl: *„Za vadu věci prodané v obchodě je třeba považovat nejen výrobní vady, ale např. i poškození věci, k němuž došlo při její přepravě nebo skladování před převzetím kupujícím.“* Ustanovení § 2161 odst. 2 OZ zakládá vyvratitelnou domněnku vadnosti zboží již v okamžiku jeho převzetí spotřebitelem od prodávajícího či dopravce, projeví-li se vada kdykoli během šesti měsíců od převzetí. Spotřebitel je podle § 2165 odst. 1 OZ oprávněn uplatnit právo z vady v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí zboží. Po šesti měsících od převzetí se přesouvá důkazní břemeno o existenci vady na spotřebitele. Domněnka rozporu s kupní smlouvou neboli předpoklad vady existující na zboží již při převzetí, projeví-li se do šesti měsíců od tohoto převzetí, má základ v čl. 5 odst. 3 směrnice 1999/44/ES. Soudní dvůr EU se ve svém rozsudku C-497/13 *Faber* ze dne 4. 6. 2015 zabýval otázkou jeho výkladu a v bodě 75 konstatoval: *„Na šestou otázku je tedy třeba odpovědět tak, že čl. 5 odst. 3 směrnice 1999/44 musí být vykládán v tom smyslu, že pravidlo, podle kterého se předpokládá, že rozpor se smlouvou nastal již v okamžiku dodání zboží,*

- se použije, pokud spotřebitel předloží důkaz, že prodané zboží není v souladu se smlouvou a že se dotýčný rozpor se smlouvou projevil, tj. fyzicky vyšel najevo, ve lhůtě šesti měsíců po dodání zboží. Spotřebitel není povinen prokázat příčinu tohoto rozporu ani to, že je za jeho vznik odpovědný prodávající;

- může být vyloučeno, pouze pokud prodávající právně dostačujícím způsobem doloží, že příčina či původ uvedeného rozporu se smlouvou spočívají v okolnosti, která nastala po dodání zboží.“ Do doby předložení důkazu opaku ze strany prodávajícího, je nutné vycházet z domněnky vadnosti zboží už při převzetí, která spotřebiteli zakládá právo z vadného plnění a tomu odpovídající povinnost prodávajícího k jeho odstranění.

Zvláštní úprava prodeje zboží v obchodě nerozlišuje vady na vady zjevné či skryté. Ani směrnice 1999/44/ES, jež byla této úpravě předlohou, nečiní rozdíl v právních následcích postupu spotřebitele dle povahy vady zjevné či skryté. Už zhodnocení Nejvyššího soudu ČR byl vysloven názor: *„Za současné právní úpravy přitom není z hlediska odpovědnosti obchodní organizace za vady rozhodující, zda vada prodané věci má povahu vady zjevné nebo skryté.“* Nejvyšší soud ČR tento závěr převzal do svého rozhodnutí ze dne 7. 1. 2009, sp. zn. 28 Cdo 171/2008, když uvedl: *„...zkoumání povahy vad z hlediska vad zjevných a skrytých pro uvedený účel nepřichází v úvahu, neboť (s ohledem na níže uvedené) není rozhodující, zda vada prodané věci v obchodě má povahu zjevnou či skrytou, a to ani pro samotné posuzování vzniku odpovědnosti prodávajícího za vady při prodeji zboží v obchodě...“* Aplikace ustanovení § 2112 OZ na řešený případ je proto vyloučena.

Stěžejním argumentem prodávajícího je povinnost spotřebitele si zboží po jeho převzetí důkladně přezkontrolovat a oznámit zjevné vady dopravci nejpozději do druhého pracovního dne. S nesplněním této povinnosti prodávající spojuje nepřiznání práva od smlouvy odstoupit a obdržet plnou kupní cenu, ať už z důvodu vadného plnění či bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží u kupní smlouvy uzavřené přes internet. Pro oznámení vady spotřebitelem žádná lhůta zákonem stanovena není. Směrnice 1999/44/ES ve svém čl. 5 odst. 2 stanoví: *„Členské státy mohou stanovit, že spotřebitel je povinen oznámit prodávajícímu uplatnění svých práv na zjednání nápravy při rozporu se smlouvou do dvou měsíců po zjištění tohoto rozporu. Členské státy uvědomí Komisi o postupu zvoleném podle tohoto odstavce.“* K tomu nedošlo. I kdyby se tak však stalo, nebylo by přípustné zákonem stanovit lhůtu pro oznámení vady představující rozpor s kupní smlouvou kratší než 2 měsíce. Natož kdyby se tak stalo určením prodávajícího v jeho obchodních podmínkách. Vůči spotřebiteli nelze namítat opožděné oznámení vady zboží, jedno jestli skryté či zjevné, v důsledku promeškání lhůty dvou pracovních dnů od převzetí zboží od dopravce, kterou určil prodávající ve svých obchodních podmínkách. Povinnost si zboží dle možností prohlédnout co nejdříve po převzetí sice zákon zná, konkrétně § 2104 OZ, dopadá však na jinou kupní smlouvu, než je kupní smlouva spotřebitelská, jelikož s neprovedením prohlídky hned po převzetí nelze, jak uvedeno výše, spojovat žádné negativní následky pro spotřebitele. Nejenže zákon spotřebiteli neukládá povinnost si zboží přezkontrolovat a zjištěné vady v této lhůtě oznámit, ale naopak zakazuje jakákoli smluvní ujednání, která by spotřebitele omezovala či dokonce zbavovala jeho práv z vadného plnění.

V neposlední řadě se prodávající odvolával na výše citovaná ustanovení čl. 6.4. a čl. 7.5. svých obchodních podmínek, s nimiž spotřebitel při uzavírání kupní smlouvy vyslovil souhlas a které se tak staly její nedílnou součástí. Obecně platí, že se od ustanovení zákona stanovených k ochraně spotřebitele nelze odchýlit v jeho neprospěch. Ke smluvním ujednáním odchylným se od znění zákona se nepřihlíží. Mezi nepřiměřená a tím i zakázaná ujednání spotřebitelských smluv se řadí i ujednání, která vylučují nebo omezují spotřebitelova práva z vadného plnění, jak stanoví § 1814 písm. a) OZ. Obdobné pravidlo obsahuje zvláštní úprava prodeje zboží v obchodě pro případy spotřebitelské kupní smlouvy, konkrétně § 2174 OZ, jež je taktéž výsledkem transpozice směrnice 1999/44/ES (čl. 7 odst. 1). Podle názoru oddělení ADR není spotřebitel vázán ujednáními obchodních podmínek prodávajícího, které mu odírají právo z vady na zboží v okamžiku převzetí uplatněné pátý den (třetí pracovní den) po tomto převzetí.

Krajský soud v Hradci Králové svým rozsudkem ze dne 5. 6. 2012 sp. zn. 19Co 68/2012 potvrdil věcnou správnost rozhodnutí soudu nižšího stupně, který vyhověl žalobě podané spotřebitelem. Spotřebitel bezúspěšně reklamoval zboží poškozené při přepravě. Prodávající však jeho reklamaci neuznal s odkazem na obchodní podmínky, které vyžadovaly kontrolu zboží hned při převzetí s tím, že na pozdější reklamace nebude brán zřetel. Jelikož prodávající neprokázal, že by zásilka nebyla poškozena v době jejího převzetí spotřebitelem a jelikož Okresní soud v Ústí nad Orlicí nepřihlédl k nepřiměřeným ujednáním v obchodních podmínkách, přiznal spotřebiteli právo od smlouvy odstoupit. Krajský soud v Hradci Králové konstatoval: *„Pro hodnocení opodstatněnosti žaloby bylo tedy stěžejní posouzení, zda žalobce ztratil práva ze záruky z důvodu nerozbalení zboží přímo při převzetí od přepravce, tedy pro porušení povinností ukládaných mu obchodními podmínkami žalovaného, a dále zda žalobce splnil všechny podmínky pro platné odstoupení od kupní smlouvy. Pokud se jedná o otázku vázanosti žalobce obchodními podmínkami žalovaného, prvoinstanční soud pouze uvedl, že se s nimi „nelze ztotožnit“, aniž by blíže rozvedl, jaké právní důsledky z tohoto hodnocení vyvozuje. S ohledem na jeho další úvahy o opodstatněnosti odstoupení od kupní smlouvy však zřejmě dospěl k závěru, že k nim nemíni přihlížet. Takový závěr je správný, neboť ujednání obchodních podmínek žalovaného, na nichž staví žalovaný svoji obranu v řízení, je neplatné. Jsou totiž v této části v rozporu s § 627 odst. 3 obč. zák., podle něhož jakákoliv ujednání mezi prodávajícím a kupujícím, uzavřená před uplatněním práva z odpovědnosti za vady prodávané věci, pokud by v jejím důsledku toto právo zaniklo nebo bylo omezeno, jsou neplatná. Toto ustanovení bylo do občanského zákoníku vloženo zákonem č. 136/2002 s účinností od 1.1.2003 v souladu se směrnicí č. 199/44/ES, a to za účelem zajištění ochrany spotřebitele před takovým jednáním prodávajícího, kterým by byl kupující předem zbaven zákonných práv z odpovědnosti za vady. Odkazuje-li žalobce na ustanovení § 56 odst. 3 písm. b/ obč. zák., jedná se o ustanovení téhož obsahu, které tuto zásadu zobecňuje ve vztahu ke všem spotřebitelských smlouvám.“*

Uvedená rozhodnutí nejsou ojedinělá, i v odborné literatuře lze nalézt rozhodnutí s obdobnými závěry. Například v souvislosti s informační povinností o rozsahu a podmínkách práva z vadného plnění zakotvenou v ustanovení § 13 ZOS (Vítová, Blanka. *Zákon o ochraně spotřebitele (č. 634/1992 Sb.) – Komentář*. Wolters Kluwer ČR, a.s., 2016. 364 s.) se uvádí: *„23. Z judikatury soudů je možné uvést příklad, kdy prodávající upozorňoval spotřebitele, že v případě, kdy je zboží poškozeno dopravcem, nenese za tuto skutečnost odpovědnost a spotřebitel si má odpovědnostní vztah vyřídit s dopravcem samotným. Soud však řekl, že pokud není obal zásilky zvenčí poškozen, spotřebitel nemá šanci zjistit, zda je poškozen její předmět. Spotřebitel není povinen zjišťovat, co a kdy se stalo, rozhodné je, že věc není bez vad v době převzetí zboží (rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 29.1.2015, č. j. 9 A 50/2011-48.)“* Městský soud v Praze v uvedeném rozhodnutí konstatoval: *„Dále žalobce namítal, že pokud v části IV v bodě 6) reklamačního řádu uvádí, že „Nárok na uplatnění záruk zaniká v těchto případech: poškození zboží při přepravě a tyto škody je nutné řešit s přepravcem“, neporušuje tím § 13 zákona o ochraně spotřebitele. (...) Soud ani tuto námitku nepovažuje za opodstatněnou. Podle § 616 odst. 1 občanského zákoníku odpovídá prodávající kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou a zejména bez vad. Prodávající by se své odpovědnosti mohl zprostit podle § 616 odst. 3 občanského zákoníku pouze tehdy, pokud by kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. Není tedy možné, aby se prodávající zbavil své odpovědnosti odkazem na dopravce, neboť je to právě prodávající, kdo odpovídá kupujícímu. Navíc soud uvádí, že podle § 627 občanského zákoníku jsou 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. Soud tak nepřisvědčil tvrzení žalobce, že se uvedené ustanovení reklamačního řádu nevztahuje na uplatnění odpovědnosti za vady, ale na uplatnění odpovědnosti za škodu, neboť daným ustanovením se má spotřebitel řídit ve chvíli, kdy je na první pohled zřejmé, že k poškození došlo při přepravě (např. poškozený obal) a je zjevné, že se nejedná o vadu zboží. Pokud by např. došlo k poškození zboží při přepravě a obal by nebyl porušen, nemůže spotřebitel vědět, že je zboží poškozené a vztahuje se na něj klasická záruční doba. Navíc situace, kdy dojde k poškození obalu při přepravě, je řešena v bodě V. reklamačního řádu. Dle názoru soudu je ustanovení části IV. bodu 6) v rozporu s § 13 zákona o ochraně spotřebitele, neboť informaci o podmínkách uplatnění práv z odpovědnosti za vady, obsaženou v tomto ustanovení reklamačního řádu žalobce, nelze z uvedených důvodů považovat za řádnou.“

Spotřebitel je v souladu s § 1829 odst. 1 písm. a) OZ oprávněn odstoupit od kupní smlouvy uzavřené distančním způsobem a vrátit zboží ve stavu, v jakém ho obdržel, vadné, tj. i poškozené při přepravě, nevyjímaje. Nebylo by totiž správné učinit závěr, že spotřebitelům, kterým bylo dodáno zboží s vadou, nenáleží právo si smlouvu uzavřenou přes internet rozmyslet a ve lhůtě 14 dnů od ní odstoupit bez udání důvodu i bez jakéhokoli postihu. Taxativní výčet výjimek z práva na odstoupení od smlouvy obsažený v § 1837 OZ, v němž tento případ není uveden, názor oddělení ADR potvrzuje. I v [Pokynech GŘ pro spravedlnost týkajících se směrnice 2011/83/EU](#) je pamatováno v bodě 6.4.1 na právo od smlouvy odstoupit v souvislosti s vadným zbožím: „Pokud bylo spotřebiteli dodáno vadné zboží, které není v souladu se smlouvou podle směrnice 1999/44/ES o prodeji spotřebního zboží a zárukách, měl by mít spotřebitel možnost ve lhůtě čtrnácti dnů od dodání zvolit buď možnost zjednání nápravy podle uvedené směrnice, nebo odstoupení od smlouvy.“ Pokud spotřebitel ve lhůtě 14 dnů po převzetí zboží od dopravce oznámil prodávajícímu vadu zboží, která se v této době projevila, spolu se svým rozhodnutím od kupní smlouvy odstoupit, realizoval své právo v souladu se zákonem a prodávajícímu tak nevzniká právo na náhradu škody vůči spotřebiteli. Poškození zboží při přepravě představuje rozpor s kupní smlouvou a je tudíž vadou ve smyslu § 2161 odst. 1 OZ, která zakládá spotřebiteli právo z vadného plnění a za kterou je odpovědný pouze prodávající. Úprava směrnice 2011/83/EU rozhodně nevylučuje použití směrnice 1999/44/ES na spotřebitelskou kupní smlouvu sjednanou přes internet či prostřednictvím jiného prostředku komunikace na dálku. Odpovídá-li prodávající za bezvadné doručení ve smyslu čl. 5 odst. 3 směrnice 1999/44/ES, jak bylo citováno výše, bez dalšího to platí pro případy dodávání zboží na základě kupních smluv sjednaných distančním způsobem. Nezáleží na tom, jakým způsobem byla kupní smlouva se spotřebitelem uzavřena, vždy se uplatní i domněnka existence vady při převzetí, dokud ji prodávající nevyvrátí důkazem opaku. Jinými slovy řečeno, prodávající musí prokázat, že zboží bylo v okamžiku jeho převzetí spotřebitelem od dopravce ve shodě s kupní smlouvou, tedy zcela bezvadné. V opačném případě je prodávající povinen spotřebiteli vrátit veškeré peněžní prostředky, které od něho přijal, bez nároku na započtení jakékoli částky z důvodu snížení hodnoty zboží ve smyslu § 1833 OZ. Právo prodávajícího na náhradu za snížení hodnoty zboží po okamžiku jeho převzetí spotřebitelem dle tohoto ustanovení se uplatní jen v případě, kdy prodávající prokáže bezvadnost zboží při převzetí a následné snížení hodnoty zboží způsobené spotřebitelem nebo třetí osobou až po okamžiku přechodu nebezpečí škody.

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)