

## Seminář

### Smlouvy a nový občanský zákoník



**Miloš Borovička, dTest o.p.s.**

Valná hromada Cechu podlahářů

Kralupy, dne 27.3.2014



# Občanské sdružení spotřebitelů TEST

Cílem je ochrana zájmů členů a spotřeb. veřejnosti prostřednictvím aktivit jako:

- ❑ Zpracování a vydávání nezávislých informací důležitých pro orientaci subjektů na trhu
- ❑ Spolupráce s příslušnými orgány státní správy a samosprávy i dalšími partnery
- ❑ Propagace jednotlivých aspektů ochrany spotřebitelů
- ❑ Osvěta a vzdělávání v oblastech souvisejících s ochranou spotřebitelů



# Časopis dTest

- Vydáván od roku 1992
- Otestováno přes 13.000 výrobků
  - Nezávisle
  - Objektivně
  - Bez reklam



# Spotřebitelské poradenství

- ❑ Telefonická na poradna číse 299 149 009
  - (každý všední den od 9:00 do 17:00)
  - nově i **900 08 08 08**
- ❑ Elektronická na poradna [www.dtest.cz/e-poradna](http://www.dtest.cz/e-poradna)

## ■ Výsledky

- ❑ V roce 2011 téměř 12.000 dotazů
- ❑ V roce 2012 téměř 17.000 dotazů
- ❑ V roce 2013 téměř 26.000 dotazů
- ❑ Letos již téměř 7.500 dotazů



# Aktivity pro podnikatele vzdělávání

## Webináře – krátký interaktivní online seminář

- ❑ 30-60 minut, aktuální témata
- ❑ [www.dtest.cz/webinare](http://www.dtest.cz/webinare)
- ❑ Plánované:

**Doprava poštovné a odstoupení od smlouvy v e-shopu (9.4.)**

**Prodej digitálního obsahu (14.5.)**

**Smlouvy o službách uzavřené na internetu (11.6.)**

## Semináře

- Celodenní - problematika NOZ komplexně.
- Aktuální termíny: 20.03.2014, 15.05.2014
- Pouze 1650 Kč + DPH, možnost využít různé slevy, podrobnosti naleznete v přihlášce.
- [www.dtest.cz/kurzy](http://www.dtest.cz/kurzy)



# Certifikace

## dTest obchodní podmínky - dOP

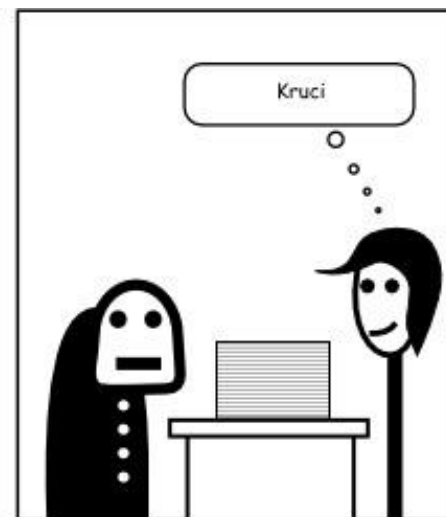
- Jednotné, pro spotřebitele srozumitelné a přehledné obchodní podmínky
- Podmínky připravené na nový občanský zákoník
- Příznivá cena 2500 Kč + DPH na rok
- Pouze pro přímý prodej zboží

## Značka kvality

- Pro výrobky, které prošli našimi testy (od 60% výše)
- Dnes nad 500 držitelů
- [znackakvality@dtest.cz](mailto:znackakvality@dtest.cz)



# Uzavírání smlouvy



# Nabídka

- § 1732 – jednání, ze kterého je zřejmý úmysl uzavřít smlouvu s osobou, vůči které je činěna, obsahuje-li podstatné náležitosti smlouvy
- Má se za to, že návrh dodat zboží nebo poskytnout službu za určenou cenu učiněný při podnikatelské činnosti reklamou, v katalogu nebo vystavením zboží je nabídkou s výhradou vyčerpání zásob nebo ztráty schopnosti podnikatele plnit.
  - ❑ **Veřejná nabídka** - zvláštní forma, ve starém občanském zákoníku to bylo sporné
  - ❑ Směřuje vůči neurčitému počtu osob
  - ❑ Vystavení zboží v e-shopu bude nabídkou smlouvy pokud z okolností nevyplývá něco jiného!
  - ❑ **Veřejný příslib** – projev vůle obsahující slib plnit za určitý výkon nebo výsledek
  - ❑ **Výzva k podávání nabídky** – směruje k neurčitému okruhu osob a nebo má povahu reklamy, ze které nevyplývá veřejná nabídka



# Přijetí

- **Přijetí nabídky =**
  - Projevení souhlasu osoby, které byla nabídka učiněna
  - Odpověď jinými slovy, pokud je obsah smlouvy zachován
  - Odpověď s dodatkem, nebo odchylkou, která smlouvu podstatně nemění, **pokud navrhovatel bez zbytečného odkladu neodmítne**
    - Lze předem takovou odchylku vyloučit
  - Pozdní– platné, pokud protistrana bezodkladně vyrozumí, že přijetí za včasné považuje, nebo se začne chovat v souladu s nabídkou
  - Vyplývá-li, že byla odeslána včas (ale došlo ke zpoždění vlivem dopravy), má se za včasnou, pokud protistrana alespoň ústně nevyrozumí o zániku
  - Je-li to obvyklé, lze přijmout návrh smlouvy zejména plněním
- **Není přijetím smlouvy**
  - Mlčení nebo nečinnost samy o sobě
  - Odpověď s dodatky, výhradami, omezeními či změnami je odmítnutím a považuje se za novou nabídku

**Smlouva je uzavřena okamžikem, kdy přijetí nabídky nabývá účinnosti.**

# Kdy smlouva vznikla?

Stará úprava	Nová úprava
kamenný obchod	kamenný obchod
Shoda nad předmětem koupě a cenou. Smlouva vzniká „na pokladně“.	Zaplacením kupní ceny. (§ 2610 odst. 2)
e - shop	e - shop
1. Přijetím veřejného návrhu  2. Shrnutím transakčních údajů, ze kterého je patrná oboustranná vůle být vázán  3. Potvrzením objednávky	Přijetím veřejného návrhu = Objednáním (spotřebitelem)

# Další novinky

- § 574 - „Na právní jednání je třeba spíše hledět jako na platné než jako na neplatné.“
  - konec přílišného formalismu
- § 1726 – pokud se zapomene na určitou důležitou náležitost smlouvy, která měla být ujednána a strany jednají jako by smlouva byla uzavřena, pak se na jejich projev vůle hledí jako na uzavřenou smlouvu.
  - Obrana proti zneplatnění smlouvy kvůli malichernostem
- § 1728 a 1729 – odpovědnost za neuzavření smlouvy
  - Každý má právo smlouvu neuzavřít, odpovídá však, pokud zahájí jednání o smlouvě a pokračuje v něm bez úmyslu smlouvu uzavřít
  - Pokud strany dospějí tak daleko, že uzavření smlouvy je vysoce pravděpodobné, nepoctivě jedná ten, kdo přes důvodné očekávání druhé strany jednání ukončí bez spravedlivého důvodu
  - Nárok na náhradu škody odpovídající ztrátě z neuzavřené smlouvy



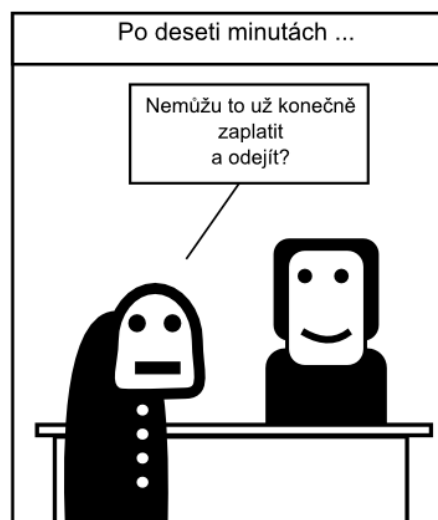
# Obchodní podmínky

- § 1751- část smlouvy lze určit odkazem na obchodní podmínky, které navrhovatel připojí k nabídce
- § 1752 – podmínky lze jednostranně měnit, pokud
  - ❑ je to předem sjednáno
  - ❑ je znám způsob oznámení změny
  - ❑ druhá strana má právo odmítnout a vypovědět smlouvu v přiměřené lhůtě
  - ❑ pro smlouvy zavazující dlouhodobě k opětovným plněním stejného druhu
- § 1753 – *„Ustanovení obchodních podmínek, které **druhá strana nemohla rozumně očekávat, je neúčinné, nepřijala-li je tato strana výslovně; k opačnému ujednání se nepřihlíží. Zda se jedná o takové ustanovení, se posoudí nejen vzhledem k jeho obsahu, ale i ke způsobu jeho vyjádření.***“

# Adhézní smlouvy

- Formulářové smlouvy, podmínky jsou určeny jednou smluvní stranou (zpravidla tou silnější, banky pojišťovny...)
- Odkaz na podmínky – silnější strana musí prokázat, že slabší straně byl obsah podmínek znám, jinak je doložka neplatná.
- § 1800 – pokud je doložka čitelná jen se zvláštními obtížemi, nebo je osobě průměrného rozumu nesrozumitelná je platná jen v případě, že nepůsobí slabší straně újmu nebo prokáže-li druhá strana, že byl význam doložky dostatečně vysvětlen.
- Neplatná je pro slabší stranu zvláště nevýhodná doložka, pokud k ní není rozumný důvod, zejména pokud se odchyluje od obvyklých podmínek.
  - ❑ v takovém případě určí obsah smlouvy soud

# Informační povinnost





# Zákon o ochraně spotřebitele

- ❑ 634/1992 Sb. novelizován k 1.1.2014
- ❑ § 11a – informace o omezení pro dodání zboží a způsobech platby
- ❑ § 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.“



# Nový občanský zákoník

- Zákon 89/2012 Sb. občanský zákoník (NOZ)
- § 1811 – sdělení musí být **jasná a srozumitelná**
- V předstihu před uzavřením smlouvy podnikatel vždy sdělí:
  - Svou totožnost; popřípadě i telefon, e-mail či jiný kontakt.
  - Označení zboží nebo služby a popis jejich vlastností.
  - Cenu, případně způsob jejího výpočtu, a to včetně všech daní a poplatků.
  - Způsob platby a způsob dodání nebo plnění.
  - Náklady na dodání.
  - Informace o právech z vadného plnění a o záruce a jejím uplatnění.
  - Délku trvání závazku a způsob jeho ukončení u smluv na dobu neurčitou.
  - Zvláštní pravidla platí k informacím o digitálním obsahu.
- Výjimky:
  - ❑ Informace jsou zřejmé ze souvislostí
  - ❑ Jedná se o vyřizování záležitostí každodenního života a k vzájemnému plnění má dojít bezprostředně po uzavření smlouvy



# Nový občanský zákoník

- § 1820 – informace u smluv sjednávaných na dálku nebo mimo obchodní prostory
- informaci, že náklady spojené s vrácením zboží ponese spotřebitel a výši nákladů na vrácení v případě, že ho nelze uskutečnit obvyklou poštovní cestou,
  - **Chybí-li informace, pak spotřebitel nemusí náklady na vrácení hradit!**
- informaci, že spotřebitel bude muset zaplatit poměrnou část ceny, pokud od smlouvy odstoupí a sjednaná služba již začala být poskytována,
- poučení, od kterých smluv ze zákona nelze odstoupit,
- informace o mimosoudním vyřizování sporů a jeho podmínkách a údaje, na jaký orgán státního dozoru se lze obrátit

# Nový občanský zákoník

- § 1826 – Je-li smlouva uzavírána elektronicky, pak je třeba sdělit údaje:
  - ❑ zda uzavřená smlouva bude u něho uložena a zda k ní umožní spotřebiteli přístup,
  - ❑ o jazycích, ve kterých lze smlouvu uzavřít,
  - ❑ o jednotlivých technických krocích vedoucích k uzavření smlouvy,
  - ❑ o možnostech zjištění a opravování chyb vzniklých při zadávání dat před podáním objednávky a
  - ❑ o kodexech chování, které jsou pro podnikatele závazné nebo které dobrovolně dodržuje a o jejich přístupnosti s využitím elektronických prostředků.
  
- § 1822 smlouva musí obsahovat údaje sdělené před uzavřením smlouvy, pokud se liší bez výslovné dohody, pak **platí údaje pro spotřebitele příznivější!**
- § 1812 Lze-li obsah smlouvy vyložit různým způsobem, použije se výklad pro spotřebitele **nejpříznivější**.

# Odstupování, vrácení peněz a zboží při koupi na internetu



# Odstoupení

- **§ 1829** do 14 dnů od:
  - ❑ doručení zboží či jeho vyzvednutí
  - ❑ převzetí poslední části dodávky zboží
  - ❑ od první dodávky zboží, pokud se má plnit opakovaně a pravidelně dodávat určité zboží
  
- Chybí-li poučení o právu odstoupit, lhůta se prodlužuje o rok
- Lze dodatečně zhojit – pak běží lhůta 14 dní
- § 1830 – pokud má podnikatel umožňuje odstoupit prostřednictvím formuláře na webu, musí bez zbytečného odkladu potvrdit jeho přijetí



# Vracení zboží

## ■ Spotřebitel

- ❑ Vrátil zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od odstoupení
- ❑ Odpovídá za snížení hodnoty, které vzniklo jinak než nutným nakládáním s ohledem na jeho povahu a vlastnosti
  - To neplatí pokud podnikatel nepoučil o možnosti odstoupit od smlouvy, podmínkách, lhůtách a postupech
- ❑ Zboží může vybalit a vyzkoušet (nikoliv spotřebovat)

## ■ Podnikatel

- ❑ Vrátil peníze bez zbytečného odkladu nejpozději do 14 dnů od odstoupení
- ❑ Vrátil za nejlevnější způsob dodání
- ❑ Není povinen nic vracet dříve, než mu spotřebitel zboží předá nebo prokáže, že zboží odeslal
- ❑ Uhradí poštovné zpět, pokud to nejde běžnou poštovní cestou a podnikatel neupozornil předem na náklady

# Služby

- **§ 1823** – poskytování služeb – před uplynutím lhůty na odstoupení lze plnit **jen na výslovnou** žádost spotřebitele
  
- Spotřebitel nemusí nic vracet
  - ❑ pokud bylo plněno bez je výslovné žádosti
  - ❑ nebyly poskytnuty informace o měsíční ceně nebo o podmínkách postupech a lhůtách odstoupení
  
- Spotřebitel uhradí poměrnou část ceny za poskytnuté plnění
  - ❑ bylo plněno na jeho žádost před uplynutím lhůty pro odstoupení
  - ❑ je-li nepřiměřená, pak částku odpovídající tržní hodnotě

# Kdy nelze odstoupit

- smlouvy, u kterých se cena určuje podle burzy či podobného trhu
- věci upravené na míru
- zboží, které podléhá rychlé zkáze
- zboží, které se už smísilo s jiným zbožím
- zboží, které se prodává v hygienickém obalu a obal byl porušen.
- počítačové programy nebo nosiče s hudbou či filmem s porušeným obalem, i když obal není hygienický
- zakoupení obsahu (např. hudba) na internetu po jejím stažení
- objednávky předplatného novin nebo časopisů
- termínované smlouvy na ubytování, dopravu, stravování nebo volnočasové aktivity (divadlo, kino)
- smlouvy vzniklé ve veřejné dražbě podle zákona (čímž nejsou myšleny servery jako eBay či Aukro)

# Srovnání

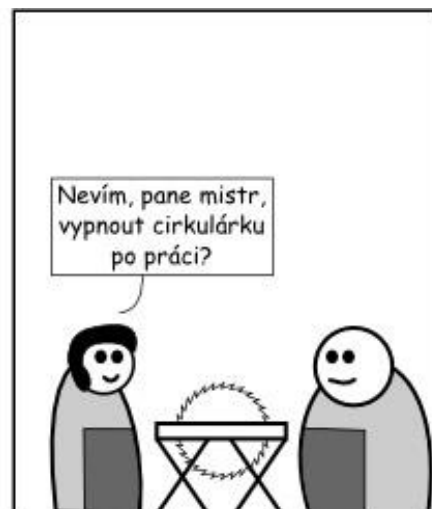
<b>Nový občanský zákoník</b>	<b>Starý občanský zákoník</b>
<b>Spotřebitel má právo odstoupit do 14 dnů od převzetí zboží (NOZ § 1849, OZ § 53 odst. 7).</b>	
<b>Pokud není správně informován, může odstoupit do 1 roku a 14 dnů (§ 1829 odst. 2).</b>	<b>Pokud není správně informován, může odstoupit do 3 měsíců (§53 odst. 7).</b>
<b>Stačí, aby odstoupení bylo odesláno (§ 1818).</b>	<b>Odstoupení musí být doručeno obchodníkovi.</b>
<b>Spotřebitel musí zboží vrátit do 14 dnů (§ 1831)</b>	<b>Lhůta na vrácení není stanovena, ale spotřebitel musí zboží vrátit, jakmile došlo k odstoupení od smlouvy</b>
<b>Obchodník musí vrátit zaplacené částky do 14 dnů, nemusí to udělat, pokud nemá jistotu, že zákazník zboží neodeslal (§ 1832).</b>	<b>Obchodník musí vrátit peníze do 30 dnů (§ 53 odst. 10).</b>
<b>Vrací se všechny zaplacené prostředky včetně nákladů na dodání, ale ty jen do výše odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání.(§ 1832).</b>	<b>Vrací se veškeré zaplacené částky (§ 53 odst. 10).</b>



# Smlouva o dílo



[www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)



# Smlouva o dílo vs. zhotovení věci na zakázku

- Dílo
  - § 2587 - Zhotovení určité věci, nespadá-li pod kupní smlouvu, a dále údržba, oprava nebo úprava věci, nebo činnost s jiným výsledkem. Dílem se rozumí vždy zhotovení, údržba, oprava nebo úprava stavby nebo její části.
  
- Koupě – zhotovení věci na zakázku
  - § 2086 - Smlouva o dodání věci, která má být teprve vyrobena, se posoudí jako kupní smlouva, ledaže se ten, komu má být věc dodána, zavázal předat druhé straně podstatnou část toho, čeho je k vyrobení věci zapotřebí.
  - Za kupní smlouvu se nepovažuje smlouva, podle níž převážná část plnění dodavatele spočívá ve výkonu činnosti.

# Věci k provedení díla

- Opatřená zhotovitelem (Z)
  - Postavení prodávajícího (tedy odpovědnost jako u KS).
  - Má se za to, že kupní cena věci je zahrnuta v ceně díla.
- Předaná objednavatelem (O)
  - Má se za to, že cenu nesnižuje
  - Pokud není dodána včas, lze jí pořídit na účet O
  - Z upozorní na nevhodnou věc nebo příkaz O
  - Pokud O trvá na užití věci nebo nevhodného příkazu, Z může požadovat aby tak O učinil písemně
  - O pak neodpovídá za vady vzniklé pro nevhodnost věci/příkazu



# Provedení díla

- Dílo je provedeno, je-li dokončeno a předáno
- Dokončení – předvedením způsobilosti
- Převzetí
  - S výhradami
  - Bez výhrad
    - Převezme-li objednatel dílo bez výhrad, nepřizná mu soud právo ze zjevné vady díla, namítne-li zhotovitel, že právo nebylo uplatněno včas.

# Cena díla

- Právo na zaplacení – provedením díla
  - Zálohy pro dílo většího rozsahu, dohoda
- Cena určená odhadem
  - Překročení odhadu – oznámení O. bez zbytečného odkladu jinak není právo na zaplacení rozdílu
  - O. může odstoupit a zaplatit poměrnou část bez zbytečného odkladu, jinak platí, že souhlasí
- Cena dle rozpočtu
  - Je-li součástí smlouvy/odkaz, nelze požadovat změnu ceny pro jiné úsilí/náklady
  - Nastane-li nepředvídatelná okolnost – lze se domáhat zvýšení ceny soudně
  - **Zaručený rozpočet** – nelze účtovat vícepráce
  - **Výhrada neúplnosti/nezávaznosti** – lze požadovat zvýšení ceny – O. může odstoupit při zvýšení o více než 10%

# Vady

- Dílo má vadu, pokud neodpovídá smlouvě
- Práva O. – obdobně jako u KS
  - X nelze požadovat provedení náhradního díla, pokud původní dílo nelze vrátit/předat
  - Z odpovídá za vady, které má dílo při převzetí
  - Vady musí O. uplatnit bez zbytečného odkladu, co je zjistí nejpozději do dvou let (stavby pět let)
- Záruka – jen pokud je smluvena
  - Použijí se ustanovení o KS
  - Záruční doba běží od předání díla

# Vady stavby

- Převzetí § 2628
  - Objednatel nemá právo odmítnout převzetí stavby pro ojedinělé drobné vady, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání užívání stavby funkčně nebo esteticky, ani její užívání podstatným způsobem neomezuují.
  
- Vady
  - Skryté vady lze vytýkat 5 let

# Spoluodpovědnost za vady

- zavázán se Z. společně a nerozdílně:
  - poddodavatel zhotovitele, ledaže prokáže, že vadu způsobilo jen rozhodnutí Z nebo toho, kdo nad stavbou vykonával dozor,
  - kdo dodal stavební dokumentaci, ledaže prokáže, že vadu nezpůsobila chyba ve stavební dokumentaci,
  - kdo prováděl dozor nad stavbou, ledaže prokáže, že vadu stavby nezpůsobilo selhání dozoru.
- Zhotovitel se zproští povinnosti z vady stavby, prokáže-li, že vadu způsobila jen chyba ve stavební dokumentaci dodané osobou, kterou si objednatel zvolil, nebo jen selhání dozoru nad stavbou vykonávaného osobou, kterou si objednatel zvolil.



# Práva zákazníka z vadného plnění





# Jakost při převzetí



# Jakost při převzetí

- § 2165 dříve rozpor s kupní smlouvou (§ 616 OZ)
- „Evropská záruka“
- Prodávající odpovídá, že věc:
  - ❑ má vlastnosti ujednané, popsané, očekávané dle povahy zboží a reklamy
  - ❑ hodí se k účelu, který prodávající uvádí, nebo k jakému se obvykle používá
  - ❑ odpovídá jakostí
  - ❑ je v odpovídajícím množství, míře či hmotnosti
  - ❑ vyhovuje právním předpisům



# Jakost při převzetí

- Projevili se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to že byla vadná už při převzetí
- Prodávající musí **PROKÁZAT** (tedy nikoliv tvrdit)
  - že vada na věci nebyla
  - Odporuje to povaze věci
  - Jedná se o opotřebení způsobené obvyklým používáním
- Lze uplatnit 24 měsíců od převzetí
- Po 6 měsících musí spotřebitel prokázat, že vada na věci byla (je to zřejmé, má posudek...)
- Prodávající nikdy neodpovídá za vady, o kterých kupující věděl před převzetí a nebo za vady, které kupující sám způsobil

# Nároky spotřebitele

- Nemá-li věc vlastnosti dle § 2161
  - Dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené
  - Pokud se vada týká součásti věci, lze požadovat výměnu součásti
  - Není-li výměna možná, má kupující právo odstoupit
  - Vždy lze požadovat přiměřenou slevu
    - Může být první volbou, pokud si chce spotřebitel zajistit opravu sám
    - Automaticky pokud prodávající nesjedná nápravu v přiměřené době, nebo by náprava způsobila spotřebiteli značné obtíže
- Kdy je dodání nové věci nepřiměřené – vadu lze odstranit IHNED (dotáhnout šroub...)

# Srovnání

Nový občanský zákoník	Starý občanský zákoník
<b>Shoda se smlouvou</b>	
Záruka za jakost při převzetí § 2161	Rozpor s kupní smlouvou § 616
Lhůta na uplatnění je 24 měsíců. Má se za to, že vada, která se vyskytne do 6 měsíců, byla na věci, už v době převzetí.	
Nárok na výměnu věci (nebo její součásti) jen pokud to není povaze vady nepřiměřené nebo neúměrné (např. vadu lze snadno odstranit hned), jinak oprava. Pokud by nebylo možné, sleva či vrácení peněz (§2169 odst. 1, 3).	Nárok na výměnu nebo opravu podle volby spotřebitele bez zbytečného odkladu, není-li to možné pak sleva nebo vrácení peněz (§616 odst. 3).



# Odpořvednost za vady

# Práva z vadného plnění

- § 2099 - § 2112 obecná ustanovení kupní smlouvy
- § 2165 - § 2174 zvláštní ustanovení při prodeji zboží v obchodě
- § 2165 (1):
- „Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se **vyskytne** u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.“
- V legislativním procesu bylo sloveso projeví se nahrazeno slovesem vyskytne.
  - Projevit se může jen to, co na věci už bylo
  - Pokud se vada vyskytne, nemusela být na věci již od začátku, ale věc si nezachovala určité vlastnosti





# Vada = porušení smlouvy

- Věc je vadná pokud
  - není předána v ujednaném množství, jakosti a provedení
  - není-li jakost ujednána, plní prodávající v jakosti a provedení vhodném pro účel patrný ze smlouvy
  - pokud účel není patrný, pak v jakosti a provedení pro obvyklé účely
  - pro jakost je rozhodující smlouva
  - je jiná, než bylo domluveno nebo má vady v dokladech

# Podstatné porušení smlouvy

- Podstatné je takové porušení povinnosti, o němž strana porušující smlouvu již při uzavření smlouvy věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala.
- Většinou se bude jednat o neopravitelné vady, nemusí to být ale pravidlem (vada sice může být opravitelná, ale pro kupujícího je funkčnost v daném ohledu podstatná).
- Kupující má právo (§ 2106):
  - Výměna věci nebo její součásti
  - Oprava
  - Přiměřená sleva
  - Odstoupení od smlouvy
- Vždy volí kupující, při oznámení vady
- Volbu nelze dodatečně měnit
- Pokud kupující nezvolí svá práva včas, má práva jako při nepodstatném porušení smlouvy

# Nepodstatné porušenie smlouvy

- Nepodstatným porušením je to čo, není podstatným porušením.
- Právo kupujícího (§2107):
  - ❑ Odstranění vady (oprava)
  - ❑ Přiměřená sleva z kupní ceny
  - ❑ Neodstraní-li prodávající vadu včas, může kupující odstoupit
  - ❑ Dokud kupující neuplatní právo na slevu nebo odstoupení, může prodávající dodat co chybí nebo odstranit právní vadu
- Volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady
- Do odstranění vady nemusí kupující platit část kupní ceny, odhadem odpovídající jeho právu na slevu



# Práva z vadného plnění

- Opakovaný výskyt vady po opravě, pro kterou není možné věc řádně užívat nebo větší množství vad (§ 2169 (2))
  - Právo na odstoupení od smlouvy
  - Užije se ustálená praxe (3x stejná, 4 různé)
- Práva z odpovědnosti za vady není možné předem omezovat nebo rušit.
- Zákonnou lhůtu k uplatnění práv nelze zkracovat
  - K ujednání, které by tak činilo se nepřihlíží (jako by ve smlouvě nebylo)
- Při výměně zboží není výslovně stanoveno, že běží nová záruka (prý záměr legislativců) !!

## Zákonná záruka

zákonná odpovědnost z vad	Záruka
Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. (§ 2165 odst. 1)	Při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců (§ 620 ods. 1).
Nepodstatné porušení smlouvy (většinou opravitelná vada) – právo na opravu nebo přiměřenou slevu. Není-li opraveno včas, pak je možné odstoupit od smlouvy (§ 2107)	Odstranitelná vada – nárok na opravu, nebo výměnu části. Není-li to neúměrné, možná výměna. Pokud to není možné, pak sleva nebo vrácení peněz (§ 622 odst. 1).
Podstatné porušení smlouvy (většinou neopravitelná vada) – kupující si vybírá mezi výměnou součásti, dodáním nové věci bez vad, slevou nebo odstoupením od smlouvy (§ 2106).	Neodstranitelná vada – nárok na výměnu, slevu nebo vrácení peněz (§ 622 odst. 2).
Při výměně věci nová záruka není. Pro spotřebitele je lepší chtít peníze zpět.	Pokud dojde k výměně věci nebo její části, běží nová záruka (§ 627 odst. 1).
Při opakovaných vadách nebo větším množství vad je možné požadovat výměnu součásti, výměnu věci nebo odstoupit od smlouvy.	



**Záruka za jakost**

# Záruka za jakost

- **Smluvní záruka**
  - Zárukou za jakost se prodávající zavazuje, že věc bude po určitou dobu způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti.
  - Stejně účinky má uvedení záruční doby nebo doby použitelnosti na obalu, **připojeném návodu nebo v reklamě.**
  - Liší-li se informace o záruce ve smlouvě a v záručním listu, platí ta delší
  - Pokud se liší smlouva a obal, má přednost smlouva
- Záruka za jakost může mít lepší podmínky než zákonná odpovědnost za vady, je jen na prodávajícím nebo výrobcí, jak vyjdou spotřebiteli vstříc nad rámec zákona

# Srovnání

Smluvní záruka	
Záruka za jakost (smluvní)	Smluvní záruka
Prodávající se zavazuje, že po určité době bude věc způsobilá k použití pro svůj obvyklý účel.	Prodávající může v záručním listě stanovit záruku ve větším rozsahu, než vyžaduje zákon.
Pokud se liší údaje od výrobce a prodejce, platí ta lhůta, která je delší.	U prodejce je možné uplatnit jen záruku, kterou spotřebiteli poskytl.
Práva ze smluvní záruky se uplatní stejně jako ze zákonné odpovědnosti za vady.	



# Proces reklamace



[www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)



# „Záruční list“ nebo potvrzení o právech z vad

- Prodávající na žádost kupujícího potvrdí v písemné formě, v jakém rozsahu a v po jakou dobu trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění.
- Prodávající má povinnosti ve stejném rozsahu jako trvají povinnosti výrobce.
- Je-li to potřebné, vysvětlí prodávající v potvrzení srozumitelným způsobem obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání své odpovědnosti i způsob, jakým lze uplatnit práva z ní plynoucí.
- Nebrání-li tomu povaha věci, stačí doklad o koupi, který údaje obsahuje
- K opravě lze určit další osobu (servis, pobočku, síť...)



# Uplatnění reklamace NOZ

- U prodávajícího, u kterého byla věc koupena
- Je-li v potvrzení o právech za vady jiná osoba určena k opravě, která je v místě prodávajícího nebo v místě kupujícímu bližším, pak kupující uplatní právo u něho.
- Tato osoba provede opravu ve lhůtě domluvené mezi kupujícím a prodávajícím.
- 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.



# Uplatnění reklamace

## Zákon o ochraně spotřebitele

- § 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.
- **Obsah reklamačního protokolu:**
  - ❑ Kdy reklamaci spotřebitel uplatnil
  - ❑ Co je jejím obsahem
  - ❑ Jaký způsob vyřízení spotřebitel požaduje



# Rozhodnutí o reklamaci a její vyřízení

- § 19 IHNEB, ve složitých případech do 3 dnů
  - Nezapočítává se doba nutná k odbornému posouzení (pak je ale nutné prokázat, že posouzení je skutečně odborné)
- Reklamace **včetně odstranění vady** musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od uplatnění.
- **Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy**
- Pak postup dle ust. § 2106

# Informování o vyřízení reklamace

- Ústavní soud:
  - Povinnost reklamaci vyřídit zahrnuje i povinnost o jejím vyřízení informovat (Ústavní soud)
- Důsledek – nedá-li prodávající vědět, můžete odstoupit
- Vhodné způsoby:
  - E-mail
  - SMS
  - Spotřebitel, který neuvede kontakt zřejmě nechce být informován
  - Může být upraveno reklamačním řádem





**Děkuji za pozornost**

**Miloš Borovička**

**[borovicka@dttest.cz](mailto:borovicka@dttest.cz)**