

Reklamační řízení v oční optice

Jindřich Hanzlíček

Právní nástroje reklamace

- **Reklamace** je právní jednání, ve kterém smluvní strana závazkového vztahu uplatňuje odpovědnost za vady v plnění.
- Způsob **reklamace**, její oprávněnost a další záležitosti řeší právní předpisy nebo smlouva.

Do kdy můžeme reklamovat

- U spotřebního zboží je podle zákona možné reklamovat vady, které se projeví v průběhu prvních dvou let od převzetí zboží.
- S prodejcem si ale můžete smluvně sjednat i delší záruční dobu

Kde reklamovat

- Vadné zboží můžete reklamovat v libovolné provozovně prodejce, kde to umožňuje povaha prodávaného sortimentu, na obvyklém místě jeho podnikání, v jeho sídle nebo v záručním servisu uvedeném v záručním listu.
- Nemusíte tedy s reklamací přímo do prodejny, kde jste zboží koupili

Opakovaná vada zboží

- Pokud se v průběhu záruční lhůty třikrát objeví stejná vada a vy ji třikrát reklamujete (po té, co ji prodejce dvakrát odstraní), máte právo na výměnu zboží nebo odstoupení od smlouvy a vrácení peněz

Podstatné porušení smlouvy

- K podstatnému porušení smlouvy dojde, když bude jasné, že pokud byste o něm věděli předem, zboží nekoupíte. Takže se ukáže, že nemá vlastnosti, pro které jste ho kupovali nebo které jsou u tohoto druhu zboží zásadní. Nebo vlastnosti, které prodejce sliboval. Jiná porušení smlouvy se považují za nepodstatná
- Při podstatném porušení smlouvy si můžete vybrat, jestli chcete věc opravit, vyměnit, dostat slevu nebo odstoupit od smlouvy a nechat si vrátit peníze

Nepodstatné porušení smlouvy

- U nepodstatného porušení volíte pouze mezi slevou a odstraněním vady. Odstoupit od smlouvy budete moci jedině v případě, že prodejce odmítne vadu odstranit, případně to nestihne v zákonné lhůtě.

Kde si stěžovat

- Když nebudete spokojení s tím, jak prodejce vaši reklamaci vyřešil, a budete se cítit poškození, můžete si stěžovat u České obchodní inspekce

Ochrana obchodníka

- Vyřízení reklamace podle zákonných norem
- §2165 NOZ-záruka na zboží jejíž vada, která se vyskytne
- Do 6 měsíců se předpokládá, že vada byla již od začátku
- Zákon 634 / 1992 Sb.zákon na ochranu spotřebitele
- Obchodníka ochrání pouze předvídatelné jednání-
řádné zpracování reklamace

Smluvní záruka

- Zákon stanoví lhůtu pro uplatnění vad na 24 měsíců. Naproti tomu *tzv. záruka za jakost*, nebo také *smluvní záruka*, je nadstavbou minimálního standardu. Každý prodejce nebo výrobce může za kvalitu svého zboží ručit déle, než zákon vyžaduje.
- Pokud je na obale, v návodu nebo v reklamě uvedena doba použitelnosti delší, je to stejné, jako by na tuto dobu byla poskytnuta smluvní záruka

Reklamace optika

- Nejedná se o spotřební zboží
- Vyplnění reklamačního protokolu
- Striktní dodržení 30 denní lhůty
- Při odmítnutí převzetí domů doporučeně (10 denní fixní lhůta)
- Zhotovitel odpovídá za vady, které má věc na zakázku zhotovená při převzetí objednatelem. Stejně tak odpovídá zhotovitel i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době, která je šest měsíců.
- Záruka za opravy zboží jsou 3 měsíce

Reklamační protokol

- Označení firmy a provozovny dodavatele
 - Datum předání zhotoveného výrobku
 - Datum reklamace
 - Důvod reklamace-vypsát i kdyby žádný nebyl
 - Předpokládaný termín vyřízení
1. Okamžitě
 2. Do tří dnů
 3. Do třiceti dnů-maximální doba

Zánik záruky

- poškození zboží při přepravě (tyto škody je nutno řešit s dopravcem při převzetí – veškeré zásilky odesíláme pojištěné),
- mechanické, tepelné, chemické a další poškození způsobené činností uživatele,
- neodborná instalace, neodborné uvedení do provozu, neodborné zacházením, obsluha či skladování,
- vady způsobené živelnou katastrofou,
- vady způsobené úpravou, opravou nebo změnami, které byly provedeny uživatelem nebo jinou nepovolanou osobou
- úmyslné poškození , nebo použití, které je v rozporu s návodem k použití, nebo obvyklým způsobem použití,
- používáním zboží v podmínkách, které jsou v rozporu v podmínkách uvedených v dokumentaci,
- poškozením vnějšími vlivy nebo živly,
- zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo opotřebením,
- porušením ochranných pečetí a nálepek (pokud na výrobku jsou),
- zboží poškozené zapojením odporujícím příslušným normám.
-

Záruční lhůty

Záruční lhůta u věcí zhotovených na zakázku

- Dle informací z Ministerstva průmyslu a obchodu činí záruční lhůta u věcí zhotovených na zakázku (jako je třeba skříň, kuchyňská linka nebo nový oblek) standardních 24 měsíců.
- v § 2161 odst. 2 občanského zákoníku. (Doslova: "(2) Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.")
- V jednoduchých případech prodávající nebo jim pověřený pracovník rozhodne o uznání důvodu pro reklamaci ihned, ve složitých do tří pracovních dnů. Jestliže to okolnosti vyžadují, zajistí prodávající odborné posouzení reklamované vady. Doba potřebná k vypracování odborného posudku se v takovém případě do třídní lhůty nezapočítává.
- Aby mohla reklamace být úspěšná, musí spotřebitel oznámit prodávajícímu, v čem konkrétně spatřuje vadu výrobku či služby a jaké nápravy (viz výše) se dožaduje. Musí také samozřejmě reklamaci uplatnit v záruční době.

Odkazy zákonné

- Zákon 89 / 2012
- Judikáty NS

Zákon 89/2012

- § 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.
- § 2170
- Právo z vadného plnění kupujícímu nenáleží, pokud kupující před převzetím věci věděl, že věc má vadu, anebo pokud kupující vadu sám způsobil
- § 2086
- (1) 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 vyrobění věci zapotřebí.
(2) Za kupní smlouvu se nepovažuje smlouva, podle níž převážná část plnění dodavatele spočívá ve výkonu činnosti

- **§ 1770**

- Ustanovení o nabídce a o přijetí nabídky se použijí přiměřeně i na případy, kdy strany ujednají pro uzavření smlouvy jiný postup.

-

Záruční lhůta u věcí zhotovených na zakázku

- Dle informací z Ministerstva průmyslu a obchodu činí záruční lhůta u věcí zhotovených na zakázku (jako je třeba skříň, kuchyňská linka nebo nový oblek) standardních 24 měsíců.

- **Není v zákoně řešeno**

- Nový občanský zákoník (platí od 1.1.2014) už nepoužívá pojmy „záruka“ či „záruční doba“. Pracuje s pojmy „právo z vadného plnění“, „právo z vady“, „jakost při převzetí“. V současné době panuje nejistota právních výkladů, nejsou zatím právní precedenty, zjednodušeně lze říci, že zboží by se mělo reklamovat do ****šesti měsíců****, kdy je výhodnější postavení spotřebitelů v případném soudním sporu výslovně upraveno v § 2161 odst. 2 občanského zákoníku. (Doslova: "(2) Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.,"

-

- Nový občanský zákoník (platí od 1.1.2014) už nepoužívá pojmy „záruka“ či „záruční doba“. Pracuje s pojmy „právo z vadného plnění“, „právo z vady“, „jakost při převzetí“. V současné době panuje nejistota právních výkladů, nejsou zatím právní precedenty, zjednodušeně lze říci, že zboží by se mělo reklamovat do ****šesti měsíců****, kdy je výhodnější postavení spotřebitelů v případném soudním sporu výslovně upraveno v § 2161 odst. 2 občanského zákoníku. (Doslova: "(2) Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.,,

- **§ 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 jakosti 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.

Judikáty NS

- Na základě rozsudku Nejvyššího soudu sp. zn. 32 Cdo 4331 / 2009 bylo dle dřívější úpravy obchodního zákoníku nutné, aby účel dohodnutého plnění byl stanovený ve smlouvě, v případě uzavření smlouvy ústně pak byl jasně a zřetelně vyjádřen. Občanský zákoník na rozdíl od toho zavedl v § 2095 pojem „účel patrný ze smlouvy“. Z tohoto vychází, že nyní postačí, když je účel plnění ze smlouvy odvoditelný, nemusí tak již v ní být výslovně uveden.
- Rozsudek Nejvyššího soudu sp. zn. 32 Cdo 694 / 2015, který se týkal problematiky vadného plnění v souvislosti s nedodáním dokumentace k předmětu plnění, byl sice rozhodován v intencích obchodního zákoníku, ovšem mám za to, že je možné jej aplikovat i v dnešních poměrech.

Tento rozsudek stanovil, že: „předpokladem řádného dodání zboží je nejen předání dokladů nutných k užívání zboží, nýbrž i dalších dokladů stanovených ve smlouvě. Pokud další doklady stanovené ve smlouvě obsahují vady nebo nejsou kupujícímu vůbec předány, nedojde k řádnému dodání zboží. Ve vztahu k závěru o vadách zboží je přitom nerozhodné, zda prodávající kupujícímu nedodal doklady nutné k užívání zboží či doklady stanovené ve smlouvě, neboť o vadu zboží se jedná v obou případech.“

- Rozsudek Nejvyššího soudu sp. zn. 32 Cdo 1040 / 2009 stanovil, že *„za zjevné vady je možno považovat jen takové, jejichž existence je kupujícímu, popř. objednateli, zřejmá na pohled, případně takové vady, které lze zjistit běžně prováděnými zkouškami. Za zjevné vady nelze považovat ty vady, jejichž existenci by musel kupující nebo objednatel zjišťovat prohlídkou spojenou s destrukcí zboží nebo díla, popř. vady, které se typicky mohou v plné míře projevit až při užívání zboží nebo předmětu díla.“*
- Dle rozsudku Nejvyššího soudu ze dne 28. 6. 2011, sp. zn. 23 Cdo 1847 / 2009 prodávající neodpovídá za vady zboží, o kterých kupující v době uzavření smlouvy věděl nebo s přihlédnutím k okolnostem, za nichž byla smlouva uzavřena, musel vědět, ledaže se vady týkají vlastností zboží, které zboží mělo mít podle smlouvy.
- Stejně tak je uplatnitelné usnesení Nejvyššího soudu sp. zn. 33 Cdo 2991 / 2013, které se zabývalo posouzením nedostatku obecně předpokládané vlastnosti prodané věci, snižujícího možnost jejího využití, jako vady bez ohledu na to, zda se při jejím využití projevila. Bylo stanoveno, že: *„nedostatek takové vlastnosti, která se u movitých či nemovitých věcí téhož druhu a stáří obecně předpokládá a jejíž absencí je možnost využití věci podstatně snížena, je vadou prodané věci bez ohledu na to, že se při jejím využití dosud neprojevila.“*