

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra práva

Studijní program: 6202 B Hospodářská politika a správa

Studijní obor: Strukturální politika EU pro veřejnou správu

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

ODPOVĚDNOST ZA VADY PŘI PRODEJI ZBOŽÍ V OBCHODĚ

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Jiří Písečka

Autor:

Kateřina Hačková

2012

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kateřina LACINOVÁ**
Osobní číslo: **E09851**
Studijní program: **B6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Strukturální politika EU pro veřejnou správu**
Název tématu: **Odpovědnost za vady při prodeji zboží v obchodě**
Zadávající katedra: **Katedra práva**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Cílem bakalářské práce je popsat a analyzovat právní úpravu odpovědnosti prodávajícího za vady při prodeji zboží v obchodě. Dále popsat a analyzovat problémy vyskytující se při uplatňování odpovědnosti za vady spotřebitelem v praxi a navrhnout jejich řešení, včetně případných vhodných změn právní úpravy respektující oprávněné zájmy na straně spotřebitelů i dodavatelů.

Metodický postup:

1. Studium právních předpisů a odborné literatury.
2. Analýza právní úpravy odpovědnosti za vady při prodeji zboží v obchodě.
3. Výzkum sledovaných objektů - analýza procesu vyřizování reklamací u vybraných prodejců.
5. Zhodnocení právní úpravy a její realizace v praxi.
6. Návrhy de lege ferenda.

Rámcová osnova:

1. Úvod.
2. Literární rešerše.
3. Cíl metodika, hypotézy.
4. Výzkum sledovaných objektů (analýza procesu vyřizování reklamací u vybraných prodejců).
5. Zhodnocení právní úpravy a její realizace v praxi.
6. Návrhy de lege ferenda.
7. Závěr.
8. Přehled literatury.
9. Přílohy.

Rozsah grafických prací: dle potřeby
Rozsah pracovní zprávy: 40-50 stran
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

Seznam odborné literatury:

Švestka, J., Spáčil, J., Škárová, M., Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník I : komentář, (Velké komentáře), Praha, C.H. Beck, ISBN: 978-80-7400-004-1, 2008, a literatura zde uvedená.

Švestka, J., Spáčil, J., Škárová, M., Hulmák, M. a kol.: Občanský zákoník II : komentář, (Velké komentáře), Praha, C.H. Beck, ISBN: 978-80-7400-004-1, 2008, a literatura zde uvedená.

• Horová O.: Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie, Praha, Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.


• Hulva T.: Ochrana spotřebitele, Praha, Aspi, 2004. 451 s. ISBN 80-7357-064-5.

Další odborná literatura a odborná periodika zabývající se tématem.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Jiří PÍSEČKA**
Katedra práva

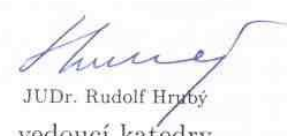
Datum zadání bakalářské práce: **10. února 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce: **15. dubna 2012**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.

děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentická 13 (25)
370 05 České Budějovice


JUDr. Rudolf Hrubý
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 16. března 2011

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské/diplomové práce, a to - v nezkrácené podobě/v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích 27. 4. 2012

.....
Kateřina Hačková

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji Mgr. Jiřímu Písečkovi za vedení, odbornou pomoc a cenné rady, které mi poskytl při vypracování této bakalářské práce. V neposlední řadě bych chtěla poděkovat rodině a zaměstnavateli za jejich podporu během celého studia.

Obsah:

1. ÚVOD

1. LITERÁRNÍ REŠERŠE

2. LEGISLATIVNÍ ÚPRAVA	12
2.1 Ústavní základy	12
2.1.1 Ústava	12
2.1.2 Listina základních práv a svobod	12
2.2 Občanský zákoník	13
2.2.1 Části Občanského zákoníku	15
2.2.1.1 Obecná část	15
2.2.1.2 Rodinné právo	15
2.2.1.3 Absolutní majetková práva	15
2.2.1.4 Relativní majetková práva	15
2.2.1.5 Ustanovení společná, přechodná a závěrečná	15
2.2.2 Důležitá ustanovení Občanského zákoníku	16
2.3 Zákon o ochraně spotřebitele	16
2.4 Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku	18
2.5 Zákon o obecné bezpečnosti výrobků	19
2.6 Zákon o technických požadavcích na výrobky	20
2.7 Zákon o České obchodní inspekci	22
2.8 Směrnice evropské unie	23
2.8.1 Směrnice Rady č. 85/374/EHS	23
2.8.2 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES	24
2.8.3 Směrnice o všeobecné bezpečnosti výrobků č. 92/59/EHS...	25
3. PRODEJ ZBOŽÍ	26
3.1 Prodej v obchodě	26
3.1.1 Dodavatel	26
3.1.2 Spotřebitel	26
3.1.3 Prodávající	27
3.1.4 Kupující	27
3.2 Právní úprava	27
3.3 Prodej věcí ve slevě a věcí použitých	27
3.4 Vznik kupní smlouvy	28
3.5 Povinnosti prodávajících	29
4. ODPOVĚDNOST ZA VADY	30
4.1 Prodej nové věci	30
4.2 Snižena cena pro vadu zboží	30
4.3 Použité a rychle se kazící zboží	31
4.4 Výprodej	31

5. VADY VĚCI	32
5.1 Právní vady	32
5.2 Faktické vady	32
5.3 Skrytá vada	33
5.4 Zjevná vada	33
5.5 Vada odstranitelná	33
5.5.1 Právo na odstranění vady	33
5.5.2 Právo na výměnu	34
5.5.3 Právo na přiměřenou slevu z ceny věci	34
5.5.4 Právo od smlouvy odstoupit	34
5.6 Vada neodstranitelná	35
5.6.1 Vady bránící užívání	35
5.6.2 Vady nebránící užívání	35
6. ZÁRUČNÍ LHŮTA	36
6.1 Zákonná záruka	36
6.2 Smluvní záruka	37
6.2.1 Doživotní záruka	37
7. UPLATNĚNÍ ODPOVĚDNOSTI ZA VADY (REKLAMACE)	39
7.1 Odpovědnost	40
7.1.1 Zákonnou odpovědnost za vady	40
7.1.1.1 Shoda s kupní smlouvou	40
7.1.1.2. Rozpor s kupní smlouvou	40
7.1.2 Záruční odpovědnost	41
7.2 Lhůty k uplatnění odpovědnosti za vady	42
7.3 Lhůta pro vyřízení reklamace	42
7.4 Kdo může reklamovat	43
7.5 Místo podání reklamace	43
7.6 Co je k reklamaci potřeba	44
7.7 Povinnosti prodávajícího	45
7.8 Vyřízení reklamace	45
7.9 Náhrada nutných nákladů	46
8. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ	47
8.1 Průběh řízení	47
8.1.1 Kvalifikované informace a doporučení	48
8.1.2 Mediace	48
8.1.3 Rozhodčí řízení	48
8.2 Stížnost	49
9. CÍL PRÁCE A METODIKA	50
9.1 Cíl práce	50
9.2 Metodika	50
9.3 Hypotézy	51

9.3.1 Hypotézy kupující	51
9.3.1.1 Kupující znají svá práva při uplatňování odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě.	
9.3.1.2 Kupující uplatňují svá práva při uplatňování odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě.	
9.3.1.3 Výsledek a průběh reklamačního řízení ovlivňuje rozhodování kupujícího o dalším nákupu zboží v daném obchodě.	
9.3.2 Hypotézy prodávající	51
9.3.2.1 Proávající znají právní úpravu týkající se odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě.	
9.3.2.2 Proávající dodržují všechny zákonem stanovené povinnosti vyřizování reklamací.	

II. PRAKTICKÁ ČÁST

10. VÝSLEDKY VÝZKUMU 52

10.1 Výsledky výzkumu na straně kupujících 52

- 10.1.1 Pohlaví
- 10.1.2 Věk
- 10.1.3 Vaše dosažené vzdělání
- 10.1.4 Reklamoval/a jste nějaké zboží koupené v obchodě?
- 10.1.5 Jak byla Vaše reklamační nejčastěji prodávajícím posouzena?
- 10.1.6 Stalo se Vám někdy, že prodejce Vaši reklamaci zamítnul?
- 10.1.7 Jak jste řešil/a zamítnutí reklamační?
- 10.1.8 V případě, že Vám byla reklamační zamítnuta jako neoprávněná a Vy jste se proti zamítnutí odvolal/a a domáhal/a svých práv, byl/a jste úspěšný/á?
- 10.1.9 Řešil/a jste někdy zamítnutí reklamační soudní cestou?
- 10.1.10 V případě, že jste řešil/a zamítnutí reklamační soudní cestou, byl/a jste v soudním jednání úspěšný/á?
- 10.1.11 Využil/a jste někdy k řešení zamítnuté reklamační systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů?
- 10.1.12 Koupíte opětovně zboží v prodejně, kde Vám v minulosti byla reklamační zamítnuta jako neoprávněná, i když byla podle Vašeho názoru oprávněná?
- 10.1.13 Podnikáte nějaké kroky, abyste se při nákupu zboží vyvaroval/a případným následným problémům při uplatňování reklamační?
- 10.1.14 Jakou hodnotu musí mít zboží, abyste ho reklamoval/a?
- 10.1.15 Znáte rozdíl mezi zákonnou a záruční odpovědností za vady?
- 10.1.16 Je Vám znám pojem „shoda s kupní smlouvou“?
- 10.1.17 Je Vám znám pojem „rozpor s kupní smlouvou“?
- 10.1.18 Jaká je lhůta pro vyřízení reklamační?
- 10.1.19 Do jaké lhůty po zakoupení zboží, je možné uplatnit reklamační, která vznikla v důsledku opotřebení zboží?

- 10.1.20 Jaká je zákonná záruční doba u spotřebního zboží?
- 10.1.21 Je Vám znám systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů?
- 10.1.22 Čtete obchodní podmínky, či reklamační řád dříve, než zboží koupíte?
- 10.1.23 Myslíte si, že je legislativní ochrana kupujících v ČR dostatečná?
- 10.1.24 Co by podle Vás přispělo ke zlepšení ochrany kupujících v ČR.
- 10.1.25 Jmenujte některé zákony ČR, které se zabývají odpovědností za vady zboží prodávané v obchodě

10.2 Výsledky výzkumu na straně prodávajících 64

- 10.2.1 Společnost, pro kterou pracujete, je tuzemská či mezinárodní společnost?
- 10.2.2 Je možné zboží zakoupené u Vaší společnosti reklamovat v jakémkoliv Vaší prodejně na území ČR?
- 10.2.3 Kolik procent přibližně z prodaného zboží je následně reklamováno?
- 10.2.4 Kolik procent reklamací je přibližně oprávněných?
- 10.2.5 Jak jsou oprávněné reklamace nejčastěji vyřizovány?
- 10.2.6 Jaká je lhůta pro vyřízení reklamace?
- 10.2.7 Stalo se Vám někdy, že jste nedodrželi lhůtu pro vyřízení reklamace?
- 10.2.8 V případě, že se Vám někdy stalo, že jste nedodrželi lhůtu pro vyřízení reklamace, jaký byl následný postup?
- 10.2.9 Má společnost, pro kterou pracujete, vypracovány smluvní podmínky?
- 10.2.10 Přikládáte smluvní podmínky ke kupní smlouvě?
- 10.2.11 Myslíte, že původní obal zboží je nutnou podmínkou k uplatnění reklamace?
- 10.2.12 Je kupující oprávněn reklamovat zboží v případě, že nebude mít kupní smlouvu (účtenku) a předloží pouze potvrzený záruční list?
- 10.2.13 Je kupující oprávněn reklamovat zboží v případě, že nebude mít kupní smlouvu (účtenku) a ani potvrzený záruční list, ale bude mít výpis z účtu, jelikož koupené zboží platil platební kartou?
- 10.2.14 Kolik procent reklamací posíláte k odbornému posouzení?
- 10.2.15 Znáte rozdíl mezi zákonnou a záruční odpovědností za vady?
- 10.2.16 Je Vám znám pojem „shoda s kupní smlouvou“?
- 10.2.17 Je Vám znám pojem „rozpor s kupní smlouvou“?
- 10.2.18 Jaká je zákonná záruční doba u spotřebního zboží?
- 10.2.19 Do jaké lhůty po zakoupení zboží, je možné úspěšně uplatnit reklamaci, která vznikla v důsledku opotřebení zboží?
- 10.2.19 Jmenujte právní úpravy ČR, které se zabývají odpovědností za vady zboží prodávané v obchodě?

10.3. Shrnutí výsledků výzkumu	72
10.3.1 Shrnutí výsledků výzkumu na straně kupujících	72
10.3.1 Shrnutí výsledků výzkumu na straně prodávajících	75
10.4 Vyhodnocení hypotéz	76
10.4.1 Vyhodnocení hypotéz kupujících	76
10.4.1.1 Kupující znají svá práva při uplatňování odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě.	
10.4.1.2 Kupující uplatňují svá práva při uplatňování odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě.	
10.4.1.3 Výsledek a průběh reklamačního řízení ovlivňuje rozhodování kupujícího o dalším nákupu zboží v daném obchodě.	
10.4.2 Vyhodnocení hypotéz prodávajících	77
10.4.2.1 Proávající znají právní úpravu týkající se odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě.	
10.4.2.2 Proávající dodržují všechny zákonem stanovené povinnosti vyřizování reklamací.	
10.5 Návrhy pro zlepšení	78
10.5.1 Návrhy ke zlepšení situace na straně kupujících	78
10.5.2 Návrhy ke zlepšení situace na straně prodávajících	79
10.5.3 Návrh změny právní úpravy	80
11. ZÁVĚR	82

1. ÚVOD

Téma odpovědnost za vady při prodeji zboží v obchodě jsem si vybrala záměrně, jelikož mě tato problematika velice zajímá. Jedná se o oblast soukromého práva, která se dotýká každého z nás, ať už jsme na straně kupujících, nebo prodávajících.

Odpovědnost za vady zboží neboli reklamace, upravuje především Občanský zákoník a Zákon o ochraně spotřebitele (pokud se nejedná o reklamaci mezi právními osobami, to upravuje Obchodní zákoník). V roce 2001 vstoupila Česká republika do Evropské unie a bylo potřeba sladit právní předpisy ČR tak, aby odpovídaly standardům a směrnicím Evropské unie. Tím byla značně posílena práva českých kupujících v nerovném postavení oproti prodávajícím.

Cílem teoretické části je popsat a analyzovat právní úpravu odpovědnosti prodávajícího za vady zboží při prodeji v obchodě.

V praktické části byl proveden dotazníkový výzkum, a to jak na straně kupujících, tak na straně prodávajících. Cílem průzkumu na straně kupujících bylo zjištění povědomí českých kupujících o jejich právech a o povinnostech prodávajících při uplatňování reklamací. Důležité také bylo zjistit, jaké zkušenosti kupující s uplatňováním reklamací mají, jakým způsobem řeší zamítnutí reklamace jako neoprávněné a zda průběh a vyřízení reklamace ovlivňuje jejich rozhodování o dalším nákupu v daném obchodě.

Účelem dotazníkového průzkumu na straně prodávajících bylo zjistit, zda prodávající znají právní úpravu odpovědnosti za vady zboží při prodeji v obchodě a zda zákonem stanovené povinnosti také dodržují.

Na základě výsledků z průzkumů budou navržena opatření pro zlepšení situace jak na straně kupujících, tak na straně prodávajících a bude navržena i změna právní úpravy.

I. LITERÁRNÍ REŠERŠE

2. LEGISLATIVNÍ ÚPRAVA

2.1 Ústavní základy

Ústavní základ práva ochrany spotřebitele je zakotven v Ústavě ČR a v Listině základních práv a svobod. Ústava a ústavní zákony jsou základní a nejvyšší normou České republiky. Mají nejvyšší právní sílu a jsou postavené na nejvyšším stupni hierarchického uspořádání právních sil právních norem. Ostatní právní normy s ní nesmí být v rozporu.

2.1.1 Ústava - Zákon č. 1/1993 Sb.

Ústava ČR je tvořena preambulí a osmi hlavami. Ústava představuje základ především pro:

- mezinárodní aspekty práva ochrany spotřebitele,
- státní správu,
- organizaci soudnictví a garanci soudní ochrany.

2.1.2 Listina základních práv a svobod

Listina základních práv a svobod je nedílnou součástí ústavního pořádku. Listina má 44 článků, členěných do šesti hlav. Pro ochranu kupujících jsou nejdůležitější tyto aspekty:

- základní právní zásady – zejména zajistit rovnost subjektů právních vztahů (kupující x prodávající),
- právo svobodně se sdružovat,
- právo svobodně podnikat, či pracovat,

- ochrana zdraví kupujících,
- ochrana životního prostředí,
- právo na soudní, či jinou právní ochranu kupujících.

HULVA, Tomáš. *Ochrana spotřebitele*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2004, 451 s. ISBN 80-735-7064-5.

2.2 Občanský zákoník

Zákon č. 40/1964 Sb.

Základem právní úpravy ochrany spotřebitele a s tím související odpovědnost za vady zboží prodávané v obchodě je Zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen: Občanský zákoník). Jedná se o úpravu soukromoprávní, která upravuje občanské právní vztahy a postavení jejich účastníků. Svých práv je možno domáhat se soudní cestou v případech, kdy nedošlo ke smíru mezi stranami dobrovolně. Občanský zákoník definuje např. pojmy: spotřebitelská smlouva, spotřebitel, odpovědnost za vady, záruční doba atd.

Občanský zákoník byl novelizován v roce 2000 zákonem č. 367/2000 Sb., který vychází ze:

- Směrnice Rady 93/13/EHS o nekalých podmínkách ve spotřebitelských smlouvách,
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených na dálku,
- Směrnice Rady 85/577/EHS o ochraně spotřebitele v případě smluv uzavřených mimo obchodní prostory.

Následně proběhla novelizace Občanského zákoníku v roce 2002 s ohledem na:

- prodloužení záruční doby zákonem č. 136/2002 Sb., který vychází ze směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES o určitých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na spotřebním zboží,

- a ze zákona č. 135/2002 Sb., který vychází ze Směrnice Evropského parlamentu a Rady 97/47/ES o ochraně zákazníků.

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.

Současný Občanský zákoník byl přijat v roce 1964. Od té doby byl již mnohokrát upravován (novelizován). Vychází z poměrů 60. let a z tehdejších názorů na soukromé právo, což zapříčinilo jeden z největších nedostatků tohoto zákoníku a to roztržitost úpravy občanskoprávních vztahů v několika různých právních předpisech. Ministerstvo spravedlnosti České republiky v současné době připravuje nové znění Občanského zákoníku, ale také nový Obchodní zákoník a nový Zákon o mezinárodním právu soukromém. Navrhovaný Občanský zákoník reaguje na potřebu změny v soukromém právu. Návrh nového zákoníku klade důraz jak na demokracii, tak na principy a standardy soukromého práva v Evropě. Česká republika prošla za posledních 20 let rozsáhlými společenskými změnami. Vytvoření a přijetí nového Občanského zákoníku v oblasti soukromého práva je nutné pro zařazení mezi ostatní vyspělé evropské země.

Občanský zákoník ukládá prodávajícímu tyto povinnosti:

- povinnost prodávat výrobky v hygienicky nezávadných obalech, případně výrobek do hygienicky nezávadného obalu při prodeji zabalit,
- při samoobslužném prodeji poskytnout vhodný obal,
- povinnost řádně informovat o vlastnostech zboží, o výrobcu a případně dovozci, množství, jakosti, datu výroby, trvanlivosti a způsobu používání a v neposlední řadě o ceně zboží,
- prodávající je dále na žádost kupujícího povinen, umožňuje-li to povaha výrobku, zboží předvést,
- další povinností je vydat doklad o koupi zboží.

ŠVESTKA, Jiří ; SPÁČIL, Jiří; ŠKÁROVÁ, Marta ; HULMÁK, Milan ; a kolektiv. *Občanský zákoník I., II..* 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. 2321 s. ISBN 978-80-7400-108-6.(§ 612)

2.2.1 Části nového Občanského zákoníku

Občanský zákoník je tematicky rozdělen do pěti částí.

2.2.1.1 Obecná část

V obecné části jsou vymezeny jednotlivé pojmy.

2.2.1.2 Rodinné právo

V části rodinného práva je zahrnut dnešní Zákon č. 94/1963 Sb., o rodině. Rodinné právo se zabývá jak institutem manželství, tak vztahy mezi příbuznými, zejména pak vztahy mezi rodiči a dětmi.

2.2.1.3 Absolutní majetková práva

Absolutní majetková práva jsou práva týkající se vlastnictví, práva k cizím věcem a problematiky dědění.

2.2.1.4 Relativní majetková práva

Čtvrtá část - relativní majetková práva je nejobsáhlejší. Zahrnuje v sobě různé druhy smluvních vztahů a také závazky z deliktního jednání (tedy i odpovědnost za škodu).

2.2.1.5 Ustanovení společná, přechodná a závěrečná

Poslední část se zabývá především legislativně technickou problematikou, mimo jiné i tím, které dosavadní zákony budou novým zákonem zrušeny.

Obecně o zákoníku. *Občanský zákoník* [online]. 2011 [cit. 2011-11-11]. Dostupné z: <http://obcanskyzakonik.justice.cz/cz/obecne-o-zakoniku.html>

2.2.2 Důležitá ustanovení Občanského zákoníku

Nejdůležitějšími ustanoveními Občanského zákoníku pro oblast odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě jsou §§ 612 - 627:

- obecné náležitosti prodeje zboží v obchodě - §§ 612, 613, 614, 617
- shoda s kupní smlouvou, nároky při rozporu s kupní smlouvou - § 616
- prodej za nižší cenu - § 618, § 624
- odpovědnost za vady prodané věci § 619
- záruční doba, náležitosti záručního listu - § 620
- vady odstranitelné a neodstranitelné - § 622
- vada z důvodu neodborné montáže nebo neodborného uvedení do provozu - § 623
- uplatnění práv odpovědnosti za vady - §§ 625 - 627

Základní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. 18.11.2010 [cit. 2011-11-1]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument6842.html>

2.3 Zákon o ochraně spotřebitele

Zákon č. 634/1992 Sb.

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen: Zákon o ochraně spotřebitele) je jednou z nejdůležitějších zákonných norem související s ochranou spotřebitele - tedy kupujících. Zákon o ochraně spotřebitele z roku 1992 vycházel z principů Směrnice Organizace spojených národů na ochranu spotřebitele, která je výchozím mezinárodně uznávaným dokumentem pro ochranu spotřebitele. V současné době platí na území České republiky ve smyslu pozdějších novelizací, které reagovaly na vznik samostatné České republiky a vstup České republiky do Evropské unie. Bylo potřeba odstranit, doplnit a změnit ustanovení, která neodpovídala právní úpravě obvyklé v zemích evropské unie.

Zákon mimo jiné vymezuje náležitosti dokladu o zakoupení zboží nebo poskytnutí služby, ukládá povinnost seznámit kupující s cenou prodávaného zboží nebo poskytované služby a informovat o podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb. Zákon stanovuje lhůty pro rozhodnutí o reklamaci (které jsou v souladu s Občanským zákoníkem), zabývá se problematikou zaměnitelných výrobků a vymezuje působnost orgánů státní správy při kontrole dodržování ustanovení na ochranu spotřebitele.

Pozitivní stránka zákona spočívá v tom, že přetváří povinnosti vyplývající z Občanského zákoníku - tedy předpisu soukromoprávního, do normy správního práva - tj. předpisu veřejnoprávního, jehož plnění mohou orgány státní správy kontrolovat a neplnění sankcionovat. Dozor nad dodržováním zákonem stanovených povinností prodávajících a případný postih za porušení zákona (ukládání pokut) provádí Česká obchodní inspekce, Česká zemědělská a potravinářská inspekce, Úřad pro technickou normalizaci a další orgány hygienické a veterinární, včetně živnostenských úřadů.

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.

Právní předpisy. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/legislativa/pravni-predpisy.html>

Zákon stanovuje některé podmínky podnikání, které jsou významné pro ochranu spotřebitele, přičemž jejich nedodržení představuje správní delikt postižitelný sankcí.

V zákoně lze nalézt např. požadavek na poctivost prodeje a poskytování služeb, zákaz nekalých obchodních praktik, zákaz diskriminace spotřebitele, různé informační povinnosti ohledně výrobků a služeb a řádného označení provozovny.

Zákon o ochraně spotřebitele dále ukládá povinnost poskytovat řádné informace o uplatňování reklamace spotřebitelem a vyžaduje formálně správný průběh reklamačního řízení (nejedná se o věcnou správnost rozhodnutí o reklamaci, kde je v případě sporu arbitrem soud či rozhodce, ale o formálně správný průběh reklamace).

Právní předpisy. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/legislativa/pravni-predpisy.html>

V Občanském zákoníku je poctivý prodej zboží definován jako:

Povinnost prodávat výrobky v předepsané nebo schválené jakosti, ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů, prodávat za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy.

ŠVESTKA, Jiří ; SPÁČIL, Jiří; ŠKÁROVÁ, Marta ; HULMÁK, Milan ; a kolektiv. *Občanský zákoník I., II..* 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. 2321 s. ISBN 978-80-7400-108-6. (str. 1761)

2.4 Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku

Zákon č. 59/1998 Sb.

Mezi stěžejní předpis na ochranu zájmů spotřebitele – kupujícího, řadí Evropská unie směrnici Rady č. 85/374/EHS z 25. července 1985, o sblížení zákonů a dalších právních předpisů členských států o odpovědnosti za vadné výrobky. Jedná se o základní normu v oblasti ochrany spotřebitele, kterou bylo třeba převzít do našeho právního systému před přijetím České republiky do Evropské unie. Smyslem Zákona č. 59/1998 Sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen: Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku) je chránit kupujícího v případě, že mu vadný výrobek způsobí škodu. V takovém případě je výrobce, či dovozce vyzýván k odpovědnosti za způsobenou škodu.

Praktický význam zákona spočívá v přinucení výrobců:

- uvádět na trh pouze bezpečné výrobky a tak zajistit jakost jejich provedení v celém rozsahu produkce a dále,
- řádně informovat spotřebitele o způsobu používání výrobku a okolnostech, za kterých může být bezpečně používán.

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie.* Praha : Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.

2.5 Zákon o obecné bezpečnosti výrobků

Zákon č. 102/2001 Sb.

Účelem Zákona č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, ve znění pozdějších předpisů (dále jen: Zákon o obecné bezpečnosti výrobků) je zajistit, aby výrobky uvedené na trh, nebo do oběhu, byly z hlediska bezpečnosti a ochrany zdraví pro kupující bezpečné.

Zákon o obecné bezpečnosti výrobků v souladu s právem Evropských společenství stanoví povinnosti výrobců, dovozců a distributorů pro bezpečnost výrobků, určuje dozorové orgány příslušné ke kontrole dodržování zákona, stanoví postupy kontroly bezpečnosti výrobků na hranicích a vymezuje základní právní rámec pro fungování evropského informačního systému RAPEX. Evropský informační systém RAPEX poskytuje informace o výskytu nebezpečných nepotravinářských výrobků s výjimkou farmaceutických výrobků. Slouží k oznamování přímého i nepřímého rizika ohrožení zdraví nebo bezpečnosti spotřebitelů, kteří by se s nebezpečnými výrobky mohli dostat do styku.

Nově bylo v Zákoně o obecné bezpečnosti výrobku definováno, co se rozumí bezpečným výrobkem. Zákonem byla implementována směrnice Rady 2001/95/ES o všeobecné bezpečnosti výrobků a nařízení Rady 339/93 o kontrolách shody s pravidly bezpečnosti výrobků dovážených ze třetích zemí.

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.

2.6 Zákon o technických požadavcích na výrobky

Zákon č. 22/1997 Sb.

Zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, ve znění pozdějších předpisů (dále jen: Zákon o technických požadavcích na výrobky) stanovuje určité skupiny výrobků, které před uvedením na trh musí projít posouzením tak, aby neohrožovaly zdraví nebo bezpečnost osob, majetek nebo životní prostředí, popř. jiný veřejný zájem. Tento proces se nazývá „posouzení shody“. Je-li výrobek v pořádku, je opatřen příslušným označením. Nejčastěji se jedná o písmena CE.

Dozor nad Zákonem o technických požadavcích na výrobky provádí ve většině oblastí Česká obchodní inspekce, ale může to být i jiný orgán stanovený zvláštním zákonem, jako je např. Český báňský úřad, který kontroluje výbušniny, nebo drážní úřady, které kontrolují výrobky určené pro železnice.

Cílem tohoto zákona je stanovení pravidel, jejichž účelem je zajistit, aby na český trh byly uváděny do oběhu pouze výrobky, které neohroží spotřebitele. Zákon se snaží umožnit pružné a operativní zavádění nových výrobků na trh, ale současně zachovat plnou odpovědnost výrobce a dovozce za bezpečnost výrobku. Zákon vychází z Evropské směrnice č. 92/59/EHS, o všeobecné bezpečnosti a byl několikrát novelizován.

Zákon o technických požadavcích na výrobky upravuje:

- způsob stanovování technických požadavků na výrobky, které by mohly ohrozit zdraví nebo bezpečnost osob, majetek nebo přírodní prostředí,
- stanovuje práva a povinnosti osob, které takové výrobky na trh uvádějí, může se jednat např. o elektrická zařízení, střelné zbraně a střelivo, stavební výrobky atd.
- dále stanovuje práva a povinnosti fyzických i právnických osob, jejichž činnost souvisí se státním zkušebnictvím a s tvorbou a uplatňováním českých technických norem.

Povinností výrobce je uvádět na trh jen takové výrobky, které neohrožují spotřebitele. Výrobky se dělí do dvou kategorií:

- s menším rizikem ohrožení a poškození zdraví a majetku, u nichž není stanovena povinnost zajistit posouzení shody výrobku s technickými parametry,
- s větším rizikem ohrožení a poškození zdraví a majetku, u nichž je stanovena povinnost zajistit posouzení shody výrobku s technickými požadavky.

Zákon ukládá výrobcí povinnost před uvedením na trh u výrobků, které patří do druhé kategorie (např. elektrospotřebiče, stavebniny, hračky atd.) vydat písemné prohlášení o shodě. Prohlášení o shodě musí být v češtině a je potvrzením výrobce nebo dovozce o tom, že vlastnosti výrobku splňují základní zákonem předepsané požadavky. Prohlášení o shodě nezbavuje výrobce odpovědnosti za vady výrobku a za škody jimi způsobené. Dodržování Zákona o technických požadavcích na výrobky kontroluje Česká obchodní inspekce. Inspektoři mohou nejen kontrolovat, zda je prodáváný výrobek provázen příslušnými doklady, ale jsou oprávněni i k odběru a přezkoušení vzorků.

Novela zákona spolu s podpisem a ratifikací Protokolu k Evropské dohodě o posuzování shody a akceptaci průmyslových výrobků PECA liberalizuje výměnu zboží mezi Českou republikou a státy Evropské unie. Vybrané druhy zboží, které jsou označené evropskou certifikační značkou CE, jsou akceptovány jako bezpečné. CE není značkou kvality, pouze znamená, že výrobek splňuje všechny náležitosti daných směrnic.

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.

Před uvedením výrobku na trh musí být prokázáno, že výrobek splňuje požadavky příslušných předpisů. Z tohoto důvodu je nutné provést posouzení shody vlastností výrobku s požadavky technických předpisů. Toto posouzení se provádí tzv. postupy posuzování shody (moduly), které jsou výrobku přiřazeny v závislosti na jeho složitosti a nebezpečnosti. U řady výrobků může posouzení shody provést sám výrobce. V případech vyššího ohrožení spotřebitelů je nutné, aby posouzení provedl nezávislý,

státem pověřený subjekt. Pověřený subjekt (autorizovaná nebo notifikovaná osoba) může provádět jen ty úkony, k nimž má oprávnění (autorizace / notifikace). Po provedeném posouzení shody musí být každý výrobek opatřen označením shody CE, nebo jiným stanoveným označením shody a vydáno písemné prohlášení o shodě. Výstupem provedeného posouzení shody jsou předepsané doklady o shodě (technická dokumentace, výsledky zkoušek, apod.) – tyto doklady musí být uloženy tak, aby byla zajištěna jejich dostupnost v případě, že si je vyžádá orgán dozoru. Rozsah, umístění a dobu, po kterou musí být doklady uloženy, specifikují jednotlivá nařízení vlády (směrnice).

Česká značka shody (CCZ) vyjadřuje, že výrobek splňuje technické požadavky stanovené v národních nařízeních vlády. Toto označení není stanoveno jako povinné (je umožněno jej umístit). Nelze však, aby výrobek nesl jak označení CE, tak českou značku shody CCZ.

Podklady pro prohlášení o shodě: Legislativa. *CCZ DATA servis* [online]. 2001-2012 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.cczdata.cz/legislat.html#souvis>

2.7 Zákon o České obchodní inspekci

Zákon č. 64/1986 Sb.

Zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů (dále jen: Zákon o české obchodní inspekci) upravuje postavení České obchodní inspekce (dále jen: ČOI) a vymezuje její dozorové kompetence, včetně stanovení oprávnění pracovníků ČOI při kontrolách. Součástí zákona je též oprávnění ředitele inspektorátu ČOI postihovat určitá protiprávní jednání (např. použití úředně neověřených měřidel, nedostatky v hygieně provozu či maření kontroly.) Česká obchodní inspekce je jedním z orgánů ochrany ovzduší, přičemž do její kompetence spadá kontrola kvality pohonných hmot.

Právní předpisy. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/legislativa/pravni-predpisy.html>

2.8 Směrnice evropské unie

Členské země Evropské unie prodělaly odlišný historický i sociální vývoj, tudíž Evropské unii není jednotná spotřebitelská politika. Již od poloviny 70. let se Evropské hospodářské společenství a následně Evropská unie intenzivně snaží o vytvoření určitého minimálního standardu (nejnižší úrovně) ochrany spotřebitele, která bude garantována ve všech členských zemích Evropské unie.

Právní akty Evropského Společenství týkající se ochrany spotřebitele mají obvykle charakter směrnic, které členské státy implementují do svého právního řádu.

Z pohledu odpovědnosti za vady zboží a ochrany spotřebitelů jsou za nejdůležitější směrnice, které figurují v legislativě Evropské unie a které byly postupně implementovány do legislativy všech členských států Evropské Unie, považovány zejména tyto směrnice:

2.8.1 Směrnice Rady č. 85/374/EHS

Směrnice Rady č. 85/374/EHS o sblížení zákonů, jiných právních předpisů a administrativních opatření členských států ve věci odpovědnosti za vadu výrobku. Účelem tohoto předpisu je stanovit odpovědnost výrobce za vadné výrobky a oprávnění spotřebitele k získání náhrady škody způsobené vadou výrobku, ať se jedná o poškození majetku, zdraví či dokonce smrti. Je nutné, aby poškozená osoba prokázala škodu, vadu výrobku a souvislost mezi vzniklou škodou a vadou výrobku. Podle této směrnice již není třeba dokazovat nedbalost či chybu výrobce, případně dovozce. Směrnice č. 85/375/EHS byla do českého právního řádku implementována zákonem č. 59/1998 sb., o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku.

Chce-li se výrobce odpovědnosti zprostit, musí prokázat že:

- výrobek neměl konstrukční, výrobní vadu a měl v pořádku návod nebo,
- výrobek neuvedl do oběhu nebo,
- vada, která způsobila škodu, vznikla až po uvedení výrobku do oběhu nebo,
- vzhledem k úrovni vědy a techniky nebylo možné v době uvedení výrobku do oběhu vadu objevit.

Osobě, které vznikne škoda způsobená používáním vadného výrobku, má tři roky na požadování náhrady škody od data, kdy zjistila škodu, vadu a totožnost výrobce. Odpovědnost výrobce zaniká po uplynutí lhůty 10 let na od dodání výrobku do oběhu.

KLABUSAYOVÁ, Naděžda, BURDILÁKOVÁ Renata a ZLÁMALOVÁ Jana. *Ochrana spotřebitele, geneze a současnost*. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, 2009, s. 164. ISBN 978-80-248-2037-8.

2.8.2 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 1999/44/ES o určitých aspektech prodeje spotřebního zboží a záruk na spotřební zboží. Důvodem zavedení této směrnice do našeho právního řádu byl rozdíl v právní úpravě jednotlivých členských států, což způsobuje, že trhy v jednotlivých zemích společně nefungují a mohlo by tak mezi prodávajícími docházet k narušení soutěže. Dalším důležitým důvodem vedoucím k implementaci je fakt, že častou příčinou obtíží kupujících a jejich sporů s prodávajícími je skutečnost, že se zboží neshoduje s kupní smlouvou. V případě rozporu s kupní smlouvou, musí mít kupující právo požadovat bezplatné uvedení do stavu odpovídajícímu kupní smlouvě, a to buď opravou, nebo náhradním dodáním zboží. V opačném případě musí mít právo na snížení kupní ceny nebo odstoupení od smlouvy. Směrnice byla do českého právního řádu implementována zákonem č. 136/2002 Sb., kterým se měnil zákon č. 40/1964 Sb., Občanský zákoník.

KLABUSAYOVÁ, Naděžda, BURDILÁKOVÁ Renata a ZLÁMALOVÁ Jana. *Ochrana spotřebitele, geneze a současnost*. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, 2009, s. 164. ISBN 978-80-248-2037-8.

Ze směrnice 1999/44/ES vyplývá, že spotřebitelé mají právo uplatňovat reklamaci po dobu dvou let. Dále je ve směrnici uvedeno, že neprokáže-li se opak, je považováno, že jakákoliv závada, která se objeví během prvních šesti měsíců po koupi zboží, existovala již v době dodání. To pro kupující znamená, že během prvních šesti měsíců mají právo na to, aby zboží bylo zdarma opraveno nebo vyměněno za nové (dle volby kupujícího). Pokud oprava či výměna není možná, má kupující právo na slevu, nebo odstoupení od smlouvy (zde se zohledňuje přiměřenost požadavku na odstoupení od smlouvy). Spotřebitelé jsou i po tomto šestiměsíčním období nadále chráněni před vadnými výrobky, ale musí již sami prokázat, že závada existovala již v době dodání.

Reklamace zboží. *Euroskop.cz* [online]. 2005 [cit. 2012-12-30]. Dostupné z: <http://www.euroskop.cz/8844/sekce/reklamace-zbozi>

2.8.3 Směrnice o všeobecné bezpečnosti výrobků č. 92/59/EHS

Smyslem této směrnice je především prevence nehod, tudíž prevence vzniku škody. Ukládá výrobci povinnosti, aby uváděl na trh jen bezpečné výrobky. Bezpečný výrobek dle této směrnice je takový výrobek, který při používání obvyklým způsobem nepředstavuje žádné riziko. Tato směrnice byla do českého právního řádu implementována Zákonem č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků.

HULVA, Tomáš. *Ochrana spotřebitele*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2004, 451 s. ISBN 80-735-7064-5.

3. PRODEJ ZBOŽÍ

3.1 Prodej v obchodě

3.1.1 Dodavatel

Dle § 52 odst. 2 Občanského zákoníku je dodavatel osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

Prodávající je fyzická nebo právnická osoba, která je podnikatelem a která prodává zboží v rámci své podnikatelské činnosti.

3.1.2 Spotřebitel

Dle § 52 odst. 3 Občanského zákoníku je spotřebitel definován jako osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Znamená to, že spotřebitelem může být jak osoba fyzická, tak i právnická.

Dle § 2 odst. 1 písm. a) Zákona o ochraně spotřebitele, je spotřebitel definován jako fyzická osoba, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti či v rámci výkonu svého samostatného výkonu povolání.

Směrnice, které jsou provedeny v rámci úpravy spotřebitelských smluv, přistupují ke spotřebiteli pouze jako k osobě fyzické. Dle § 52 odst. 3 Občanského zákoníku spotřebitelem může být jak osoba fyzická, tak právnická, ale u obou musí být splněna podmínka, že osoba jedná mimo profesní či obchodní aktivity a jedná za účelem své osobní potřeby. Rozhodujícím faktorem pro zjištění zda jde o spotřebitele, je tedy účel jednání.

3.1.3 Prodávající

Dle § 612 Občanského zákoníku, jako prodávající může vystupovat fyzická nebo právnická osoba, která je podnikatelem a která prodává zboží v rámci své podnikatelské činnosti.

3.1.4 Kupující

Dle § 612 Občanského zákoníku, jako kupující může vystupovat fyzická nebo právnická osoba, která kupuje výrobky za jiným účelem než pro podnikání s těmito výrobky.

Ačkoliv zákon hovoří o prodeji zboží v obchodě, vztahují se tato ustanovení nejen na prodej v obchodních prostorách, ale i na veškerý prodej zboží, jež obchodník v rámci své podnikatelské činnosti prodává zákazníkům.

ŠVESTKA, Jiří ; SPÁČIL, Jiří; ŠKÁROVÁ, Marta ; HULMÁK, Milan ; a kolektiv. *Občanský zákoník I., II.*. 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. 2321 s. ISBN 978-80-7400-108-6.

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

3.2 Právní úprava

Prodej v obchodě je upraven obecnými ustanoveními Občanského zákoníku o kupní smlouvě (§ 588 až 600) a ustanoveními § 613 až 627. Další povinnosti prodávajícího při prodeji v obchodě stanoví Zákon o ochraně spotřebitele.

3.3 Prodej věcí ve slevě a věcí použitých

Při prodeji v obchodě mohou být prodávány též věci, které mají vady, jež nebrání užívání (§ 618, Občanského zákoníku).

Prodávajícímu je při tomto prodeji uloženo:

- prodávat tyto věci jen za nižší ceny, než je obvyklá cena bezvadné věci
- upozornit kupujícího, že věc má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé z povahy prodeje.

V dokladu o zakoupení použité věci, nebo věci s vadou, která nebrání užívání, musí být tyto skutečnosti vyznačeny. Za vadu věci, pro kterou byla sjednána nižší cena, prodávající neodpovídá. Jestliže však prodávající do dokladu o zakoupení nevyznačí, že se jedná o prodej věci použité, či s vadou, odpovídá za vady prodané věci v plném rozsahu.

Věci, které mají vady bránící užívání, se nesmějí v rámci prodeje zboží v obchodě prodávat.

Časté dotazy. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2012-12-30]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/qanda/zaruka-a-odpovednost-za-vady-zbozi.html>

3.4 Vznik kupní smlouvy

Ať se jedná o nákup spotřebního zboží, zboží dlouhodobé spotřeby, nebo nákup služeb, vždy dochází k uzavření kupní smlouvy, kdy na jedné straně je prodávající a na straně druhé kupující. Místem prodeje mohou být obchody, provozovny, ale i vlastní byt kupujícího – například při nákupu zboží od dealera. Při prodeji zboží v obchodě se kupující stává vlastníkem zboží až po zaplacení ceny. Samotná kupní smlouva vzniká v okamžiku zaplacení a předání zboží.

3.5 Povinnosti prodávajících

Prodávající je podle zákona podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky, nebo poskytuje služby. Při prodeji zboží musí prodávající dodržovat následující zákonem stanovené povinnosti a zákazy:

- povinnost informační,
- povinnost poctivosti prodeje,
- povinnost zajistit hygienické podmínky prodeje,
- povinnost přijmout reklamaci,
- povinnost spojenou s obaly,
- povinnost odděleného prodeje,
- povinnost předvést výrobek na žádost,
- povinnost vydat doklad o koupi,
- povinnost prodeje pouze bezpečných výrobků,
- zákaz diskriminace,
- zákaz klamání spotřebitele a další.

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele*. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4.

4. ODPOVĚDNOST ZA VADY

Odpovědnost za vady věci prodané v obchodě, je založena na principu tzv. zákonné záruky. Zákonnou zárukou se rozumí povinnost prodávajícího odevzdat kupujícímu věc ve shodě s kupní smlouvou. Odpovědnost za vady se liší tím, zda prodávaná věc byla nová nebo použitá věc, či zda nová věc byla prodána se slevou s vadami a zda nejde o věci, které se rychle kazí. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.

4.1 Prodej nové věci

Při prodeji nové věci odpovídá prodávající za všechny vady, které představují rozpor s kupní smlouvou a které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době. Délka záruční doby je u spotřebního zboží 24 měsíců, u potravinářského zboží osm dní, u prodeje krmiv tři týdny a u prodeje zvířat šest týdnů (§ 620, Občanského zákoníku).

4.2 Snížená cena pro vadu zboží

Za vady nových nebo použitých věcí, pro které byla snížena cena (§ 619 odst. 2 Občanského zákoníku), prodávající neodpovídá, jestliže bylo při prodeji postupováno podle § 618 Občanského zákoníku (tj. povinnost prodávajícího upozornit kupujícího na to, že věc má vadu, a vysvětlit o jakou vadu jedná).

Časté dotazy. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2012-10-26]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/qanda/zaruka-a-odpovednost-za-vady-zbozi.html>

4.3 Použité a rychle se kazící zboží

Na věci, které se rychle kazí a na věci použité neplatí standardní záruka. Odpovědnost prodávajícího se vztahuje jen na ty vady, které měl výrobek při převzetí kupujícím.

Lhůty, ve kterých je možno uplatnit práva z odpovědnosti vady u použitého a rychle se kazícího zboží jsou:

- u rychle se kazících věcí je stanovena lhůta maximálně následující den po koupi,
- u věci použitých do 24 měsíců ode dne převzetí kupujícím, tedy shodně s délkou záruční doby u spotřebního zboží, zákon zároveň připouští možnost zkrátit tuto dobu dohodou prodávajícího s kupujícím, a to až na polovinu, tj. na 12 měsíců a dohodnutou kratší záruční dobu musí prodávající vyznačit v dokladu o prodeji věci, jinak platí záruka 24 měsíců.

4.4 Výprodej

Snížená cena z důvodu výprodeje, nebo doprodeje zboží je rozhodující, jelikož se jedná o prodej nové bezvadné věci a nikoliv o prodej věci použité. Prodávající za vady zboží prodávaného ve výprodeji, či doprodeji odpovídá v plném rozsahu.

Časté dotazy. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/qanda/zaruka-a-odpovednost-za-vady-zbozi.html>

5. VADY VĚCI

Vadou je nedostatek věci. Následkem vady věci je odpovědnost za vady. Nároky zákazníka v rámci uplatnění odpovědnosti za vady věci se liší podle toho, zda se jedná o vadu odstranitelnou, nebo vadu neodstranitelnou. Za vadu se považuje nejen výrobní vada, ale i například poškození věci, které vzniklo při její přepravě k prodávajícímu, nebo skladováním před převzetím kupujícím. Není rozhodující, zda vada má povahu vady zjevné, nebo skryté. Proávající odpovídá za vady věci, o nichž nevěděl (nevšiml si jich), nebo dokonce ani vědět nemohl (např. dodavatel ho neupozornil na vadnou sérii výrobků).

ŠVESTKA, Jiří ; SPÁČIL, Jiří; ŠKÁROVÁ, Marta ; HULMÁK, Milan ; a kolektiv. *Občanský zákoník I., II.* 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. 2321 s. ISBN 978-80-7400-108-6.

Základní třídění vad:

- 5.1 Vady právní
- 5.2 Vady faktické
- 5.3 Vady zjevné
- 5.4 Vady skryté
- 5.5 Vady odstranitelné
- 5.6 Vady neodstranitelné

5.1 Právní vady

Právními vadami jsou nedostatky týkající se právních vztahů, např. pokud prodávající není vlastníkem věci.

5.2 Faktické vady

Faktické vady jsou takové, kdy věc nemá vlastnosti, jaké jinak obvykle má mít, případně, jaké byly mezi smluvními stranami dohodnuty.

5.3 Skrytá vada

Skryté vady jsou takové, které nemohly být zjištěny při obvyklé prohlídce zboží a to při zachování běžné (obvyklé) pozornosti. Tyto vady ve skutečnosti existovaly, avšak se neprojeví tak, aby mohly být vadami zjevnými. Občanský zákoník výslovně nevymezuje vady skryté, počítá však s nimi jako s doplňkem vad zjevných, u nichž stanoví přísnější postup při uplatňování práv z odpovědnosti za vady.

5.4 Zjevná vada

Zjevné vady jsou takové, které mohly být zjištěny při obvyklé prohlídce zboží, pokud byla zachována běžná (obvyklá) pozornost. Podle Občanského zákoníku platí, že u zjevných vad nelze uplatňovat nárok z odpovědnosti za vady, ledaže by prodávající výslovně ujistil kupujícího, že věc je bez jakýchkoliv vad.

Skrytá vada. *Občanské právo - Sagit* [online]. 1996-2012 [cit. 2011-11-02]. Dostupné z: http://www.sagit.cz/pages/lexikonheslatxt.asp?cd=151&typ=r&refresh=yes&levelid=oc_408.htm
http://www.sagit.cz/pages/lexikonheslatxt.asp?cd=151&typ=r&refresh=yes&levelid=oc_588.html

5.5 Vada odstranitelná

Odstranitelná vada je taková, kterou lze opravou odstranit a zboží se tak stává bezvadným. Jde-li o vadu odstranitelnou, má kupující následující nároky:

5.5.1 Právo na odstranění vady

Právo na odstranění vady je základním nárokem kupujícího vyplývající z odpovědnosti za vady věci prodané v obchodě a zahrnuje možnost domáhat se bezplatného, včasného a řádného odstranění vady.

Reklamacie 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. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou.

5.5.2 Právo na výměnu

Právo na výměnu vadné věci, nebo jen součásti věci, místo práva na odstranění vady, je kupující oprávněn domáhat se jen za předpokladu, že to není neúměrný požadavek vzhledem k povaze vady. Záležet bude na rozsahu, závažnosti a na charakteru vady a také na náročnosti jejího odstranění apod. Kupující může požadovat výměnu věci, popř. její součásti jen v případě, že koupená věc nebyla ještě použita. Je-li vadná pouze součást věci, lze požadovat pouze výměnu této součásti, a nikoliv celé věci.

5.5.3 Právo na přiměřenou slevu z ceny věci

5.5.4 Právo od smlouvy odstoupit

Ad 5.5.3), 5.5.4)

V závislosti na povaze odstranitelné vady je kupující oprávněn volit mezi opravou vadné věci a její výměnou. V případě, že takový postup není možný, teprve poté může kupující žádat přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

ŠVESTKA, Jiří ; SPÁČIL, Jiří; ŠKÁROVÁ, Marta ; HULMÁK, Milan ; a kolektiv. *Občanský zákoník I., II..* 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. 2321 s. ISBN 978-80-7400-108-6.

5.6 Vada neodstranitelná

Neodstranitelnou vadou je taková vada, kterou nelze opravit (např. z technického hlediska).

U neodstranitelných vad musíme rozlišit dva různé případy:

- vady bránící užívání,
- vady nebránící užívání.

5.6.1 Vady bránící užívání

Jedná-li se o vadu neodstranitelnou, která brání užívání věci, v takovém případě má kupující právo na výměnu věci, nebo má právo od smlouvy odstoupit (dle výběru kupujícího). Stejná práva má kupující i v případě, že se potřetí vyskytne stejná vada, která již byla dvakrát odstraněna. Toto se týká i situace, kdy se současně projeví alespoň tři různé odstranitelné vady, pro něž není možné věc řádně užívat.

5.6.2 Vady nebránící užívání

Jedná-li se o vady, které nebrání užívání věci a nepožaduje-li zákazník výměnu věci, má právo a přiměřenou slevu z ceny věci, nebo právo od smlouvy odstoupit.

TOMANČÁKOVÁ, Blanka . *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. Praha : Linde, 2008. 223 s. ISBN 978-80-7101-695-2.

6. ZÁRUČNÍ LHŮTA

Rozlišuje se:

- zákonná záruka
- smluvní záruka

6.1 Zákonná záruka

Záruční doba je taxativně stanovena v § 620 Občanského zákoníku.

- prodej spotřebního zboží: 24 měsíců,
- prodej potravinářského zboží: 8 dní,
- prodej krmiv: 3 týdny,
- prodej zvířat: 6 týdnů.

Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí věci kupujícím. Pokud musí být výrobek odborně instalován, záruční doba začíná běžet ode dne uvedení věci do provozu. Podmínkou ovšem je instalace nejpozději do tří dnů od převzetí věci. Doba, po níž se vyřizovala reklamace, se nepočítá do běhu záruční doby, nýbrž se záruka o tuto dobu prodlužuje.

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.

Je-li na prodávané věci (na obalu nebo návodu) vyznačena lhůta k použití věci (např. léky), skončí záruční doba uplynutím této lhůty. U věcí, které jsou určeny k tomu, aby se jich užívalo po delší dobu (např. automobily, televizory, pračky), může být záruční doba prodloužena nad dobu zákonné záruky. Prodloužení záruky se může týkat i jen některé součástky věci.

6.2 Smluvní záruka

Výrobce může nad rámec zákonné záruční lhůty poskytnout delší záruční lhůtu. Získává si tím větší důvěru zákazníků. Informace o delší zákonné záruční lhůtě musí být označena záručním listu. V záručním listu prodávající upřesní podmínky a rozsah prodloužené záruky. Záruku přesahující rozsah zákonné záruky může prodávající při prodeji poskytnout kupujícímu též na základě jejich dohody.

Časté dotazy. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2011-10-26]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/qanda/zaruka-a-odpovednost-za-vady-zbozi.html>

6.2.1 Doživotní záruka

V souvislosti se smluvním prodloužením záruční doby se v obchodní praxi vyskytuje i pojem tzv. „doživotní záruka“. Někteří prodávající slibují na prodáváný výrobek doživotní záruku (např. střešní krytiny, rámy kol apod.) V našem právním řádu tento pojem není výslovně vymezen a ani v soudní praxi nebyl jeho význam přesně definován.

Pojem doživotní záruka lze vyložit nejméně dvěma způsoby:

- Pojem „doživotní záruka“ stažený k osobě kupujícího by mohl znamenat, že kupující by mohl po celou dobu svého života uplatňovat práva z odpovědnosti za vady zboží. V takovém případě je třeba řešit i další právní otázky a to např. jakým způsobem posuzovat délku záruky v případě převedení předmětu prodeje, či situaci, kdy se kupující dožije kratší doby než je zákonná záruční doba atd.
- Druhou možností je stažení pojmu doživotní záruky k samotnému předmětu prodeje. Prodávající garantuje spolu s předpokládanou délkou životnosti věci také tomu odpovídající délku záruční doby.

Z výše uvedeného vyplývá, že v praxi pojem doživotní záruka je značně neurčitý. Má-li být její poskytnutí opravdovou oporou pro následné uplatňování práv z odpovědnosti za vady, je třeba, aby prodávající konkrétním a nezavádějícím způsobem v záručním listu vymezil dobu trvání doživotní záruky, obsah záruky a pravidla pro její uplatnění.

TOMANČÁKOVÁ, Blanka . *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. Praha : Linde, 2008. 223 s. ISBN 978-80-7101-695-2.

7. UPLATNĚNÍ ODPOVĚDNOSTI ZA VADY **(REKLAMACE)**

Slovo reklamace pochází z anglického slova „reclaim“, co lze volně přeložit jako „znovu činit nárok“. Reklamace je tedy proces, ve kterém si spotřebitel znovu nárokuje naplnění kvality výrobku, který si zakoupil a který stanovenou kvalitu nespĺňuje.

KLABUSAYOVÁ, Naděžda; BURDILÁKOVÁ, Renata; ZLÁMALOVÁ, Jana . *Ochrana spotřebitele, geneze a současnost*. Ostrava : Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, 2009. 164 s. ISBN 978-80-248-2037-8.

Odpovědnost za vady se uplatňuje jednostranným právním úkonem, kdy kupující vytkne prodávajícímu konkrétní vadu výrobku. Zákon o ochraně spotřebitele ukládá prodávajícímu povinnost informovat kupujícího o tom, jakým způsobem, v jakém rozsahu a kde lze vadu zboží reklamovat.

Podaná reklamace je oprávněná za předpokladu, že reklamovaná vada je:

- skutečně vadou,
- vyskytuje se na prodané věci v době podání reklamace,
- má takovou povahu, jaká je pro uplatnění reklamace vyžadována.

ŠVESTKA, Jiří ; SPÁČIL, Jiří; ŠKÁROVÁ, Marta ; HULMÁK, Milan ; a kolektiv. *Občanský zákoník I., II.*. 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. 2321 s. ISBN 978-80-7400-108-6.

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 reklamuje a jaké právo, které je kupujícímu zákonem přiznáno, kupující uplatňuje.

7.1 Odpovědnost

Odpovědnost prodávajícího zahrnuje dvojí odpovědnost za vady:

7.1.1 Zákonnou odpovědnost za vady

Zákonná odpovědnost za vady běží prvních 6 měsíců od koupě zboží a je tzv. shodou či rozporem s kupní smlouvou (§ 619 Občanského zákoníku).

7.1.1.1 Shoda s kupní smlouvou

Shoda s kupní smlouvou znamená, že prodávaná věc je:

- bez vad,
- odpovídá požadavkům právních předpisů,
- odpovídá co do množství, míry a hmotnosti,
- odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí, nebo je pro danou věc obvyklý,
- má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím a výrobcem, nebo jejich zástupcem popisované, na základě prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé.

Pokud věc nemá výše uvedené vlastnosti, není ve shodě s kupní smlouvou.

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.

7.1.1.2 Rozpor s kupní smlouvou

Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během prvních 6 měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při převzetí věci (pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak). V takovém případě má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě. Kupující má právo výběru, jakým způsobem se tak stane (buď výměnou věci, nebo její opravou).

Není-li výměna či oprava věci možná, je kupující oprávněn požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit (to neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl, nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil).

Důkazní břemeno je v tomto případě na prodávajícím. Proávající není oprávněn nutit kupujícího, aby mu on sám prokázal, že mu např. věc nepadla apod. Proávající musí kupujícímu prokázat, že věc při převzetí kupujícím byla bez vad, a to na základě konkrétních důkazů např. posudkem z autorizovaného servisu, nikoli pouhým konstatováním, že si „to“ spotřebitel způsobil sám. V případě, že spotřebitel přesto nebude souhlasit s posouzením reklamace, má možnost nechat si vyhotovit vlastní znalecký posudek a s tím opět uplatnit svůj nárok u prodávajícího. Pokud ani poté nerozhodne prodávající o reklamaci ve prospěch spotřebitele, má spotřebitel možnost obrátit se na soud.

TOMANČÁKOVÁ, Blanka . *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. Praha : Linde, 2008. 223 s. ISBN 978-80-7101-695-2.

7.1.2 Záruční odpovědnost

Záruční odpovědnost se stahuje na vady, které se vyskytnou po převzetí zboží kupující v záruční době. Záruční dobou je tzv. záruka - u spotřebního zboží 7 - 24 měsíců. Záruka se ale nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. Kupující v tomto případě nemá právo volby mezi výměnou věci a opravou. Kupující je oprávněn požadovat výměnu věci pouze v případě, není-li to vzhledem k vadě věci neúměrné. Kdy je to úměrné či nikoliv bude záviset na charakteru konkrétní vady.

ŠVESTKA, Jiří ; SPÁČIL, Jiří; ŠKÁROVÁ, Marta ; HULMÁK, Milan ; a kolektiv. *Občanský zákoník I., II.. 2. vydání*. Praha : C. H. Beck, 2009. 2321 s. ISBN 978-80-7400-108-6.

7.2 Lhůty k uplatnění odpovědnosti za vady

Práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou:

- u spotřebního zboží: nebyla-li uplatněna v záruční době tj. do 24 měsíců,
- u věcí, které se rychle kazí: nebyla-li uplatněna nejdéle v den následující po koupi,
- u potravinářského zboží: nebyla-li uplatněna do osmi dní,
- u prodeje krmiv: nebyla-li uplatněna do tří týdnů,
- prodeje zvířat: nebyla-li uplatněna do šesti týdnů,
- u věcí použitých: nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím, prodávající může tuto dobu v dohodě s kupujícím zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců a tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci.

7.3 Lhůta pro vyřízení reklamace

Prodávající, nebo jím pověřený pracovník je povinen, rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba 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 delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

Práva kupujících. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2011-11-02]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/legislativa/prava-kupujicich-1.html>

7.4 Kdo může reklamovat

Kupní smlouva je jedním ze závazkových právních vztahů. Zvláštností právního závazkového vztahu je to, že působí pouze mezi osobami, které do tohoto vztahu vstoupily, tedy mezi kupujícím a prodávajícím v obchodě. To znamená, že tedy pouze ten, kdo věc koupil, má právo uplatňovat jakékoli práva spojená s touto smlouvou – zejména věc reklamovat.

TOMANČÁKOVÁ, Blanka . *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. Praha : Linde, 2008. 223 s. ISBN 978-80-7101-695-2.

7.5 Místo podání reklamace

Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Proávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání (§ 19, Zákon o ochraně spotřebitele). Zakoupí-li tedy kupující zboží v prodejně konkrétního 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 skutečně zakoupil.

Práva kupujících. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2011-11-02]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/legislativa/prava-kupujicich-1.html>

V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník oprávněný vyřizovat reklamace. Je také možné, že prodávající v záručním listě určí jiného podnikatele, který je povinen opravu provést namísto prodávajícího (tzv. záruční servis). Záručního servisu je kupující povinen využít k provedení záruční opravy pouze v případě, jestliže je umístěn v místě prodávajícího, nebo v místě pro kupujícího bližším. Znamená to, že pokud je záruční servis pro kupujícího vzdálenější,

než provozovna prodávajícího, může kupující reklamaci uplatnit u prodávajícího a nikoliv v záručním servisu. Záruční servis je určen pouze k provedení opravy, vše ostatní musí kupující uplatnit výlučně u prodávajícího.

TOMANČÁKOVÁ, Blanka . *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. Praha : Linde, 2008. 223 s. ISBN 978-80-7101-695-2.

7.6 Co je k reklamaci potřeba

Pro zajištění snadného průběhu reklamace by měl být spotřebitel vybaven:

- dostatečným množstvím informací (o výrobku, o možnostech jeho použití, o reklamacích),
- asertivním způsobem jednání,
- dokladem o zaplacení (mezi základní náležitosti dokladu o zaplacení patří: druh výrobku a cena výrobku, adresa prodejce, datum prodeje),
- záručním listem (záruční list musí obsahovat: jméno nebo název firmy prodávajícího, identifikační číslo, sídlo – u právnické osoby, bydliště – u fyzické osoby),
- čistým zbožím, které chce reklamovat.

V případě ztráty účtenky lze prokázat odpovědnost prodávajícího za vady zboží i záručním listem a naopak, případně výpisem z bankovního účtu, pokud bylo zboží hrazeno platební kartou.

HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.

7.7 Povinnosti prodávajícího

Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit a také o provádění záručních oprav. Prodávající je dále povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

Práva kupujících. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2011-11-02]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/legislativa/prava-kupujicich-1.html>

7.8 Vyřízení reklamace

O reklamaci může být rozhodnuto dvojnásobem:

- vyhověním reklamaci zcela, či z části,
- zamítnutím reklamace.

Zamítnout reklamaci může prodávající jen tehdy, je-li neoprávněná. Neoprávněná reklamace je v případě, že za reklamovanou vadu, či jiný rozpor s kupní smlouvou neodpovídá, nebo se vůbec nejedná o vadu nebo rozpor s kupní smlouvou. Prodávající nemůže zamítnout reklamaci z jiného důvodu, než který zákon výslovně připouští. Například není možné zamítnout reklamaci na základě toho, že kupující již nemá původní obal od výrobku, nebo proto, že nemá doklad o zakoupení, ale jen záruční list. Reklamace, jak již bylo uvedeno, musí být vyřízena do 30 dnů, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší.

V případě, nesouhlasu zákazníka s posouzením reklamace, má kupující možnost nechat si vyhotovit vlastní znalecký posudek a s tím opět uplatnit svůj nárok u prodávajícího (včetně nároku na zaplacení nákladů spojených s uplatněním odpovědnosti za škodu – v tomto případě znaleckého posudku). Pokud ani poté nerozhodne prodávající o reklamaci ve prospěch zákazníka, lze domáhat se svých práv u soudu.

Práva kupujících. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2011-11-02]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/legislativa/prava-kupujicich-1.html>

7.9 Náhrada nutných nákladů

V rámci odpovědnosti za vady má kupující právo na náhradu vynaložených nákladů. Jedná o náklady, které kupujícímu vznikly při uplatňování práva z odpovědnosti za vady. Obvyklými náklady jsou náklady spojené s přepravou vadné věci zpět k prodávajícímu, poštovné, balné a případně náklady na demontáž věci.

TOMANČÁKOVÁ, Blanka.. *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. Praha : Linde, 2008. 223 s. ISBN 978-80-7101-695-2.

8. MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (s anglickou zkratkou ADR — Alternative Dispute Resolution) je systém, který umožňuje řešení sporů jinou cestou než soudní. Pomocí tohoto systému lze řešit spory, které vznikají mezi kupujícím a prodávajícím. Jedná se např. o spory o uznání reklamace vad zboží koupeného v obchodě, neplnění podmínek a lhůt ve smlouvě, ale i jiné spory, které vznikají z právních vztahů mezi podnikateli a spotřebiteli.

Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů funguje od 1. dubna 2008. Připravilo jej Ministerstvo průmyslu a obchodu ve spolupráci s Hospodářskou komorou České republiky, spotřebitelskými sdruženími, Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře ČR a Agrární komoře ČR, Asociací mediátorů, Ministerstvem financí a Ministerstvem spravedlnosti.

Cílem celého systému je najít levné, účinné a rychlé řešení spotřebitelských sporů.

8.1 Průběh řízení

Při řešení problému mezi podnikatelem a spotřebitelem může dojít ke vzniku spotřebitelského sporu. Namísto soudní cesty je možno využít k řešení tento systém. Jedna ze stran sporu se obrátí se na kontaktní místo se svým podnětem a žádostí řešit jej mimosoudní cestou.

Pomoc spotřebitelům spočívá v nabídce tří možností řešení:

- poskytnutí kvalifikovaných informací a doporučení,
- mediací,
- rozhodčím řízením.

8.1.1 Kvalifikované informace a doporučení

Pracovník kontaktního místa poskytne kvalifikované informace a doporučí způsob řešení sporu. Pokud se nepodaří spor vyřešit na místě, pracovník podnikne všechny podstatné kroky, aby mohla být zahájena mediace, nebo rozhodčí řízení.

8.1.2 Mediace

Mediací se rozumí řešení sporu vzájemnou komunikací prostřednictvím kvalifikované osoby, kterou je mediátor. Cílem mediace je dospět k vzájemné dohodě zúčastněných stran. Výsledkem řešení tímto způsobem je závazná dohoda. Tato pomoc je zdarma a odměna za činnost mediátora je hrazena Ministerstvem průmyslu a obchodu.

8.1.3 Rozhodčí řízení

Rozhodčí řízení je řešení majetkového sporu nezávislým rozhodcem, jehož výsledkem je vydání závazného rozhodčího nálezu. Takto vydaný rozhodčí nález je pravomocný a možnost soudního přezkumu je dána jen z procesních důvodů. Výsledkem tohoto řešení je vykonatelný nález. V případě rozhodčího řízení se hradí poplatek za rozhodčí řízení (3 % z hodnoty předmětu sporu, nejméně 800,-Kč). Poplatek hradí prodávající. Odměnu za práci rozhodce pak hradí Ministerstvo průmyslu a obchodu.

Celý systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je založen na dobrovolné účasti obou stran. K tomu, aby mediace nebo rozhodčí řízení mohlo být zahájeno, je potřeba, aby obě strany s tímto postupem řešení sporu souhlasily. Osoba, která podává podnět, si zvolí formu. Poté je kontaktována protistrana se žádostí o vyjádření k podnětu i k návrhu řešit spor zvolenou formou mimosoudní cesty. Pokud protistrana souhlasí, je vybrán mediátor nebo rozhodce a kontaktní místo, kde protistrana předá veškeré podklady vybranému mediátorovi nebo rozhodci k dalšímu řízení. Pokud jedna ze stran nesouhlasí s navrženým řešením, spor mimosoudní cestou nebude řešen a řízení se ukončí. Spor bude nadále možné řešit pouze soudní cestou.

Pro zajištění objektivit a nestrannosti postupu při řešení spotřebitelských sporů byla vydána Pravidla řízení, Mediační řád a Dodatek Rozhodčího řádu.

8.2 Stížnost

V případě nespokojenosti s kvalitou mimosoudního řešení spotřebitelského sporu a v případě podezření, že došlo v průběhu řešení sporu k porušení Pravidel pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, je možno, aby sporné strany podaly stížnost na adresu Ministerstva průmyslu a obchodu. Stížnost následně bude projednána Platformou pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Stížnost může být podána maximálně do jednoho roku od vzniku důvodu pro procesní stížnost.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. 2005 [cit. 2011-12-30]. Dostupné z:

<http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni/>

<http://www.mpo.cz/dokument41818.html>

<http://www.mpo.cz/dokument42173.html>

9. CÍL PRÁCE A METODIKA

9.1 Cíl práce

Cílem mé bakalářské práce je, v teoretické části popsat a analyzovat právní úpravu týkající se odpovědnosti prodávajícího za vady zboží při prodeji v obchodě a v praktické části pomocí dotazníkového šetření zjistit, jaké zkušenosti mají kupující s uplatňováním reklamací, jakým způsobem řeší zamítnutí reklamace jako neoprávněné a zda průběh a vyřízení reklamace ovlivňuje jejich rozhodování o dalším nákupu v daném obchodě. Dalším cílem bylo zjistit úroveň znalostí právních předpisů týkajících se odpovědnosti za vady zboží prodávajícího v obchodě jak na straně kupujících, tak na straně prodávajících. Zda kupující znají svá práva a zda je také u prodávajících uplatňují, zda prodávající znají své povinnosti a zda tyto povinnosti dodržují.

Následně, na základě získaných poznatků z dotazníkového šetření zhodnotit chování českých kupujících a prodávajících při uplatňování reklamací, navrhnout změnu právní úpravy, která by přispěla ke zlepšení práv kupujících a dále navrhnout opatření pro zlepšení situace jak na straně kupujících, tak na straně prodávajících.

9.2 Metodika

Pro zpracování literární rešerše byl prvním krokem výběr a studium odborné literatury týkající se odpovědnosti za vady zboží při prodeji v obchodě, kdy stěžejním materiálem pro mě byl Občanský zákoník (Zákon č. 40/1964 Sb.). Dále jsem nastudovala dostupné internetové stránky zabývající danou problematikou.

V praktické části bakalářské práce jsem provedla primární výzkum formou dotazníkového šetření, a to jak na straně kupujících, tak na straně prodávajících.

Dotazník pro kupující byl zaměřen na získání informací o jejich znalostech právní úpravy týkající se odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě, neboli zda kupující znají svá práva a zda se jich také domáhají. Dále bylo zjišťováno, jaké zkušenosti mají kupující s uplatňováním reklamací a zda průběh a výsledek reklamačního řízení ovlivňuje jejich rozhodování o dalším nákupu zboží v daném obchodě.

Dotazník pro prodávající byl zaměřen především za získání informací o úrovni jejich znalostí právní úpravy týkající se odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě a dodržování těchto předpisů.

9.3 Hypotézy

9.3.1 Hypotézy kupující

9.3.1.1 Kupující znají svá práva při uplatňování odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě.

9.3.1.2 Kupující uplatňují svá práva při uplatňování odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě.

9.3.1.3 Výsledek a průběh reklamačního řízení ovlivňuje rozhodování kupujícího o dalším nákupu zboží v daném obchodě.

9.3.2 Hypotézy prodávající

9.3.2.1 Proávající znají právní úpravu týkající se odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě.

9.3.2.2 Proávající dodržují všechny zákonem stanovené povinnosti vyřizování reklamací.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

10. VÝSLEDKY VÝZKUMU

10.1 Výsledky výzkumu na straně kupujících

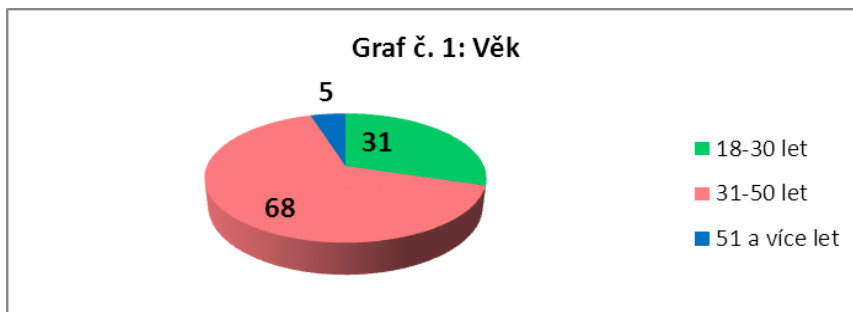
Výzkum na straně kupujících proběhl formou dotazníkového šetření. Cílem tohoto šetření bylo především zjištění, zda kupující znají svá práva a povinnosti prodávajících, při uplatňování odpovědnosti za vady zboží koupeného v obchodě, jaké zkušenosti mají s uplatňováním reklamací a zda průběh a vyřízení reklamace má vliv na rozhodování kupujících o dalším nákupu zboží v daném obchodě.

Pro přehlednost a úplnost bude vždy uvedeno přesné znění otázky a u některých otázek bude pro lepší názornost uveden graf. Celkem bylo nashromážděno 104 dotazníků. Dotazník je přílohou č. 1 této bakalářské práce.

10.1.1 Pohlaví

Dotazníkového šetření se zúčastnilo 73 žen a 31 mužů.

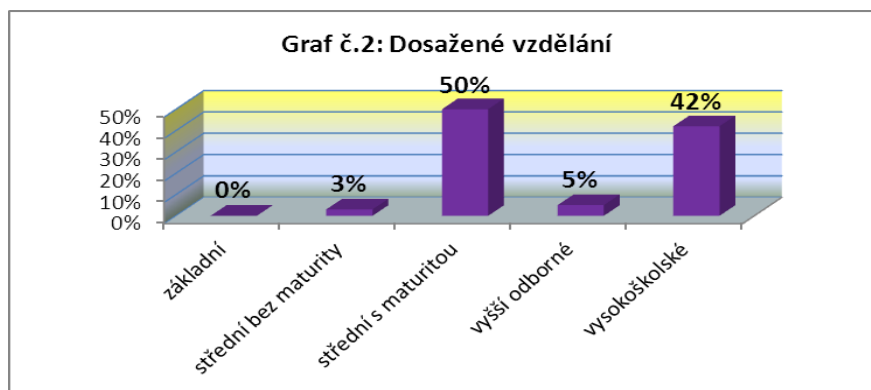
10.1.2 Věk



Zdroj: Vlastní výzkum

Nejvíce (68) bylo respondentů, jejichž věk se pohybuje mezi 31 a 50 lety. Druhou nejčastější věkovou skupinou bylo 31 osob ve věku od 18 do 30 let a nejméně zastoupená byla věková skupina nad 51 let a to počtem 5 respondentů.

10.1.3 Dosažené vzdělání

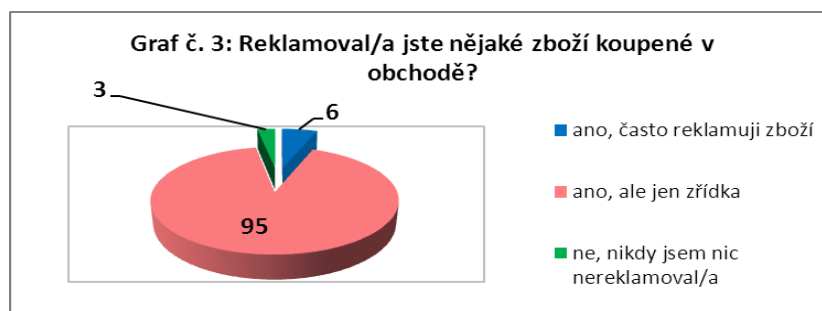


Zdroj: Vlastní výzkum

Přesně polovina respondentů dosáhla středního vzdělání s maturitou. Druhé největší zastoupení (42 %) měli vysokoškolsky vzdělaní respondenti. Vyššího odborného vzdělání dosáhlo 5 % respondentů a 3 % respondentů vzdělání ukončila střední školu bez maturity.

10.1.4 Reklamoval/a jste nějaké zboží koupené v obchodě?

Po prvních třech informačních otázkách o respondentech, bylo nutné položit filtrační otázku se záměrem zjistit, zda respondenti vůbec někdy nějaké zboží reklamovali. V případě, že respondent odpověděl „ne, nikdy jsem nic nereklamoval/a“, byl přesměrován rovnou na otázku č. 13. Ostatní respondenti pokračovali ve vyplňování.

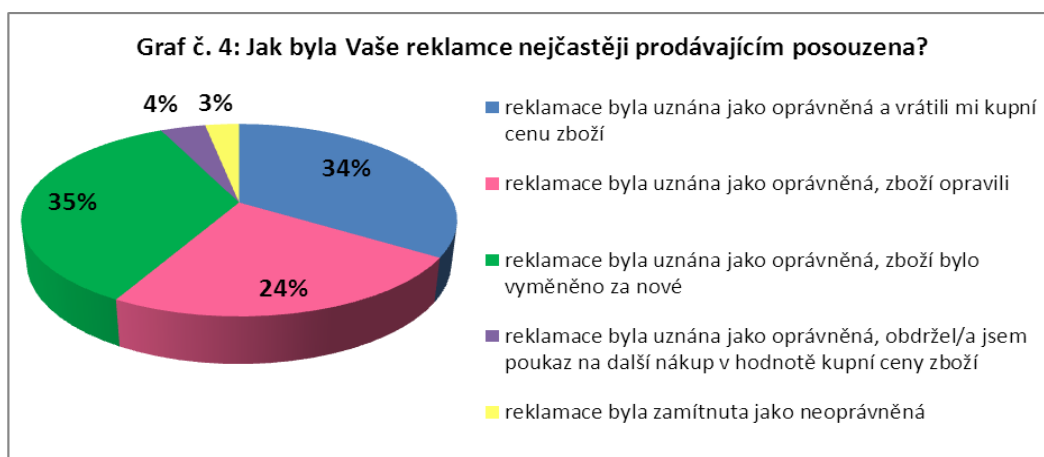


Zdroj: Vlastní výzkum

Jak je z grafu patrné, z celkových 104 respondentů jich s reklamami má zkušenost 101. Z toho 6 respondentů uvádí, že zboží reklamuje často a zbylých 95 respondentů reklamuje zboží jen zřídka. 3 respondenti odpověděli, že nikdy zboží nereklamovali a byli přesměrováni na otázku č. 13.

10.1.5 Jak byla Vaše reklamace nejčastěji prodávajícím posouzena?

Touto otázkou bylo zjišťováno, jakou mají respondenti nejčastější zkušenost s posouzením jejich reklamace prodávajícím, zda jsou jim reklamace uznávány jako oprávněné, a v případě že ano, jakým způsobem byla s respondentem oprávněná reklamace nejčastěji vyřešena. Respondenti byli upozorněni na to, aby zaškrtnli pouze jednu odpověď, aby z otázky byla zjištěna skutečně nejčastější zkušenost s posouzením jejich reklamací.

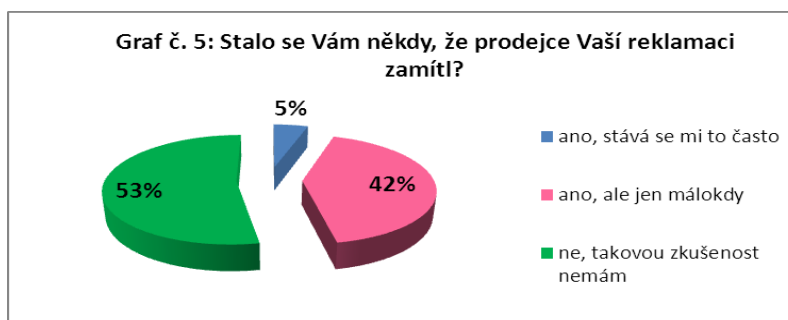


Zdroj: Vlastní výzkum

Pouze 3 % respondentů uvedla, že jejich nejčastější zkušenost s posouzením jejich reklamace je zamítnutí reklamace jako neoprávněné. Převážná většina respondentů (97 %) uvedla, že nejčastější zkušenost s posouzením jejich reklamace je její uznání jako oprávněné. Toto zjištění je velice příznivé. 35 % respondentů uvádí, že jim bylo reklamované zboží vyměněno za nové, kupní cena byla vrácena 34 % respondentů, 24 % respondentů uvádí, že jim prodávající zboží opravil a 4 % respondentů obdržela poukaz na další nákup v hodnotě kupní ceny zboží.

10.1.6 Stalo se Vám někdy, že prodejce Vaší reklamaci zamítl?

Nyní bylo nutné uvést další filtrační otázku. Oproti předchozí otázce, jejímž účelem bylo zjistit nejčastější zkušenost kupujících s posouzením jejich reklamace prodávajícím, záměrem této otázky je zjištění, zda respondentovi byla někdy, tedy alespoň jednou, reklamace zamítnuta. V případě, že respondent odpověděl „ne, takovou zkušenost nemám“ byl přesměrován až na otázku č. 12.

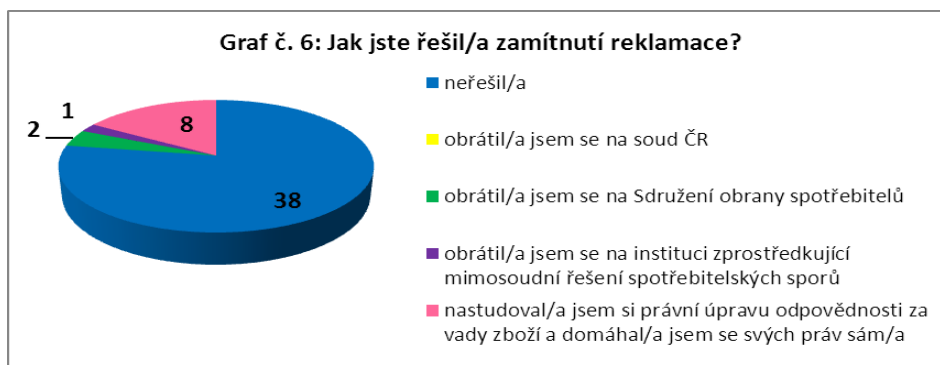


Zdroj: Vlastní výzkum

Jak je z grafu patrné, 53 % respondentů uvedlo, že jim reklamace nikdy zamítnuta nebyla a byli přesměrováni na otázku č. 12. Zkušenost se zamítnutím reklamace má 47 % respondentů, z toho je reklamace často zamítána 5 % respondentů a 42 % respondentů uvádí, že jim byla reklamace zamítnuta jen málokdy. Ve vyplňování pokračovalo 47 % (to představuje 49) respondentů.

10.1.7 Jak jste řešil/a zamítnutí reklamace?

Tato otázka byla položena s cílem zjistit, zda se kupující po zamítnutí reklamace domáhají svých práv a jakým způsobem tak činí. Respondenti, jejichž odpověď zněla „neřešil/a“, byli přesměrováni na otázku č. 12.

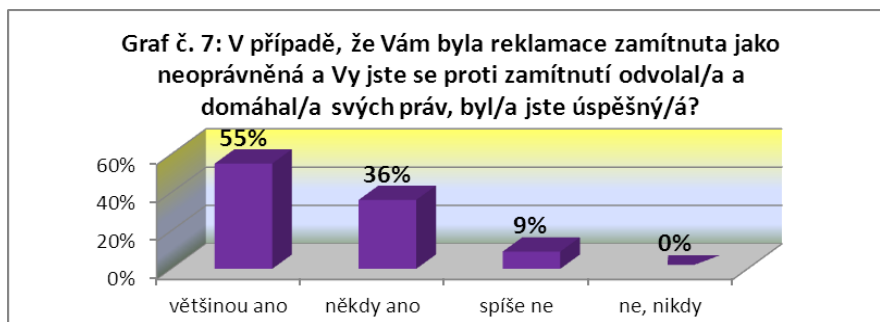


Zdroj: Vlastní výzkum

Zjištění bylo velice překvapující. 38 (78 %) respondentů zamítnutí reklamace vůbec neřešilo a bylo přesměřováno na otázku č. 12. 8 (16 %) respondentů uvedlo, že si nastudovalo právní úpravu odpovědnosti za vady a domáhalo se svých práv samo. Dva respondenti využili služeb Sdružení obrany spotřebitelů a jeden se obrátil na instituci zprostředkující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Nikdo z respondentů spor neřešil soudní cestou. Ve vyplňování dotazníku pokračovalo 11 respondentů.

10.1.8 V případě, že Vám byla reklamace zamítnuta jako neoprávněná a Vy jste se proti zamítnutí odvolal/a a domáhal/a svých práv, byl/a jste úspěšný/á?

Respondenti si mohli na tuto otázku vybrat ze 4 odpovědí a to: „většinou ano“ nebo „někdy ano“ nebo „spíše ne“ nebo „ne, nikdy“.



Zdroj: Vlastní výzkum

Více jak polovina respondentů odpověděla, že při hájení svých práv byla většinou úspěšná. 36 % uvedlo, že někdy bylo úspěšných a 9 % respondentů konstatovalo, že úspěšní spíše nebylo. Žádný respondent neodpověděl, že by se mu nikdy nepodařilo svých práv dosáhnout.

10.1.9 Řešil/a jste někdy zamítnutí reklamace soudní cestou?

- a) ano 0
- b) ne 11

Všichni respondenti odpověděli shodně, že zamítnutí reklamace nikdy soudní cestou neřešili. Tyto odpovědi potvrzují zjištění z otázky č. 6, a to, že soudní cestou nikdo z dotazovaných zamítnutí reklamace neřešil.

10.1.10 V případě, že jste řešil/a zamítnutí reklamace soudní cestou, byl/a jste v soudním jednání úspěšný/á?

- | | |
|---|----|
| a) ano | 0 |
| b) ne | 0 |
| c) ne, jelikož jsem nikdy zamítnutí reklamace soudní cestou neřešil/a | 11 |

Vzhledem ke zjištění z předchozí otázky, odpovědi na tuto otázku nemohly být jiné.

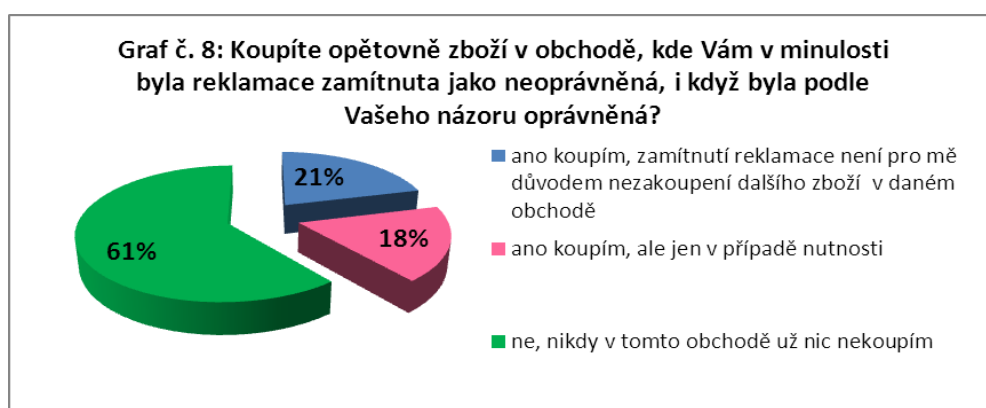
10.1.11 Využil/a jste někdy k řešení zamítnuté reklamace systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů?

- | | |
|--------|----|
| a) ano | 1 |
| b) ne | 10 |

Touto otázkou bylo potvrzeno zjištění z otázky č. 7, a to, že mimosoudního řešení spotřebitelských sporů využil pouze jeden respondent.

10.1.12 Koupíte opětovně zboží v prodejně, kde Vám v minulosti byla reklamace zamítnuta jako neoprávněná, i když byla podle Vašeho názoru oprávněná?

Tato otázka byla položena s cílem zjistit, zda průběh a výsledek reklamace ovlivňuje rozhodování respondenta o nákupu dalšího zboží v daném obchodě. Na tuto otázku odpovídali respondenti, kteří dotazník vyplňují až doposud bez přerušování, a opětovně s vyplňováním dotazníku pokračovali respondenti, kteří byli na tuto otázku přesměrováni z otázky č. 6. Celkem odpovídalo 49 respondentů.



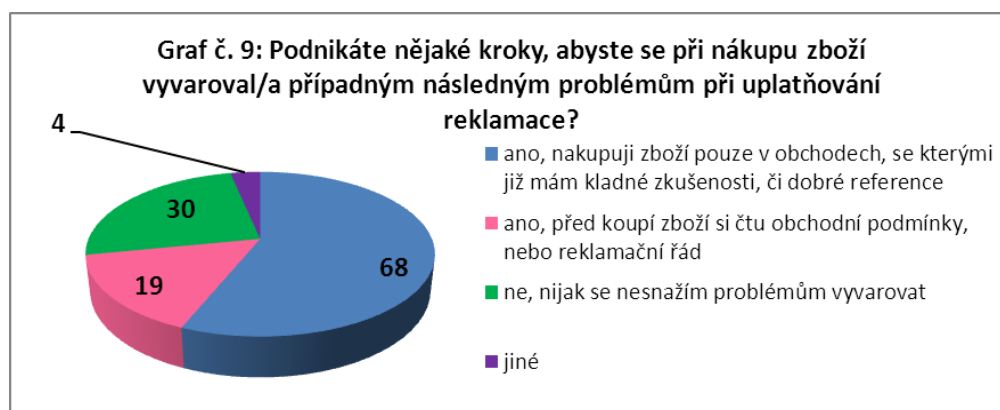
Zdroj: Vlastní výzkum

21 % respondentů odpovědělo, že zamítnutí reklamace, která byla podle jejich názoru oprávněná, nebrání tomu, aby v daném obchodě koupilo opětovně zboží, což je velice zarážející zjištění. 18 % respondentů v daném obchodě opětovně nakoupí jen v případě nutnosti a 61 % už nikdy v obchodě, kde jim byla zamítnuta dle jejich názoru oprávněná reklamace, nic nekoupí.

10.1.13 Podnikáte nějaké kroky, abyste se při nákupu zboží vyvaroval/a případným následným problémům při uplatňování reklamace?

U této otázky měl respondent na výběr z několika možností, měl možnost označit více odpovědí a dále v případě, že by pro respondenta nebyla žádná odpověď vyhovující, byla respondentovi nabídnuta možnost odpověď napsat do kolonky „jiné“.

Na tuto otázku již odpovídali všichni respondenti, kteří se výzkumu zúčastnili, tj. 104 respondentů.



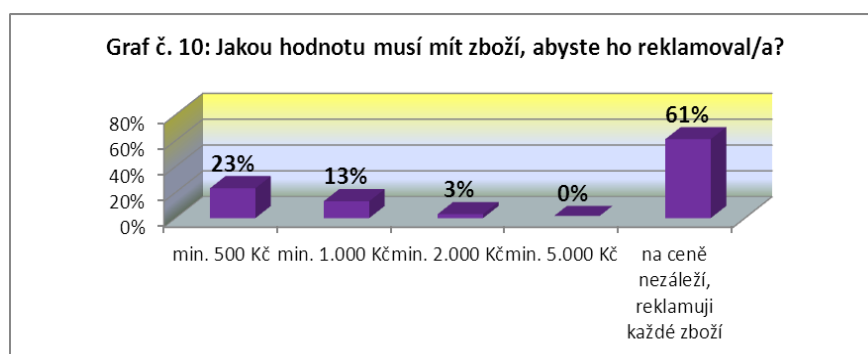
Zdroj: Vlastní výzkum

Jak vyplývá z grafu, 68 respondentů, aby se vyvarovalo případným následným problémům s uplatňováním reklamace, nakupuje zboží pouze v obchodech, se kterými již má kladné zkušenosti, či dobré reference. 30 respondentů uvedlo, že se nijak nesnaží problémům vyvarovat a 19 respondentů se snaží případným následným problémům s reklamacemi vyvarovat tím, že čte obchodní podmínky, či reklamační řád, než koupí zboží.

Možnosti „jiné“ využili 4 respondenti, z toho 2 respondenti uvedli, že nakupují zboží u velkých společností, kde se dle jejich zkušeností, úspěšněji a snadněji uplatňují reklamace z důvodu větších zkušeností a větší pružnosti při jejich vyřizování a 2 respondenti odpověděli, že nakupují kvalitní zboží a zboží ověřených značek.

10.1.14 Jakou hodnotu musí mít zboží, abyste ho reklamoval/a?

Smyslem této otázky bylo zjistit, zda cena zboží má vliv na to, respektive, zda ovlivňuje to, jestli respondent zboží v případě vady reklamuje.



Zdroj: Vlastní výzkum

Nadpoloviční většina uvedla, že cena zboží neovlivňuje podání reklamace a reklamuje zboží v jakékoliv hodnotě. 23 % respondentů označilo, že hodnota zboží musí být alespoň 500 Kč, aby zboží reklamovalo. 13 % respondentů uvedlo minimální cenu zboží, které reklamuje, 1000 Kč a 3 % respondentů reklamuje pouze tehdy, je-li hodnota zboží minimálně 2000 Kč.

10.1.15 Znáte rozdíl mezi zákonnou a záruční odpovědností za vady?

- a) ano 40 %
- b) ne 60 %

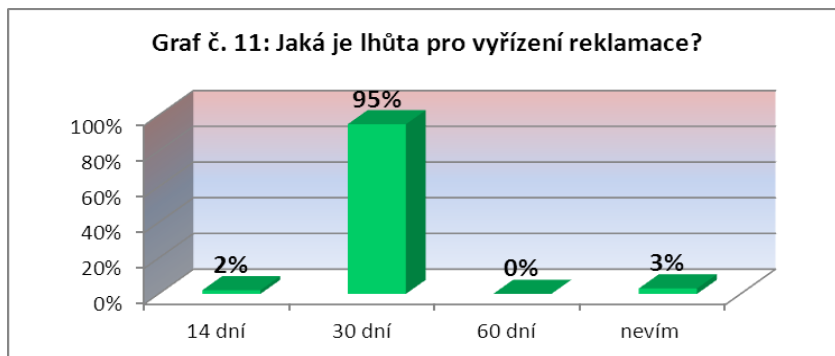
10.1.16 Je Vám znám pojem „shoda s kupní smlouvou“?

- a) ano 44 %
- b) ne 56 %

10.1.17 Je Vám znám pojem „rozpor s kupní smlouvou“?

- a) ano 56 %
- b) ne 44 %

10.1.18 Jaká je lhůta pro vyřízení reklamace?

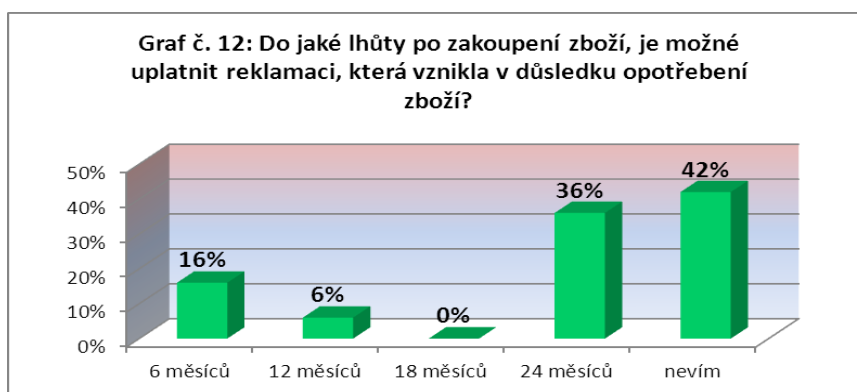


Zdroj: Vlastní výzkum

Naprostá většina respondentů správně odpověděla, že lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dní. Pouze 2 % respondentů mylně uvedla lhůtu 14 dní a 3 % nevěděla.

10.1.19 Do jaké lhůty po zakoupení zboží, je možné uplatnit reklamaci, která vznikla v důsledku opotřebení zboží?

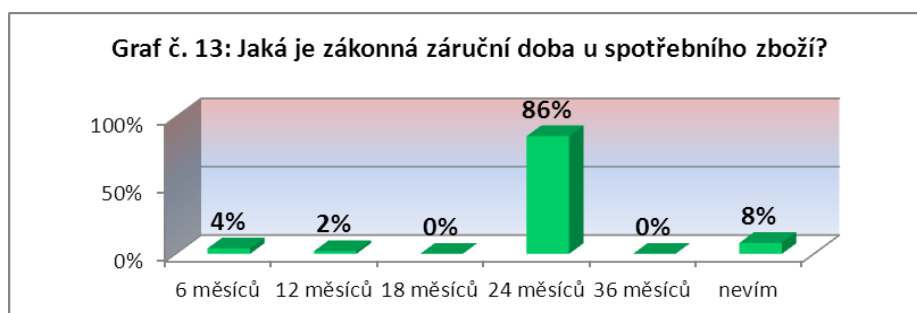
Tato otázka byla položena za účelem zjištění, zda respondenti skutečně znají rozdíl mezi odpovědností zákonnou a záruční.



Zdroj: Vlastní výzkum

Na tuto otázku pouze 16 % z respondentů odpovědělo správně (6 měsíců), přitom v otázce č. 15 jich 40 % uvedlo, že zná rozdíl mezi zákonnou a záruční odpovědností za vady. Z tohoto nesouladu vyplývá, že odpovědi nekorespondují se skutečnými znalostmi respondentů, jelikož kdyby opravdu rozdíl mezi zákonnou a záruční odpovědností za vady znali, na tuto otázku by bez problémů odpověděli správně. Rozdíl mezi zákonnou a záruční odpovědností za vady zboží, tedy ve skutečnosti zná 16 % respondentů. 42 % respondentů odpovědělo, že neví, 36 % mylně označilo „24 měsíců“ a 6 % respondentů odpovědělo 12 měsíců.

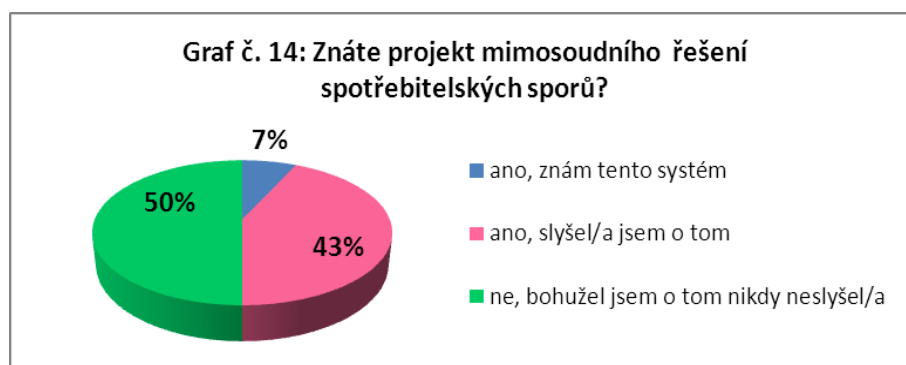
10.1.20 Jaká je zákonná záruční doba u spotřebního zboží?



Zdroj: Vlastní výzkum

Jak je z grafu zřejmé, většina respondentů správně odpověděla, že zákonná záruční doba u spotřebního zboží je 24 měsíců. 8 % respondentů označilo odpověď „nevím“ a 6 % zvolilo špatnou odpověď.

10.1.21 Znáte projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů?



Zdroj: Vlastní výzkum

Bylo zjištěno, že projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zná pouze 7 % respondentů. Přesně polovina respondentů uvedla, že o systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nikdy neslyšela a 43 % uvedlo, že o tomto systému slyšelo.

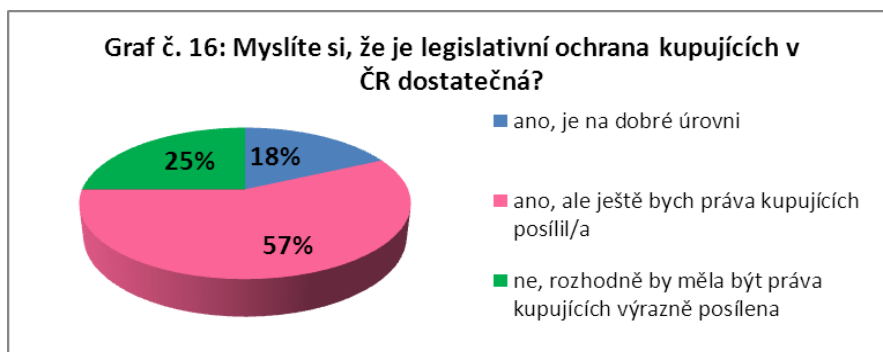
10.1.22 Čtete obchodní podmínky, či reklamační řád dříve, než zboží koupíte?



Zdroj: Vlastní výzkum

Jak je z grafu patrné, polovina respondentů obchodní podmínky, či reklamační řád čte pouze někdy, 39 % respondentů je vůbec nečte a 10 % respondentů obchodní podmínky či reklamační řád čte vždy, než zboží koupí.

10.1.23 Myslíte si, že je legislativní ochrana kupujících v ČR dostatečná?

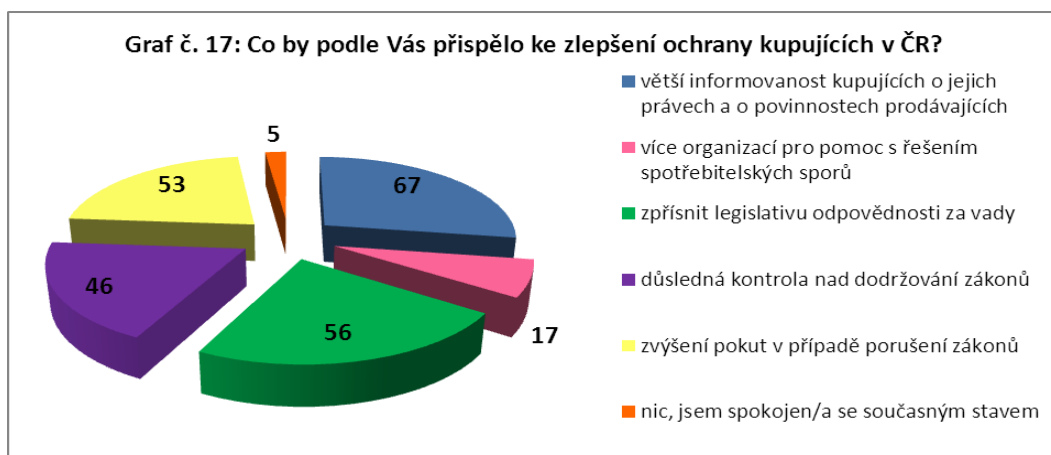


Zdroj: Vlastní výzkum

Více jak polovina respondentů si myslí, že legislativní ochrana kupujících v ČR je dostatečná, ale práva kupujících by v budoucnu ještě posílila. Čtvrtina respondentů uvedla, že legislativní ochrana kupujících dostatečná není a práva kupujících by měla být výrazně posílena. 18 % je toho názoru, že ochrana kupujících v ČR je dostatečná.

10.1.24 Co by podle Vás přispělo ke zlepšení ochrany kupujících v ČR?

Respondenti mohli v této otázce zaškrtnout více odpovědí.

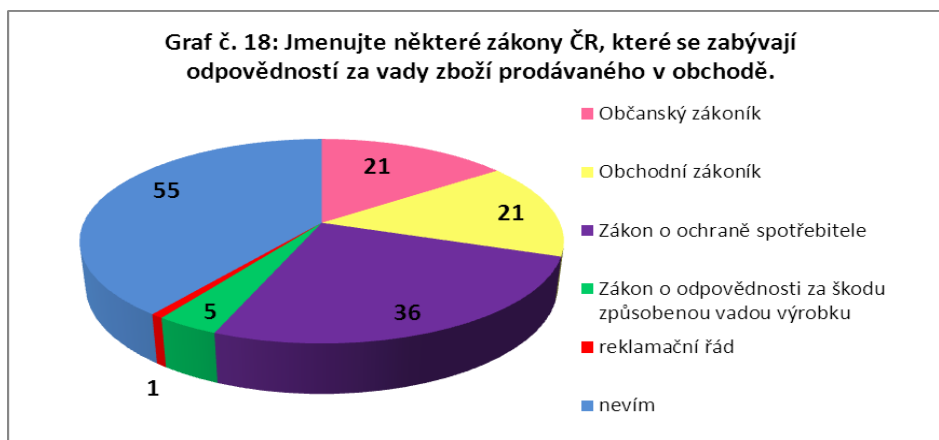


Zdroj: Vlastní výzkum

Nejčastější odpovědí (67) bylo, že ke zlepšení ochrany spotřebitele by přispěla větší informovanost kupujících o jejich právech a o povinnostech prodávajících. Druhou nejčastější odpovědí (56) bylo zpřísnění legislativy. Třetí nejčastější odpovědí (53) bylo zvýšení pokut v případě porušení zákona. S počtem 46 byla čtvrtou nejčastější odpovědí důsledná kontrola nad dodržováním zákonů. 17 krát byla uvedena odpověď, že by mohlo pomoci zřídit více organizací pro pomoc s řešením spotřebitelských sporů a pouze 5 krát byla označena odpověď, že respondent je spokojen se současným stavem ochrany kupujících v ČR a žádné další kroky pro jejich ochranu nepovažuje za nutné.

V porovnání s předchozí otázkou, kdy 18 % respondentů odpovědělo, že je legislativní ochrana kupujících v ČR dostatečná, na tuto otázku odpovědělo pouze 5 respondentů, že jsou se současným stavem spokojeni a žádná další opatření pro posílení postavení kupujícího nejsou nutná. Z tohoto lze usoudit, že i když je respondent se současným stavem ochrany kupujících spokojen, další opatření, která by postavení kupujících ještě posilovala, by uvítal.

10.1.25 Jmenujte některé zákony ČR, které se zabývají odpovědností za vady zboží prodávaného v obchodě.



Zdroj: Vlastní výzkum

Zjištění bylo velice překvapující. Více jak polovina respondentů si nedokázala vzpomenout ani na jeden zákon, který se zabývá oblastí odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě a označila odpověď „nevím“. 36 krát byl uveden Zákon o ochraně spotřebitele, dále byl uveden ve stejném počtu (21) Občanský a Obchodní zákoník. 5 krát byl napsán Zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku a jednou reklamační řád, který ovšem není zákonem ČR.

10.2 Výsledky výzkumu na straně prodávajících

Pro sběr dat bylo opět zvoleno dotazníkové šetření. Respondenti byli zaměstnanci společností (prodávajících) zabývajících se prodejem obuvi. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 38 společností. Cílem dotazníkového šetření bylo zjištění, zda prodávající znají povinnosti, které jim ukládají zákony ČR a zda tyto povinnosti také dodržují.

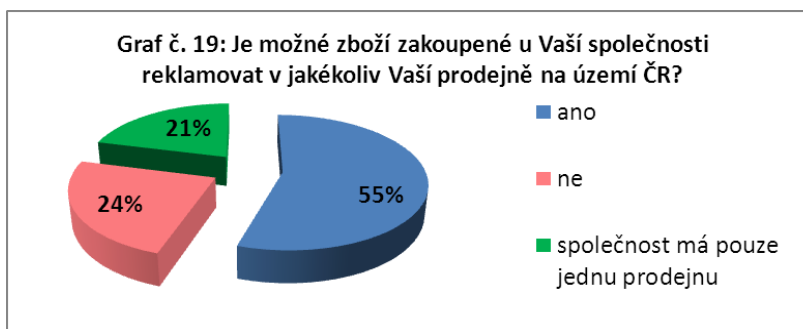
Dotazník je přílohou č. 2 této bakalářské práce.

10.2.1 Společnost, pro kterou pracujete, je tuzemská či mezinárodní společnost?

Z 38 prodávajících bylo 30 tuzemských společností a 8 mezinárodních.

10.2.2 Je možné zboží zakoupené u Vaší společnosti reklamovat v jakékoliv Vaší prodejně na území ČR?

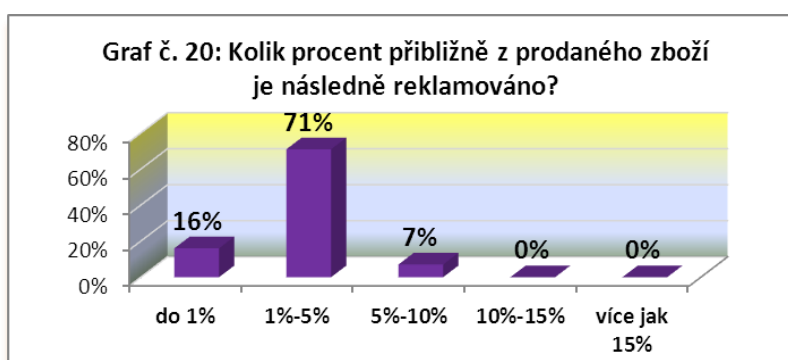
Tato otázka byla položena s cílem zjistit, zda prodávající dodržují povinnost, kterou jim ukládá § 19 Zákona o ochraně spotřebitele a současně § 649 odst. 1 Občanského zákoníku - to je povinnost přijmout reklamaci v kterékoliv jejich provozovně, jejíž charakter přijetí reklamace umožňuje.



Zdroj: Vlastní výzkum

Překvapivě, 24 % respondentů odpovědělo, že zboží není možné reklamovat v jakékoliv jejich prodejně, čímž porušují § 19 Zákona o ochraně spotřebitele a § 649 odst. 1 Občanského zákoníku. 21 % respondentů odpovědělo, že mají pouze jednu prodejnu a 55 % z dotazovaných uvedlo, že je možné zakoupené zboží u jejich společnosti reklamovat v jakékoliv jejich prodejně.

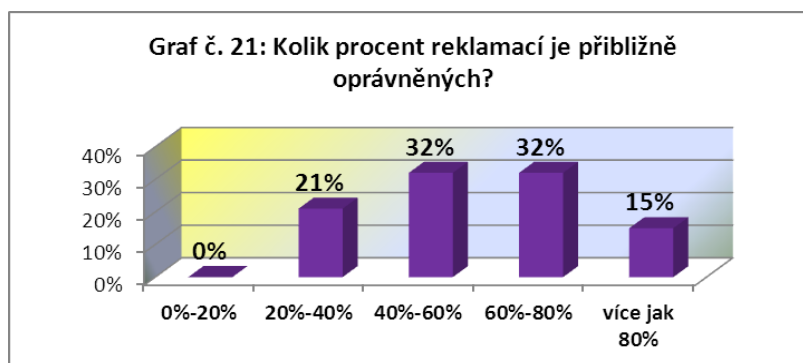
10.2.3 Kolik procent přibližně z prodaného zboží je následně reklamováno?



Zdroj: Vlastní výzkum

Nejčastější odpověď (71 %) bylo, že následně je reklamováno 1 % – 5 % prodaného zboží. Druhá nejčastější odpověď (16 %) byla, že se reklamace pohybují pouze do 1 % prodaného zboží. Jako třetí nejčastější odpověď (7 %) byla uvedena, že následné reklamace se pohybují mezi 5 % a 10 % z prodaného zboží.

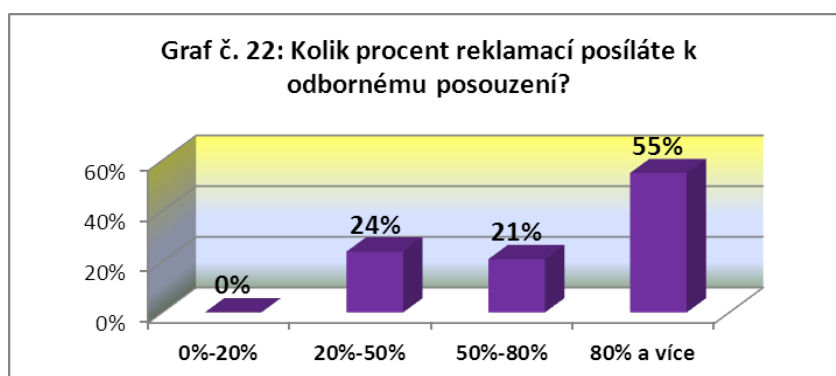
10.2.4 Kolik procent reklamací je přibližně oprávněných?



Zdroj: Vlastní výzkum

32 % respondentů uvádí, že oprávněné reklamace se pohybují mezi 40 % a 60 %. Stejný počet respondentů tj. 32 % označilo rozmezí mezi 60 % - 80 % oprávněných reklamací. 21 % respondentů uvedlo, že oprávněných reklamací je mezi 20 % - 40 %. Více jak 80 % oprávněných reklamací označilo 15 % respondentů.

10.2.5 Kolik procent reklamací posíláte k odbornému posouzení?



Zdroj: Vlastní výzkum

Více jak 80 % přijatých reklamací k odbornému posouzení posílá 55 % respondentů. 21 % respondentů uvedlo, že k odbornému posouzení posílají mezi 50 % a 70 % reklamací a 24 % respondentů označilo rozmezí mezi 20 % - 40%.

10.2.6 Jak jsou oprávněné reklamace nejčastěji vyřizovány?

Respondenti mohli v této otázce označit více odpovědí. Měli možnost vybírat z těchto odpovědí:

a) vrácením kupní ceny	27
b) slevou z kupní ceny	0
c) výměnou za jiné zboží	27
d) opravou zboží	14
e) poukázkou v hodnotě zboží	0
f) jiné	0



Zdroj: Vlastní výzkum

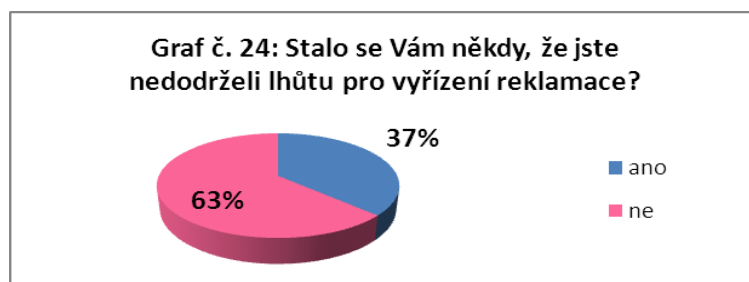
27 respondentů shodně řeší oprávněné reklamace buď vrácením kupní ceny, nebo výměnou za jiné zboží. Další možností vyřízení oprávněné reklamace, kterou uvedlo 14 respondentů, je oprava zboží. Slevu z kupní ceny, či vystavení poukázky na další nákup v hodnotě kupní ceny zboží neuvedl žádný z respondentů.

10.2.7 Jaká je lhůta pro vyřízení reklamace?

Respondenti měli na výběr z odpovědí: „14 dní“ nebo „30 dní“ nebo „60 dní“ nebo „nevím“.

Všichni respondenti očekávaně odpověděli správně, že lhůta pro vyřízení reklamace je 30 dní.

10.2.8 Stalo se Vám někdy, že jste nedodrželi lhůtu pro vyřízení reklamace?



Zdroj: Vlastní výzkum

Zjištění bylo poměrně překvapivé. 37 % respondentů (to představuje 14 prodávajících) odpovědělo, že nedodrželi lhůtu pro vyřízení reklamace. Tím porušili § 19 odst. 3 Zákona o ochraně spotřebitele.

Jak vzniklou situaci řešili, je uvedeno v následující otázce.

10.2.9 V případě, že se Vám někdy stalo, že jste překročili lhůtu pro vyřízení reklamace, jaký byl následný postup?

Respondenti měli na výběr ze tří odpovědí. Pro úplnost byla uvedena varianta, že lhůtu pro vyřízení reklamace nikdy nepřekročili.

- | | |
|--|----|
| a) kupující akceptoval delší lhůtu pro vyřízení reklamace | 11 |
| b) k reklamaci bylo přistoupeno, jako kdyby se jednalo o vadu neodstranitelnou | 3 |
| c) nikdy jsme lhůtu pro vyřízení reklamace nepřekročili | 24 |

V předchozí otázce 14 respondentů odpovědělo, že se jim stalo, že překročili lhůtu pro vyřízení reklamace. Z těchto 14 respondentů na otázku, jaký byl následný postup při překročení lhůty pro vyřízení reklamace, 11 respondentů odpovědělo, že kupující akceptoval delší lhůtu vyřízení reklamace. Toto zjištění svědčí buď o tom, že český kupující je velice benevolentní, nebo nezná svá práva v případě, že prodávající nedodrží lhůtu pro vyřízení reklamace a tudíž je neuplatňuje. 3 respondenti uvedli, že k reklamaci přistoupili v souladu se zákonem – tj. jako kdyby se jednalo o vadu neodstranitelnou.

10.2.10 Má společnost, pro kterou pracujete, vypracovány smluvní podmínky?

- a) ano 63 %
- b) ne 27 %

Na tuto otázku odpovědělo 63 % respondentů, že společnost, pro kterou pracují, má vypracovány smluvní podmínky.

10.2.11 Přikládáte smluvní podmínky ke kupní smlouvě?

- a) ano 63 %
- b) ne 27 %

Odpovědi na tuto otázku navazovaly na odpovědi na otázku předchozí. Ty společnosti, které mají vypracovány smluvní podmínky, je také přikládají ke kupní smlouvě.

10.2.12 Myslíte, že původní obal zboží je nutnou podmínkou k uplatnění reklamace?

- a) ano 0
- b) ne 38

100 % respondentů správně odpovědělo, že původní obal není nutnou podmínkou k uplatnění reklamace.

10.2.13 Je kupující oprávněn reklamovat zboží v případě, že nebude mít kupní smlouvu (účtenku) a předloží pouze potvrzený záruční list?

- a) ano 0 %
- b) ne 100 %

Všichni respondenti odpověděli, že u jejich společnosti nelze reklamovat zboží pouze na základě potvrzeného záručního listu. Nárok na uplatnění odpovědnosti za vady ovšem lze z právního hlediska prokázat i pouze potvrzeným záručním listem, nicméně žádný zákon prodávajícím povinnost přijmout reklamaci jen po předložení potvrzeného záručního listu neukládá.

10.2.14 Je kupující oprávněn reklamovat zboží v případě, že nebude mít kupní smlouvu (účtenku) a ani potvrzený záruční list, ale bude mít výpis z účtu, jelikož koupené zboží platil platební kartou?

- a) ano 71 %
- b) ne 29 %

Porovnání odpovědí na tuto otázku a předchozí otázku je velice pozoruhodné. U předchozí otázky 100 % respondentů uvedlo, že u jejich společnosti nelze zboží reklamovat pouze po předložení potvrzeného záručního listu a na tuto otázku 71 % respondentů odpovědělo, že u jejich společnosti lze zboží reklamovat pouze na základě předložení výpisu z účtu.

10.2.15 Znáte rozdíl mezi zákonnou a záruční odpovědnost za vady?

- a) ano 76 %
- b) ne 24 %

10.2.16 Je Vám znám pojem „shoda s kupní smlouvou“?

- a) ano 92 %
- b) ne 8 %

10.2.17 Je Vám znám pojem „rozpor s kupní smlouvou“?

- a) ano 92 %
- b) ne 8 %

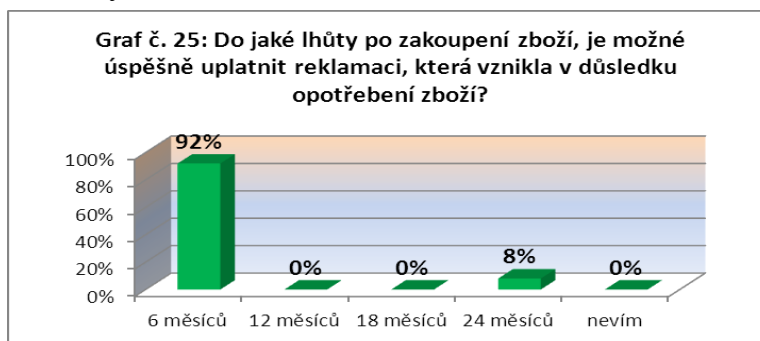
10.2.18 Jaká je zákonná záruční doba u spotřebního zboží?

U této otázky měli respondenti výběr z pěti možností, a to: „6 měsíců“ nebo „12 měsíců“ nebo „18 měsíců“ nebo „24 měsíců“ nebo „nevím“.

Všichni respondenti správně odpověděli, že zákonná záruční doba u spotřebního zboží je 24 měsíců.

10.2.19 Do jaké lhůty po zakoupení zboží, je možné úspěšně uplatnit reklamaci, která vznikla v důsledku opotřebení zboží?

Tato otázka byla položena za účelem ověření znalosti rozdílu mezi zákonnou a záruční odpovědností za vady.



Zdroj: Vlastní výzkum

Naprostá většina respondentů (92 %) správně odpověděla, že kupující může úspěšně uplatnit reklamaci, která vznikla v důsledku opotřebení zboží do prvních 6 měsíců po zakoupení zboží. 8 % respondentů uvedlo, že lze reklamaci úspěšně uplatnit do 24 měsíců, což je samozřejmě také možné v případě, že prodávající reklamaci uzná, ale zákon prodávajícímu tuto povinnost neukládá.

V otázce č. 15 uvedlo 76 % respondentů, že zná rozdíl mezi zákonnou a záruční odpovědností za vady zboží. Na tuto otázku, která měla ověřit znalost rozdílu mezi zákonnou a záruční odpovědností za vady zboží, správně odpovědělo 92 % respondentů. Tento výsledek může být zapříčiněn tím, že díky zkušenostem s reklamacemi respondenti odpověděli správně, aniž by si uvědomovali, že se jedná o zákonnou záruku.

10.2.19 Jmenujte právní úpravy ČR, které se zabývají odpovědností za vady zboží prodávané v obchodě.

Na tuto otázku, jako na jedinou, se neodpovídalo zaškrtačací formou. V dotazníku měli respondenti místo pro vypsání 3 odpovědí.



Zdroj: Vlastní výzkum

Zjištění bylo velice překvapující, 15 respondentů (39 %) nevědělo, jaké zákony ČR upravují činnost, kterou jejich zaměstnavatel provozuje. 16 krát byl správně uveden Občanský zákoník. Obchodní zákoník a Zákon na ochranu spotřebitele byl shodně uveden 6 krát. 4 krát byl uveden reklamační řád, kterým se vyřizování reklamací řídit může, pokud je v souladu se zákony ČR, avšak nejedná se o právní úpravu ČR.

10.3 Shrnutí výsledků výzkumu

10.3.1 Shrnutí výsledků výzkumu na straně kupujících

- První část dotazníku byla zaměřena na zjištění zkušeností respondentů s reklamacemi.

Z výsledků výzkumu vyplývá, že 97% respondentů má zkušenost s reklamacemi. Při uplatňování reklamací mají kupující spíše kladné zkušenosti. Naprostá většina jich uvedla, že nejčastěji prodávající posoudí jejich reklamaci jako oprávněnou, nicméně, se zamítnutím reklamace se někdy setkalo přes polovinu respondentů.

V případě, že byla kupujícímu reklamace zamítnuta jako neoprávněná a kupující se proti zamítnutí odvolal, jelikož byl přesvědčen, že reklamace byla oprávněná, více jak polovina těchto respondentů uvedla, že byla při hájení svých práv úspěšná. Jeden respondent k řešení zamítnuté reklamace využil projekt mimosoudního řešení

spotřebitelských sporů a výsledek sporu skončil v jeho prospěch. Nikdo z dotazovaných zamítnutí reklamace neřešil soudní cestou. Důvodem může být nízká hodnota reklamovaného zboží, nebo obava z nejistého výsledku (v případě neúspěchu další vynaložené náklady), či pravděpodobně kupující od tohoto kroku odrazuje příliš dlouhá doba řešení soudních sporů v ČR. Z tohoto důvodu byl Ministerstvem průmyslu a obchodu vypracován a spuštěn projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pružný a pro kupující finančně nenáročný. Dále bylo zjištěno, že tři čtvrtiny respondentů zamítnutí reklamace neřeší, i když si myslí, že je reklamace oprávněná.

Dalším výsledkem výzkumu je skutečnost, že zamítnutí oprávněné reklamace má vliv na rozhodování kupujícího o dalším provedení nákupu v daném obchodě. Více jak polovina respondentů uvedla, že v tomto obchodě už nikdy nic nekoupí. Nicméně překvapující zjištění zároveň je, že celých 21 % respondentů odpovědělo, že zamítnutí reklamace jako neoprávněné, která byla podle jejich názoru oprávněná, nebrání tomu, aby v daném obchodě opětovně koupili zboží. Toto zjištění je velice nepříznivé, jelikož pokud kupující nebude trestat nekalé praktiky prodávajících tím, že zboží v jejich obchodě již více nekoupí, na prodávající nebude vyvíjen tlak a nebudou mít potřebu své chování při vyřizování reklamací měnit.

Na otázku, zda se respondenti snaží nějakým způsobem vyvarovat případným následným problémům s uplatňováním reklamace, bylo nejčastěji odpovězeno (68), že nakupují zboží pouze v obchodech, se kterými mají dobré zkušenosti, či mají dobré reference. Druhou nejčastější odpovědí (30) ovšem bylo, že se nijak problémům vyvarovat nesnaží. 19 respondentů si čte obchodní podmínky, či reklamační řád, než zboží koupí.

Co se týče vlivu ceny zboží na to, zda kupující reklamace uplatňují, či nikoliv, bylo zjištěno, že pro více jak polovinu kupujících cena zboží nehraje roli a reklamují každé zboží. Čtvrtina uvedla, že zboží musí mít hodnotu min. 500 Kč, aby ho reklamovala.

- Druhá část dotazníku byla zaměřena na zjištění znalostí kupujících v oblasti právní úpravy uplatňování odpovědnosti za vady.

Na uzavřené otázky, na které měli respondenti odpovídat, zda znají, či neznají rozdíl mezi zákonnou a záruční odpovědností za vady, zda znají pojem „shoda s kupní smlouvou“ a pojem „rozpor s kupní smlouvou“, na každou z těchto tří otázek polovina respondentů uvedla, že odpověď zná. Když však byla položena kontrolní otázka „do jaké lhůty lze úspěšně uplatnit reklamaci, která vznikla v důsledku opotřebení zboží“, správně odpovědělo pouze 16 % respondentů. Z tohoto důvodu je možné se domnívat, že i když na výše uvedené uzavřené otázky polovina respondentů uvedla, že odpovědi zná, bylo ověřeno, že skutečné vědomosti má 16 % respondentů.

Lhůtu pro vyřízení reklamace věděla naprostá většina respondentů (95 %) a stejně tak i délku zákonné záruční doby u spotřebního zboží.

Na otázku, zda si respondenti myslí, že je legislativní ochrana kupujících v ČR dostatečná, více jak polovina odpověděla, že považují ochranu kupujících za dostatečnou, ale práva kupujících by ještě posílila. Spokojeno se současným stavem je 18 % respondentů.

Pro zlepšení ochrany kupujících v ČR nejvíce respondentů doporučilo zaměřit se na větší informovanost kupujících o jejich právech a o povinnostech prodávajících. Dalšími nejčastějšími doporučeními bylo zpřísnění legislativy, zvýšení pokut v případě porušení zákonů a důsledná kontrola nad dodržováním zákonů. Pouze 5 krát byla uvedena odpověď, že je respondent spokojen a nepodnikal by žádná další opatření.

Poslední otázkou bylo zjišťováno, zda respondenti vědí, jaké zákony ČR upravují odpovědnost za vady zboží při prodeji v obchodě. Více jak polovina respondentů nedokázala jmenovat ani jeden zákon. Třetina si vzpomněla na Zákon o ochraně spotřebitele a pětina shodně uvedla Obchodní a Občanský zákoník.

10.3.1 Shrnutí výsledků výzkumu na straně prodávajících

- První část dotazníku byla zaměřena na zjištění četnosti a průběhu reklamačních řízení u jednotlivých prodávajících.

Převážná většina respondentů uvedla, že z prodaného zboží je následně reklamováno mezi 1 % a 5 %, přičemž počet oprávněných reklamací se pohybuje okolo 70 %. Oprávněné reklamace jsou nejčastěji vyřizovány vrácením kupní ceny, nebo výměnou zboží za jiné. K odbornému posouzení posílá více jak polovina respondentů přes 80 % z reklamovaného zboží.

- Druhá část dotazníku, byla zaměřena na znalosti a dodržování příslušných zákonů prodávajícími.

První otázka byla položena se záměrem zjistit, zda prodávající dodržují povinnost, kterou jim ukládá § 19 odst. 1 Zákona o ochraně spotřebitele a současně § 649 odst. 1 Občanského zákoníku, tj. povinnost, přijmout reklamaci v kterékoliv provozovně, jejíž charakter přijetí reklamace umožňuje. Výsledkem výzkumu je, že čtvrtina prodávajících neumožňuje uplatnit reklamaci v jakékoliv své prodejně a tím porušují výše uvedená ustanovení.

Všichni respondenti znají lhůtu pro vyřízení reklamace. Zhruba třetina respondentů někdy tuto lhůtu nedodržela. Na otázku, jak nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace řešili, většina prodávajících uvedla, že kupující akceptoval delší lhůtu pro vyřízení reklamace. Pouze 3 prodávající uvedli, že bylo k reklamaci okamžitě přistoupeno jako kdyby se jednalo o vadu neodstranitelnou, tzn. v souladu s § 19 odst. 3 Zákona o ochraně spotřebitele.

Více jak polovina prodávajících má vypracované obchodní podmínky a tyto podmínky také ke kupní smlouvě přikládají.

Všichni prodávající vědí, že původní obal není nutnou podmínkou k uplatnění reklamace.

Všichni respondenti také překvapivě uvedli, že u jejich společnosti nelze reklamovat zboží pouze po předložení potvrzeného záručního listu a naopak při úhradě zboží platební kartou, po předložení výpisu z účtu, 71 % prodávajících uplatnit reklamaci umožňuje.

Většina prodávajících odpověděla, že zná pojem „shoda s kupní smlouvou“ a „rozpor s kupní smlouvou“. Znalost rozdílu mezi zákonnou a záruční odpovědností za vady zboží uvedly tři čtvrtiny dotazovaných. Při kontrolní otázce „do jaké lhůty je možné úspěšně uplatnit reklamaci, která vznikla v důsledku opotřebení zboží“, naprostá většina respondentů správně odpověděla, že lze zboží úspěšně reklamovat do 6 měsíců, a tak byly potvrzeny skutečné vědomosti prodávajících.

Avšak jakmile měli prodávající jmenovat některé zákony, které se zabývají odpovědností za vady zboží při prodeji v obchodě, téměř polovina nedokázala uvést ani jeden zákon. Ti co zákony vyjmenovali, správně jmenovali nejvíce Občanský zákoník. Dále byl uveden Zákon o ochraně spotřebitele, Obchodní zákoník a reklamační řád, který ovšem není zákonem, ale pokud s ním není v rozporu, je možné dle něj při vyřizování reklamací postupovat.

10.4 Vyhodnocení hypotéz

10.4.1 Vyhodnocení hypotéz kupujících

10.4.1.1 Kupující znají svá práva při uplatňování odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě.

Tato hypotéza musí být vyvrácena, neboť více jak polovina respondentů nedokázala jmenovat ani jeden zákon ČR, který upravuje odpovědnost za vady zboží prodávaného

v obchodě. Kupující sice znají všeobecně známou lhůtu pro vyřízení reklamace, či zákonnou záruční lhůtu u spotřebního zboží, ale jakmile byla položena otázka, která zacházela více do hloubky jejich znalostí, správně odpověděla desetina respondentů.

10.4.1.2 Kupující uplatňují svá práva při uplatňování odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě.

Tato hypotéza musí být také vyvrácena, jelikož tři čtvrtiny respondentů odpověděly, že zamítnutí reklamace jako neoprávněné, i když je dle jejich názoru oprávněná, žádným způsobem neřeší.

10.4.1.3 Výsledek a průběh reklamačního řízení ovlivňuje rozhodování kupujícího o dalším nákupu zboží v daném obchodě.

Tato hypotéza může být potvrzena, poněvadž více jak polovina respondentů odpověděla, že v obchodě, ve kterém jim byla zamítnuta reklamace jako neoprávněná, i když kupující byl přesvědčen o opaku, už nikdy nic nekoupí.

10.4.2 Vyhodnocení hypotéz prodávající

10.4.2.1 Proávající znají právní úpravu týkající se odpovědnosti za vady zboží prodávaného v obchodě.

Na základě výsledků dotazníkového výzkumu je třeba tuto hypotézu vyvrátit, jelikož více jak polovina prodávajících nevedla ani jeden zákon ČR, který se zabývá odpovědností za vady zboží prodávaného v obchodě. Na délku zákonné záruční doby u spotřebního zboží sice všichni odpověděli správně, ale naopak také všichni uvedli, že u jejich společnosti nelze zboží reklamovat pouze po předložení potvrzeného záručního listu, což není korektní. Čtvrtina respondentů odpověděla, že nelze u jich koupené zboží, reklamovat v jakékoliv jejich prodejně a tím dopouštějí porušení § 19 Zákona o ochraně spotřebitele.

10.4.2.2 Prodávající dodržují všechny zákonem stanovené povinnosti vyřizování reklamací.

Tuto hypotézu je třeba také vyvrátit, neboť více jak polovina respondentů uvedla, že není možné zboží koupené u jejich společnosti reklamovat v jakékoliv jejich prodejně. Dalším podkladem pro vyvrácení hypotézy je zjištění, že v případě nedodržení zákonné lhůty pro vyřízení reklamace, naprostá většina prodávajících k reklamaci nepřistoupila, tak jak jim ukládá § 19 odst. 3 Zákona o ochraně spotřebitele, (tzn. jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou), ale naopak využili benevolence kupujících, kteří jim delší lhůtu prominuli.

10.5 Návrhy pro zlepšení

10.5.1 Návrhy ke zlepšení situace na straně kupujících

Z výsledků je zřejmé, že čeští kupující neznají svá práva a ani povinnosti prodávajících při uplatňování reklamací. Ke zlepšení povědomí českých kupujících o jejich právech, a o povinnostech prodávajících při přijímání a vyřizování reklamací by mohlo pomoci vyhotovení informačních letáků pro spotřebitele, které by byly jakousi „kuchařkou“ pro uplatňování odpovědnosti za vady zboží při prodeji v obchodě. V letáky by byly uvedeny odkazy na nejdůležitější ustanovení zákonů ČR z oblasti reklamací. Dále bych upozornila na zákonnou záruku a popsala, jaká práva ze zákonné záruky pro kupující při reklamaci do 6 měsíců od koupě zboží vyplývají a jaké povinnosti při reklamování zboží do 6 měsíců od koupě má prodávající. Ustanovením zákonné záruky se velice posílila práva kupujících pro úspěšné reklamování zboží během prvního půl roku od koupě zboží. V letáku by bylo dále uvedeno, jak postupovat v případě, že bude kupujícímu reklamace zamítnuta jako neoprávněná a kupující bude přesvědčen o opaku. Letáky bych umístila do všech budov magistrátů měst, do budov obecních a městských úřadů, do informačních center a na pulty poctivých prodejců, kteří se nebojí kupující v této oblasti více informovat a tím by dozajista působili na spotřebitele seriózně. Jako další distribuční cestu bych zvolila otištění např. v novinách a časopisech

vydáváných obecním, městským úřadem a umístění na jejich internetové stránky a na internetové stránky sdružení, které se zabývají ochranou spotřebitelů. Informační leták bych svěřila do rukou zaměstnanců projektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (projekt připravilo Ministerstvo průmyslu a obchodu). Lidé, kteří v tomto projektu pracují, jsou v oblasti práva týkajícího se odpovědnosti za vady vzdělaní a mají cenné zkušenosti s řešením spotřebitelských sporů.

Takto vyhotovený souhrn informací pro kupující, by dle mého názoru přispěl ke zlepšení povědomí kupujících o jejich právech, a povinnostech prodávajících, a jsem také přesvědčena, že větší informovanost o tom, jak postupovat v případě zamítnuté reklamace přispěje i k tomu, že se budou kupující více svých práv domáhat.

10.5.2 Návrhy ke zlepšení situace na straně prodávajících

Výsledky, týkající se znalostí právních předpisů řešících odpovědnost za vady zboží při prodeji v obchodě na straně prodávajících, dopadly mnohem lépe, než na straně kupujících, ale i tak mají prodávající značné rezervy. V jejich případě to považuji za neomluvitelné, jelikož v důsledku neznalostí zákonů, se dopouští jednání v nesouladu se zákony, pokud ovšem obcházení zákonů není jejich záměrem. Konkrétně, se jedná o situaci, kdy prodávající neumožní kupujícímu uplatnit reklamaci zboží v jakémkoliv jeho provozovně, která svým charakterem tuto možnost nevyklučuje. Dalším takovým případem bylo překročení lhůty pro vyřízení reklamace a nepřistoupení k reklamaci, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou, tak jak ukládá § 19 odst. 3 Zákona o ochraně spotřebitele a místo toho prodávající využívají shovívavosti kupujících, kteří překročení lhůty akceptují.

Jedním ze způsobů, jak by se tyto prohřešky daly eliminovat je důsledná kontrola prodávajících ze strany státních orgánů a výrazným zvýšením pokut za porušení zákonů. Další nástroj mají v ruce přímo kupující. Pokud budou trestat nekalé praktiky prodávajících tím, že v jejich obchodě přestanou nakupovat zboží, prodávající bude nucem své chování zlepšit, aby si opětovně získal důvěru kupujících.

10.5.3 Návrh změny právní úpravy

Za nejvíce problematické ustanovení právní úpravy odpovědnosti za vady zboží při prodeji v obchodě považuji § 619 odst. 2. Občanského zákoníku, tj.: „*Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním*“. Dle mého názoru je pojem „opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním“ velice obecný. Co a do jaké míry je považováno za opotřebení věci způsobené jejím běžným užíváním? Tímto je značně snížena pravděpodobnost úspěšného uplatnění reklamace kupujícím, jelikož prodávající může využít obecnosti termínu a reklamace zamítnat jako neoprávněné, z důvodu vzniku vady v důsledku opotřebení věci.

Jednou z možností, jak tento problém vyřešit je, přesně definovat skupiny spotřebního zboží, na které by se § 619 odst. 2. Občanského zákoníku stahoval, a na které nikoliv.

Do skupiny, na které by § 619 odst. 2. Občanského zákoníku se nestahoval, bych začlenila spotřební zboží, jako je např.: nábytek, elektrospotřebiče, kovové výrobky, automobily. Do skupiny výrobků, u kterých by prodávající reklamovanou vadu mohl posoudit jako vzniklou v důsledku opotřebení zboží jeho užíváním, bych např. zařadila: baterie, pneumatiky, psací potřeby, žárovky apod. Vzhledem k široké škále spotřebního zboží by se jednalo o velice náročný proces, kdy vyjmenovat všechny druhy spotřebního zboží je téměř nemožné.

Proto bych spíše doporučila zákonodárcům zavést povinnost pro výrobce, u výrobků, jejichž charakter vylučuje, aby při obvyklém užívání jejich životnost byla 24 měsíců, byla skutečná životnost označena na obalu výrobku. Např. zkratkou „Ž: počet měsíců životnosti“. Životnost výrobku by počala běžet ode dne zakoupení věci.

U výrobku, kde by byla označena kratší životnost, např. „Ž:12“ by samozřejmě platila zákonná záruční doba 24 měsíců, ale v případě reklamace vady podané po lhůtě životnosti výrobku, by mohla být vada posouzena jako vzniklá v důsledku opotřebení zboží. U výrobků, na kterých by nebyla vyznačena kratší životnosti, než 24 měsíců, by

nemohla být reklamace vady posouzena, jako vada, která vznikla v důsledku opotřebení věci běžným užíváním.

Tímto by bylo dosaženo toho, že by spotřebitel před koupí zboží byl informován o kratší životnosti výrobku a v případě reklamace, by nebyl nemile překvapen s jejím posouzením. Dále by se předešlo i případným spotřebitelským sporům o tom, zda se jedná o vadu, která vznikla opotřebením zboží běžným užíváním, či nikoliv. A v neposlední řadě by toto opatření motivovalo výrobce vyrábět kvalitní výrobky, s co nejdelší lhůtou životnosti, protože spotřebitel jistě upřednostní výrobek s vyznačenou delší lhůtou životnosti.

11. ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo popsat a analyzovat právní úpravu odpovědnosti prodávajícího za vady při prodeji v obchodě a popsat a analyzovat problémy vyskytující se při uplatňování odpovědnosti za vady spotřebitelem v praxi a zjistit, zda kupující znají svá práva při uplatňování reklamací a zda znají povinnosti prodávajících. Dále bylo zjišťováno, zda prodávající znají právní úpravu jejich odpovědnosti za vady a zda také zákony stanovené povinnosti dodržují.

Právní úprava byla popsána a analyzována v teoretické části práce. V praktické části byl proveden dotazníkový výzkum jak na straně kupujících, tak na straně prodávajících. Dotazník byl vyhotoven na základě poznatků z teoretické části a vyhotovení dotazníku předcházelo stanovení hypotéz, které byly na základě výsledků výzkumu potvrzeny, či vyvráceny.

Cílem dotazníkového šetření na straně kupujících bylo především zjištění, zda kupující znají svá práva a povinnosti prodávajících při uplatňování odpovědnosti prodávajícího za vady zboží při prodeji v obchodě, jaké zkušenosti mají s uplatňováním reklamací a zda průběh a vyřízení reklamace má vliv na rozhodování kupujících o dalším nákupu zboží v daném obchodě a do jaké míry jsou kupující úspěšní při uplatňování reklamací.

Z výsledků výzkumu na straně kupujících, za nejzásadnější problém považuji jejich neznalost, jaká práva při uplatňování reklamací mají a jaké povinnosti ze zákona vyplývají pro prodávajícího. Více jak polovina kupujících nedokázala jmenovat ani jeden zákon ČR. Z tohoto důvodu se kupující stávají velice snadným terčem pro nekalé praktiky prodávajících.

Za další podstatný nešvar shledávám to, že v případě, kdy je kupujícímu reklamace zamítnuta jako neoprávněná, i když je kupující přesvědčen o opaku, v takovém případě tři čtvrtiny kupujících uvedly, že zamítnutí reklamace žádným způsobem neřeší.

Dokonce téměř čtvrtina respondentů uvedla, že zamítnutím reklamace, která byla podle jejich názoru oprávněná, nebrání tomu, aby v daném obchodě koupili opětovně nějaké zboží. Tímto přístupem kupující velice usnadňují prodávajícím působení na trhu. Pokud se kupující nebude domáhat svých práv a nebude po prodávajících vyžadovat odpovědnost za vady zboží, nebude na prodávající vyvíjen nátlak a prodávající nebudou mít potřebu své chování vůči kupujícím při reklamacích měnit. Tento přístup kupujících je podle mého názoru způsoben jejich neznalostí, jak se v případě zamítnuté reklamace bránit.

Pozitivním zjištěním bylo, že kupující mají nejčastější zkušenost s posouzením jejich reklamací prodávajícím, jako oprávněných. V případě, kdy byla kupujícímu reklamace zamítnuta jako neoprávněná a on se proti zamítnutí odvolal a domáhal se svých práv, ve většině případů odvolání skončilo ve prospěch kupujícího. I přesto je nutné konstatovat, že i když se vstupem do Evropské unie byla práva kupujících výrazně posílena, oproti vyspělým zemím má česká právní úprava před sebou ještě dlouhou cestu.

Za úplně nejdůležitější však považuji, aby se kupující začali domáhat svých práv a využívali tak nástrojů pro jejich dosažení, které jim poskytuje právní úprava odpovědnosti za vady. A proto je nutné neustále spotřebitele informovat, aby věděli, jak v případě sporu postupovat, i když v první řadě musí být na straně kupujících snaha se svých práv dovolávat, protože, kde není žalobce, není soudce.

Avšak jsou tu i tací kupující, kteří svá práva brání, kteří trestají prodávající za zamítnutí reklamace nenakoupením dalšího zboží a právě kvůli těmto kupujícím je potřeba jejich postavení vůči prodávajícím stále posilovat, aby ten, kdo má zájem domáhat se svých práv, měl i oporu v právní úpravě. Za nejvíce problematické ustanovení právní úpravy odpovědnosti za vady zboží při prodeji v obchodě považuji § 619 odst. 2. Občanského zákoníku, tj.: „Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním“. Dle mého názoru je pojem „opotřebení věci způsobené jejím obvyklým

užíváním“ velice obecný a bylo by potřeba více konkretizovat, co přesně, a u jakého skupiny výrobku, se za opotřebení věci běžným užíváním považuje.

Na straně prodávajících bylo zjišťováno, zda prodávající znají povinnosti, které jim ukládají zákony ČR a zda tyto povinnosti také dodržují. Co se týče znalosti právních předpisů týkajících se odpovědnosti za vady zboží při prodeji v obchodě, výsledek na straně prodávajících byl mnohem lepší, než na straně kupujících, ale i tak mají prodávající značné rezervy.

Průběh a výsledky reklamací podávaných u českých prodávajících jsou dle výzkumu na straně kupujících poměrně příznivé. Reklamacie jsou nejčastěji posuzovány jako oprávněné a nejčastěji je oprávněná reklamacie vyřešena výměnou zboží za nové, nebo vrácením kupní ceny. Bylo ovšem i zjištěno, že v některých situacích prodávající nepostupují v souladu se zákony ČR. Například neumožňují přijetí reklamace zboží v jakékoliv jejich prodejně, nebo v případě překročení lhůty pro vyřízení reklamace, nepřistoupí k reklamaci, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou. Dále někteří prodávající neumožňují uplatnění reklamace pouze po předložení potvrzeného záručního listu, či výpisu z účtu, kterým by byla prokázána koupě zboží.

Jsem velice ráda, že jsem si pro vypracování bakalářské práce zvolila toto téma, jelikož mě tato problematika opravdu velice zajímá a věřím, že získané vědomosti budu moci uplatnit v praxi, a pokud budu mít možnost pomoci získanými znalostmi i dalším lidem, budu jen ráda.

Summary

The aim of this thesis was to describe and analyze legislation liability of the seller for defects in the sale of goods in a shop and describe and analyze problems in the application of reclaims.

Legislation has been described and analyzed in the theoretical part. In the practical part was a questionnaire survey which was done on the part of buyers and sellers.

It was found that the buyer does not know what their rights are and what obligations, has sellers. More than half of the buyers had a problem naming the CR law, which deals with liability for defective goods. To improve this situation, it was proposed to create newsletters with advice how to proceed in the case rejected the reclaim and which institution to contact.

It would be necessary to define precisely the term “goods damaged by normal use of product” which is very common and controversial.

The seller knows the laws better than the buyer, but their knowledge is not perfect. The proposed measures are consistent control compliance with laws and increase penalties for any violation.

Czech seller works quite well, mainly because the reclaims are recognized as legitimate.

Seznam použité literatury

Knižní zdroje

- HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele*. Vyd. 2. V Praze: Oeconomica, 2004, 136 s. ISBN 80-245-0690-4.
- HOROVÁ, Olga. *Ochrana spotřebitele po vstupu do Evropské unie*. Praha : Oeconomica, 2006. 185 s. ISBN 80-245-1106-1.
- HULVA, Tomáš. *Ochrana spotřebitele*. Vyd. 1. Praha: ASPI, 2004, 451 s. ISBN 80-735-7064-5.
- KLABUSAYOVÁ, Naděžda; BURDILÁKOVÁ, Renata; ZLÁMALOVÁ, Jana . *Ochrana spotřebitele, geneze a současnost*. Ostrava : Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, 2009. 164 s. ISBN 978-80-248-2037-8.
- ŠVESTKA, Jiří ; SPÁČIL, Jiří; ŠKÁROVÁ, Marta ; HULMÁK, Milan ; a kolektiv. *Občanský zákoník I., II.*. 2. vydání. Praha : C. H. Beck, 2009. 2321 s. ISBN 978-80-7400-108-6.
- TOMANČÁKOVÁ, Blanka . *Ochrana spotřebitele v praxi se vzory a příklady*. Praha : Linde, 2008. 223 s. ISBN 978-80-7101-695-2.

Zákony

- Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

Internetové zdroje

- Časté dotazy. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2012-12-30]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/qanda/zaruka-a-odpovednost-za-vady-zbozi.html>
- Podklady pro prohlášení o shodě: Legislativa. *CCZ DATA servis* [online]. 2001-2012 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.cczdata.cz/legislat.html#souvis>
- Práva kupujících. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2011-11-02]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/legislativa/prava-kupujicich-1.html>
- Právní předpisy. *Česká obchodní inspekce* [online]. 2010 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.coi.cz/cs/legislativa/pravni-predpisy.html>
- Reklamace zboží. *Euroskop.cz* [online]. 2005 [cit. 2012-12-30]. Dostupné z: <http://www.euroskop.cz/8844/sekce/reklamace-zbozi>
- Skrytá vada. *Občanské právo - Sagit* [online]. 1996-2012 [cit. 2011-11-02]. Dostupné z: http://www.sagit.cz/pages/lexikonheslatxt.asp?cd=151&typ=r&refresh=yes&lev elid=oc_408.htm
http://www.sagit.cz/pages/lexikonheslatxt.asp?cd=151&typ=r&refresh=yes&lev elid=oc_588.html
- Základní předpisy v oblasti ochrany spotřebitele. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. 18.11.2010 [cit. 2011-11-1]. Dostupné z: <http://www.mpo.cz/dokument6842.html>

Seznam grafů

Graf č. 1: Věk.

Graf č. 2: Vaše dosažené vzdělání.

Graf č. 3: Reklamoval/a jste nějaké zboží koupené v obchodě?

Graf č. 4: Jak byla Vaše reklamace nejčastěji prodávajícím posouzena?

Graf č. 5: Stalo se Vám někdy, že prodejce Vaší reklamaci zamítl?

Graf č. 6: Jak jste řešil/a zamítnutí reklamace?

Graf č. 7: V případě, že Vám byla reklamace zamítnuta jako neoprávněná a Vy jste se proti zamítnutí odvolal/a a domáhal/a svých práv, byl/a jste úspěšný/a?

Graf č. 8: Koupíte opětovně zboží v prodejně, kde Vám v minulosti byla reklamace zamítnuta, i když byla podle Vašeho názoru oprávněná?

Graf č. 9: Podnikáte nějaké kroky, abyste se při nákupu zboží vyvaroval/a případným následným problémům při uplatňování reklamace?

Graf č. 10: Jakou hodnotu musí mít zboží, abyste ho reklamoval/a?

Graf č. 11: Jaká je lhůta pro vyřízení reklamace?

Graf č. 12: Do jaké lhůty po zakoupení zboží, je možné uplatnit reklamaci, která vznikla v důsledku opotřebení zboží?

Graf č. 13: Jaká je zákonná záruční doba u spotřebního zboží?

Graf č. 14: Znáte projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů?

Graf č. 15: Čtete obchodní podmínky, či reklamační řád dříve, než zboží koupíte?

Graf č. 16: Myslíte si, že je legislativní ochrana kupujících v ČR dostatečná?

Graf č. 17: Co by podle Vás přispělo ke zlepšení ochrany kupujících v ČR?

Graf č. 18: Jmenujte některé zákony ČR, které se zabývají odpovědností za vady zboží prodávané v obchodě.

Graf č. 19: Je možné zboží zakoupené u vaší společnosti reklamovat v jakékoliv vaší prodejně na území ČR?

Graf č. 20: Kolik procent přibližně z prodaného zboží je následně reklamováno?

Graf č. 21: Kolik procent reklamací je přibližně oprávněných?

Graf č. 22: Kolik procent reklamací posíláte k odbornému posouzení?

Graf č. 23: Jak jsou oprávněné reklamace nejčastěji vyřizovány?

Graf č. 24: Stalo se vám někdy, že jste nedodrželi lhůtu pro vyřízení reklamace?

Graf č. 25: Do jaké lhůty po zakoupení zboží, je možné úspěšně uplatnit reklamaci, která vznikla v důsledku opotřebení zboží?

Graf č. 26: Jmenujte právní úpravy ČR, které se zabývají odpovědností za vady zboží prodávané v obchodě.

Příloha č. 1

DOTAZNÍKOVÝ FORMULÁŘ (kupující)

1. Pohlaví.

muž žena

2. Věk.

18-30 let 31-50 let 51 a více let

3. Dosažené vzdělání.

základní střední bez maturity střední s maturitou
 vyšší odborné vysokoškolské

4. Reklamoval/a jste nějaké zboží koupené v obchodě?

ano, často reklamuji zboží
 ano, ale jen zřídka
 ne, nikdy jsem nic nereklamoval/a

V případě, že jste v předchozí otázce odpověděl/a „ano“ prosím pokračujte ve vyplňování.

V případě, že jste v předchozí otázce odpověděl/a „ne“ přejděte prosím na otázku č. 13.

5. Jak byla Vaše reklamace nejčastěji prodávajícím posouzena? (označte pouze jednu odpověď)

reklamace byla uznána jako oprávněná a vrátili mi kupní cenu zboží
 reklamace byla uznána jako oprávněná, zboží opravili
 reklamace byla uznána jako oprávněná, zboží bylo vyměněno za nové
 reklamace byla uznána jako oprávněná, obdržel/a jsem poukaz na další nákup v hodnotě kupní ceny zboží
 reklamace byla zamítnuta jako neoprávněná

6. Stalo se Vám někdy, že prodejce Vaší reklamaci zamítl?

ano, stává se mi to často
 ano, ale jen málokdy
 ne, takovou zkušenost nemám

V případě, že jste v předchozí otázce odpověděl/a „ano“ prosím pokračujte ve vyplňování.

V případě, že jste v předchozí otázce odpověděl/a „ne“ přejděte prosím na otázku č. 13.

7. Jak jste řešil/a zamítnutí reklamace?

neřešil/a
 obrátil/a jsem se na soud ČR
 obrátil/a jsem se na Sdružení obrany spotřebitelů
 obrátil/a jsem se na instituci zprostředkující mimosoudní řešení spotřebitelských sporů
 nastudoval/a jsem si právní úpravu odpovědnosti za vady zboží a domáhal/a jsem se svých práv sám/a

V případě, že jste v předchozí otázce odpověděl/a „neřešil/a“ přejděte prosím na otázku č. 12.

8. V případě, že Vám byla reklamáce zamítnuta jako neoprávněná a Vy jste se proti zamítnutí odvolal/a a domáhal/a svých práv, byl/a jste úspěšný/a?

- většinou ano někdy ano
 spíše ne ne, nikdy

9. Řešil/a jste někdy zamítnutí reklamáce soudní cestou?

- ano
 ne
 ne, jelikož mi nikdy odvolání proti zamítnuté reklamaci zamítnuto nebylo

10. V případě, že jste řešil/a reklamaci soudní cestou, byl/a jste v soudním jednání úspěšný/á:

- většinou ano
 někdy ano
 spíše ne
 ne nikdy
 ne, jelikož mi nikdy odvolání proti zamítnuté reklamaci zamítnuto nebylo

11. Využil/a jste někdy k řešení zamítnuté reklamáce systém mimosoudního řešení spotřebitelských sporů?

- ano
 ne
 ne, jelikož mi nikdy reklamáce zamítnuta nebyla

12. Koupíte opětovně zboží v prodejně, kde Vám v minulosti byla reklamáce zamítnuta, i když byla podle Vašeho názoru oprávněná?

- ano koupím, zamítnutí reklamáce není pro mě důvodem nezakoupení dalšího zboží v daném obchodě
 ano koupím, ale jen v případě nutnosti
 ne, nikdy v tomto obchodě už nic nekoupím

13. Podnikáte nějaké kroky, abyste se při nákupu zboží vyvaroval/a případným následným problémům při uplatňování reklamáce? (můžete označit více odpovědí)

- ano, nakupuji zboží pouze v obchodech, se kterými již mám kladné zkušenosti, či dobré reference
 ano, před koupí zboží si čtu obchodní podmínky, nebo reklamační řád
 ne, nijak se nesnažím problémům vyvarovat
 jiné _____

14. Jakou hodnotu musí mít zboží, abyste ho reklamoval/a?

- minimálně 500,- Kč
 minimálně 1.000,- Kč
 minimálně 2.000,- Kč
 minimálně 5.000,- Kč
 na ceně nezáleží, v případě potřeby, reklamuji každé zboží

15. Znáte rozdíl mezi zákonnou a záruční odpovědností za vady?

- ano ne

16. Je Vám znám pojem „shoda s kupní smlouvou“?

ano ne

17. Je Vám znám pojem „rozpor s kupní smlouvou“?

ano ne

18. Jaká je lhůta pro vyřízení reklamace?

14 dní 30 dní 60 dní nevím

19. Do jaké lhůty po zakoupení zboží, je možné uplatnit reklamaci, která vznikla v důsledku opotřebení zboží?

6 měsíců 12 měsíců 18 měsíců 24 měsíců nevím

20. Jaká je zákonná záruční doba u spotřebního zboží?

6 měsíců 12 měsíců 18 měsíců 24 měsíců 36 měsíců nevím

21. Znáte projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů?

ano, znám tento systém
 ano, slyšel/a jsem o tom
 ne, bohužel jsem o tom nikdy neslyšel/a

22. Čtete obchodní podmínky, či reklamační řád dříve, než zboží koupíte?

ano, vždy ano, někdy ne, nečtu

23. Myslíte si, že je legislativní ochrana kupujících v ČR dostatečná?

ano, je na dobré úrovni
 ano, ale ještě bych práva kupujících posílil/a
 ne, rozhodně by měla být práva kupujících výrazně posílena

24. Co by podle Vás přispělo ke zlepšení ochrany kupujících v ČR? (můžete zaškrtnout více odpovědí)

větší informovanost kupujících o jejich právech a o povinnostech prodávajících
 více organizací pro pomoc s řešením spotřebitelských sporů
 zpřísnit legislativu odpovědnosti za vady
 důsledná kontrola nad dodržování zákonů
 zvýšení pokut v případě porušení zákonů
 nic, jsem spokojen/a se současným stavem

25. Jmenujte některé zákony ČR, které se zabývají odpovědností za vady zboží prodávané v obchodě.

1) _____
2) _____
3) _____
 nevím

Příloha č. 2

DOTAZNÍKOVÝ FORMULÁŘ (prodávající)

1. Společnost, pro kterou pracujete, je tuzemská či mezinárodní společnost?
 tuzemská mezinárodní
2. Je možné zboží zakoupené u vaší společnosti reklamovat v jakékoliv vaší prodejně na území ČR?
 ano ne společnost má pouze jednu prodejnu
3. Kolik procent přibližně z prodaného zboží je následně reklamováno?
 do 1% 1-5% 5-10% 10-15% více jak 15%
4. Kolik procent reklamaci je přibližně oprávněných?
 0% -20% 20% -40% 40% -60% 60% -80% více jak 80%
5. Kolik procent reklamaci posíláte k odbornému posouzení?
 0% -20% 20% -50% 50% -80% více jak 80%
6. Jak jsou oprávněné reklamace nejčastěji vyřizovány? (můžete označit více odpovědí)

<input type="checkbox"/> vrácením kupní ceny	<input type="checkbox"/> slevou z kupní ceny
<input type="checkbox"/> výměnou za jiné zboží	<input type="checkbox"/> opravou zboží
<input type="checkbox"/> poukázkou v hodnotě zboží	<input type="checkbox"/> jiné
7. Jaká je lhůta pro vyřízení reklamace?
 14 dní 30 dní 60 dní nevím
8. Stalo se vám někdy, že jste překročili lhůtu pro vyřízení reklamace?
 ano ne
9. V případě, že se Vám někdy stalo, že jste překročili lhůtu pro vyřízení reklamace, jaký byl následný postup?
 kupující akceptoval delší lhůtu pro vyřízení reklamace
 k reklamaci bylo přistoupeno, jako kdyby se jednalo o vadu neodstranitelnou
 nikdy jsme lhůtu pro vyřízení reklamace nepřekročili
10. Má společnost, pro kterou pracujete, vypracovány smluvní podmínky?
 ano ne
11. Přikládáte smluvní podmínky ke kupní smlouvě?
 ano ne

12. Myslíte, že původní obal zboží je nutnou podmínkou k uplatnění reklamace?

ano ne

13. Je kupující oprávněn reklamovat zboží v případě, že nebude mít kupní smlouvu (účtenku) a předloží pouze potvrzený záruční list?

ano ne

14. Je kupující oprávněn reklamovat zboží v případě, že nebude mít kupní smlouvu (účtenku) a ani potvrzený záruční list, ale bude mít výpis z účtu, jelikož koupené zboží platil platební kartou?

ano ne

15. Kolik procent reklamací posíláte k odbornému posouzení?

0-10% 20-40% 50-70% 80% a více

16. Je Vám znám pojem „shoda s kupní smlouvou“?

ano ne

17. Je Vám znám pojem „rozpor s kupní smlouvou“?

ano ne

19. Jaká je zákonná záruční doba u spotřebního zboží?

6 měsíců 24 měsíců
 12 měsíců 36 měsíců
 18 měsíců nevím

20. Do jaké lhůty po zakoupení zboží, je možné úspěšně uplatnit reklamaci, která vznikla v důsledku opotřebení zboží?

6 měsíců 12 měsíců 18 měsíců 24 měsíců nevím

21. Jmenujte právní úpravy ČR, které se zabývají odpovědností za vady zboží prodávané v obchodě.

1) _____

2) _____

3) _____

nevím