Zásilkový prodej

V zářijovém Chipu jsme s českou legislativou začali konfrontovat zásilkový, potažmo elektronický obchod. Po zjištění, že proti této formě prodeje náš právní řád nemá námitek, se nyní podíváme, jaké povinnosti náš právní řád účastníkům takového smluvního vztahu ukládá.

Obchody na dálku (2)

Pozorným čtenářům minulého dílu to jistě neuniklo, ostatním na úvod zopakujme, že se stále pohybujeme na půdě občanského zákoníku (ObčZ). Jaké povinnosti z jeho ustanovení vyplývají pro obě strany? Samozřejmostí jsou povinnost prodávajícího předmět koupě odevzdat kupujícímu a povinnost kupujícího předmět koupě převzít a zaplatit za něj dohodnutou cenu. Převzetím věci pak přechází na kupujícího vlastnictví zakoupené věci. Pojďme ale k záležitostem méně triviálním.

Předmět koupě nemusí existovat již v době uzavření smlouvy; lze sjednat smlouvu, jejíž předmět smlouvy teprve vznikne. (Je to odlišný právní akt od smlouvy o smlouvě budoucí[1] , kdy se obě strany zavazují, že konkrétní smlouvu teprve uzavřou.)

Dále jsou ve hře rovněž už zmíněná ustanovení o prodeji v obchodě: podle § 612 platí: "*Jestliže fyzická nebo právnická osoba prodává zboží jako podnikatel (dále jen ‚prodávající') v rámci své podnikatelské činnosti, platí kromě obecných ustanovení o kupní smlouvě i následující ustanovení § 613 až 627."* Z nich vyplývá zejména:

Věci lze prodávat i na objednávku. "*Prodávající je povinen obstarat objednané zboží v dohodnuté lhůtě, a není--li lhůta dohodnuta, ve lhůtě přiměřené okolnostem. Nestane-li se tak, objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit. Odstoupením objednatele od smlouvy není dotčeno jeho právo na náhradu škody."* (§ 613). Problémem u zásilkového obchodu, resp. prodeje na objednávku může být, není-li lhůta dodání stanovena, právě ona "přiměřenost". Je pak třeba vycházet z obchodních zvyklostí, přičemž u běžného zásilkového obchodu (tedy i internetového) bych vycházel z naprosto nejzazšího termínu dodávky do 30 dnů od objednávky (resp. vzniku závazkového vztahu).

Je-li prodávající podle dohody s kupujícím nebo podle povahy věci povinen dodat věc na místo určené kupujícím, **kupující je povinen převzít věc při dodání.**[2] V ostatních případech je kupující povinen převzít věc při prodeji, nedohodne-li se s prodávajícím jinak. Nepřevezme-li kupující věc v uvedené době, prodávající je oprávněn požadovat poplatek za uskladnění; výši poplatku stanoví zvláštní předpis, popřípadě určuje dohoda mezi účastníky (§ 614). Převzetím věci přechází na kupujícího vlastnictví koupené věci. **Při zásilkovém prodeji přechází vlastnictví na kupujícího převzetím věci kupujícím na místě dodání jím určeném.**

Plnění, která se s prodejem věci obvykle neposkytují, je třeba zvláště dohodnout (§ 615).

Prodávaná věc musí mít požadovanou, popřípadě právními předpisy stanovenou jakost, množství, míru nebo hmotnost a musí být bez vad, zejména musí odpovídat závazným technickým normám.[3] Připouští-li to povaha věci, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby mu její činnost byla předvedena (§ 616). Je zřejmé, že toto právo nelze při zásilkovém prodeji aplikovat.

Pokud jsou v obchodě prodávány věci, které mají vady, jež nebrání, aby mohlo být věci užíváno k určenému účelu, musí být prodávány jen za nižší ceny, než je obvyklá cena bezvadné věci; kupujícího je třeba upozornit, že věc má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje (§ 618).[4]

Je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla, zejména řídí-li se užívání návodem nebo je upraveno technickou normou, je prodávající povinen kupujícího s nimi seznámit, - ledaže jde o pravidla obecně známá (§ 617). O tuto instruktáž zákazník nemusí žádat, její poskytnutí je zákonnou povinností prodávajícího a konec konců i jeho zájmem. Nesplnění nebo nedokonalé splnění uvedené povinnosti totiž má za následek vznik objektivní odpovědnosti prodávajícího za škodu takto vzniklou. Objektivita odpovědnosti spočívá v tom, že je dána bez zřetele na zavinění prodávajícího, přičemž pro její vznik není ani rozhodující, zda prodávající tato zvláštní pravidla vůbec znal.

V každém případě ale nelze považovat za splnění této instruktážní povinnosti splnění již výše vyložené povinnosti věc předvést. Rozlišujeme tedy dvě povinnosti prodávajícího:

1. vždy předvést, zda přístroj funguje,

2. v případech složitější obsluhy zákazníkovi vysvětlit, jak přístroj používat.

Je zřejmé, že při zásilkovém prodeji první podmínku prakticky nelze splnit. O to důkladněji by měla být zajištěna podmínka druhá – například jsou-li touto formou prodávány počítačové komponenty. (Návod k použití na knihy či CD opravdu není nutný, alespoň zatím.)

Prodávající odpovídá za vady, které má prodávaná věc při převzetí kupujícím. U věcí použitých neodpovídá za vady vzniklé jejich použitím nebo opotřebením. U věcí prodávaných za nižší cenu neodpovídá za vadu, pro kterou je sjednána nižší cena. Vadou se ve všech těchto případech rozumí všechny okolnosti, které snižují možnost využití a upotřebení věci nebo ji jinak znehodnocují. Prodávající tak odpovídá za vlastnosti prodané věci, za její použitelnost, jakož i za to, že věc nemá právní vady, tj. např. že není kradená, že odpovídá technickým normám, že byla schválena k prodeji apod.

Stejně tak – nejde-li o věci, které se rychle kazí, nebo o věci použité – **odpovídá prodávající za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době** (§ 619). Záruka je tedy stanovena zákonem a je proto nepřípustné ji dohodou či jednostranným prohlášením prodávajícího vyloučit. Znovu upozorňuji na skutečnost, že i u zboží zlevněného z příčiny určité vady **platí zákonná záruční lhůta** – ovšem pro jiné závady, než pro které byla sleva poskytnuta.[5]

Záruční doba je při prodeji v obchodě obecně šest měsíců. Prodávající je povinen vydat kupujícímu při prodeji záruční list s vyznačením záruční doby. Prohlášením v záručním listě vydaném kupujícímu může prodávající poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené v tomto zákoně. V záručním listě určí prodávající podmínky a rozsah této záruky (§ 620). **Může tak stanovit delší záruční dobu, než jak vyplývá ze zákona, v žádném případě ji ale nemůže zkrátit.** Pokud prodávající záruční dobu prodlouží, pak na druhé straně v této prodloužené době může svoji odpovědnost za vady omezit oproti zákonné záruce např. v tom směru, že v této době bude odpovídat jen za určité konkrétně uvedené vady.[6]

Záruční doba začíná běžet od převzetí věci kupujícím. Má-li koupenou věc uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost (§ 621).[7]

Co se vad týká, rozlišuje Občanský zákoník vady **odstranitelné** a **neodstranitelné**. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Nebyla-li věc ještě použita, může kupující namísto odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou (§ 622).

Jedná-li se o první vadu předmětu, dává zákon přednost odstranění vady (zatímco výměnu předpokládá pouze tehdy, nebyla-li věc ještě použita). Jinak je tomu u vady, kterou odstranit nelze, nebo jde-li o opětovný výskyt téže vady nebo o větší počet vad.[8] Podle § 623 jde--li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána, má kupující právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. (Zdůrazňuji, že **kupující má právo se rozhodnout**, zda chce od smlouvy, tj. od koupě, odstoupit, nebo zda chce věc novou – prodávající tedy nesmí jednostranně vnucovat určité řešení. Jakmile ovšem kupující zvolí jednu z těchto alternativ, nemůže ji již dále sám jednostranně měnit, s výjimkou případu, že se zvolená alternativa výměny věci stala nemožnou.)

Podle § 624 platí, že má-li věc prodávaná za nižší cenu nebo věc použitá vadu, za kterou prodávající odpovídá, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu. Bylo by totiž neoprávněným zvýhodněním kupujícího poskytnout mu místo této věci věc novou či mu vrátit peníze (a stejná použitá věc náhradou nemusí být k dispozici).

Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého byla věc koupena. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený pro opravu, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. Podnikatel určený k opravě je povinen opravu provést ve lhůtě dohodnuté při prodeji věci mezi prodávajícím a kupujícím (§ 625). Nedodržení dohodnuté lhůty pro provedení opravy má za následek, že opravovaná vada se tímto považuje za neodstranitelnou.

Problematikou reklamací se zabývá v tomto kontextu ust. § 19 odst. 4 zák. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Podle něho prodávající nebo jím pověřený pracovník je povinen o reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů, přičemž se do této lhůty nepočítá doba potřebná k odbornému posouzení vady. Ovšem rozhodnutím o reklamaci se může rozumět pouze vyjádření úsudku o tom, zda se jedná o vadu, za kterou prodávající odpovídá, či nikoli. Z tohoto pohledu tedy poslední větu citovaného ustanovení, že vyřízení reklamace nesmí trvat déle než 30 dnů, nelze vykládat jinak než tak, že vyřízením reklamace se rozumí ono rozhodnutí o oprávněnosti reklamace (včetně doby potřebné k odbornému posouzení vady), a nikoli provedení opravy věci.

Toto ustanovení znemožňuje protahovat vyřízení reklamace odkazováním na vyřízení jinde (u dodavatele, u znalce, v dílně apod.) do nekonečna. Lhůtu opravy věci si tedy prodávající a kupující sjednávají při uzavírání kupní smlouvy, přičemž neexistuje-li jiná dohoda a má-li prodávající reklamační řád, uzavřením kupní smlouvy jsou kupujícím akceptována jeho ustanovení. Tento reklamační řád ovšem nesmí být v rozporu se zákony, tedy zejména s Občanským zákoníkem a již zmíněným zákonem o ochraně spotřebitele.

Není-li reklamační řád zpracován a není-li lhůta k opravě uvedena v záručním listě nebo jinak konkrétně dohodnuta, platí ustanovení § 622 ObčZ a bude otázkou posouzení konkrétní věci soudem,

zda oprava byla provedena včas a vada odstraněna bez zbytečného odkladu. Kupující by si tedy předtím, než věc koupí, měl zjistit, jaké má prodávající lhůty pro záruční opravy, a koupi si řádně rozmyslet, zvláště odmítne-li prodávající lhůtu pro eventuální záruční opravu v záručním listě uvést nebo zkrátit.

Při reklamaci alespoň ustanovení § 627 hovoří ve prospěch kupujícího: doba od uplatnění práva vyplývajícího z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující byl po skončení opravy povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání. Dojde-li k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka, v tomto případě se však nová záruční doba vztahuje jen na vyměněnou součástku. (To je typické např. při výměně určité karty v osobním počítači.) Běh záruční doby na celou věc je ovšem zastaven po dobu opravy věci formou výměny součástky.

Je samozřejmé, že uskutečnění reklamace u věci získané nákupem v zásilkovém obchodě by mělo probíhat rovněž výše popsaným způsobem. Jistým problémem však zde může být anonymita prodávajícího, ukrytého za poštovní schránkou či internetovou adresou. Jak se vyhnout komplikacím, není ale již věcí právní, nýbrž otázkou prosté úvahy a obvyklé obezřetnosti. Nakupovat pouze u prověřených obchodníků se vyplatí v každém případě. Autor sám čas od času nakupuje knihy a CD prostřednictvím internetu a nebyl zklamán.

Přesto bych rád upozornil na další povinnosti uložené prodávajícímu zvláštním zákonem, a to **zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele**. Tento zákon explicitně ukládá určité povinnosti, které ovšem ne vždy jsou prodávajícími (a to i v prostředí internetu) dodržovány – zejména co se týká informační povinnosti vůči kupujícím:

Podle § 8 odst. 1 *“nikdo nesmí klamat spotřebitele, zejména uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné, dvojsmyslné nebo přehnané údaje anebo zamlčet údaje o skutečných vlastnostech výrobků nebo služeb či úrovni nákupních podmínek”*.

Podle § 9 odst. 1 platí: *“Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodávaných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v přiloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné.”*

Podle § 12 odst. 1: “*Prodávající je povinen jednoznačně informovat spotřebitele o ceně prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb platné v okamžiku nabídky. Za tím účelem je povinen zejména zřetelně označit výrobky cenou nebo informace o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.”*

Podle § 13: “*Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav.”*

Důležité je i ustanovení § 16: “*Na žádost spotřebitele je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta. Při prodeji výrobků s následnou dodávkou musí doklad obsahovat místo určení a datum*

dodávky. Při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užitné vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti v dokladu zřetelně vyznačeny."

Provozovatelům zásilkových služeb a virtuálních obchodů lze tedy jen doporučit, aby se na své katalogy, webové vývěsky a další marketingové nástroje podívali z hlediska zákonných ustanovení a zapřemýšleli, zda někde nějakým způsobem neporušují "pravidla hry".

Vladimír Smejkal

[1] § 50a ObčZ.

[2] V této souvislosti lze upozornit na nepřípustnou praxi některých zásilkových služeb, které zašlou zákazníkovi neobjednané zboží, ten je převezme – mnohdy na nátlak pracovníků pošty – a následně je na něm vymáhána, někdy dokonce i velmi neurvale, úhrada. Podle mne jde o plnění bez právního důvodu (žádná smlouva před tím nevznikla) a adresát zásilky naprosto není povinen ji přebírat.

[3] Upozorňuji na předpisy, o kterých jsme informovali čtenáře Chipu již v roce 1998: **zákon č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky,** a **zákon o odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku č. 59/1998 Sb.**, který byl vydán dne 30. března 1998 a v platnosti je od 1. června 1998.

[4] Povahou prodeje se v tomto případě rozumí prodej ve zvláštní obchodní síti, jíž jsou jednak prodejny partiového zboží, tj. prodejny, kde se prodává zboží nové mající určité vady, a jednak prodejny použitého zboží, bazary, zastavárny ap.

[5] Ilustrativně můžeme říci, že byla-li poskytnuta na automobil sleva z příčiny vadného laku, neznamená to, že nemůže být reklamována vada motoru. Je zajímavé, že u spotřebního zboží si tuto zákonnou podmínku vykládá většina prodejců zcela jinak.

[6] Příkladem může být počítačová sestava, kde na vlastní počítač je záruka čtyři roky, na monitor jen dva.

[7] Je-li tedy podmínkou řádného užívání věci její odborná instalace (instalace automatické pračky, osvitové jednotky nebo počítačové sítě), bývá obvykle součástí koupě objednání instalace; taková dodávka není ale obvykle předmětem zásilkového obchodu.

[8] Judikatura v tomto ohledu dospěla k závěru, že i když posouzení otázky většího počtu vad koupené věci je závislé především na okolnostech konkrétního případu, lze dovodit, že za větší počet vad věci lze považovat výskyt zpravidla tří vad v záruční době. Soubor většího počtu vad je pak třeba považovat za vadu neodstranitelnou. Opětovným výskytem vady lze zpravidla rozumět výskyt téže vady po jejích alespoň dvou předchozích opravách.