

OBSAH

PŘEDMLUVA	9
POUŽITÉ ZKRATKY	11
1. Odpovědnost za vady a právo reklamovat	13
1.1 Právní úprava reklamací v ČR	13
1.2 Pojem a předpoklady vzniku odpovědnosti za vady	14
1.3 Co lze považovat za vadu	15
1.3.1 Faktické vady	16
1.3.2 Právní vady	17
1.4 Vyloučení práva věc reklamovat	17
2. Reklamacie dle občanského zákoníku	19
2.1 Reklamacie zboží prodaného v obchodě spotřebiteli	19
2.1.1 Prodej zboží v obchodě a právní úprava odpovědnosti za jeho vady	19
2.1.2 Shoda s kupní smlouvou, informační povinnosti prodávajícího	21
2.1.3 Reklamacie vad existujících již v době prodeje	23
2.1.4 Reklamacie vad, které se projeví v záruční době	25
2.1.5 Reklamacie vad u věcí, které jsou prodávány už jako použité	26
2.1.6 Prodej věcí s vadou za nižší cenu	28
2.1.7 Záruční doba	29
2.1.8 Stavení a přerušování běhu záruční doby	31
2.1.9 Smluvní záruka	33
2.1.10 Záruční list	35
2.1.11 Práva z odpovědnosti za vady prodaného zboží	36
2.1.11.1 Práva u odstranitelných vad	36
2.1.11.2 Práva u neodstranitelných vad	38
2.1.11.3 Náklady na reklamacie	39
2.1.12 Uplatňování práv z vadného zboží	42
2.1.12.1 Oprávněná osoba a způsob její volby	42
2.1.12.2 Místo uplatnění práva	44
2.1.12.3 Lhůty pro uplatnění práv	45
2.1.13 Reklamační řízení	46
2.1.14 Některé chyby při vyřizování reklamací v praxi prodávajících	48
2.2 Reklamacie zboží prodaného mezi spotřebiteli navzájem	50
2.2.1 Odpovědnost prodávajícího za vady	51
2.2.2 Reklamační práva	51
2.2.3 Náležitosti oznámení vady kupujícím	52

2.3	Reklamacce věcí zhotovených na zakázku dle smlouvy o dílo	53
2.3.1	Zhotovení věci na zakázku, odpovědnost za její vady	53
2.3.2	Záruční doba	55
2.3.3	Práva z odpovědnosti za vady díla	56
2.3.3.1	Práva u odstranitelných vad	56
2.3.3.2	Práva u neodstranitelných vad	57
2.3.3.3	Práva ze smluvní záruky	58
2.3.4	Uplatnění práv zákazníkem	59
2.4	Reklamacce oprav, úprav a údržby	61
2.4.1	Oprava a úprava věci, odpovědnost za její vady	61
2.4.2	Záruční doba	63
2.4.3	Práva z odpovědnosti za vady opravy a úpravy věci	63
2.4.4	Uplatnění práv zákazníkem	64
2.4.5	Některá další práva zákazníka u plnění ze smlouvy o dílo	65
2.5	Vztah mezi reklamacemi a náhradou škody	66
2.6	Zásilkový prodej a prodej mimo provozovnu	69
2.6.1	Smlouvy uzavírané na dálku	69
2.6.2	Smlouvy uzavírané mimo provozovnu	71
3.	Reklamacce dle obchodního zákoníku	75
3.1	Reklamacce vad při prodeji věci	76
3.1.1	Pojetí odpovědnosti za vady, možnosti reklamacce	76
3.1.2	Prohlídka zboží, oznámení vady a lhůty	79
3.1.3	Záruka za jakost	80
3.1.4	Nároky z odpovědnosti za vady mezi podnikateli	80
3.2	Reklamacce vad u smlouvy o dílo	84
4.	Reklamacce ve státech Evropské unie	87
4.1	Odpovědnost za vady v právu EU	87
4.1.1	Úprava odpovědnosti za vady a její význam pro členské státy EU	87
4.1.2	Jednotný způsob reklamací zboží spotřebiteli ve státech EU	88
4.2	Reklamování vad ve vybraných státech EU	92
4.2.1	Spolková republika Německo	92
4.2.2	Rakousko	94
4.2.3	Spojené království Velké Británie a Severního Irska	95
4.2.4	Slovensko	98
4.2.5	Poznámky k právní úpravě reklamací v některých dalších státech	99
5.	Prostředky prosazování práv z vad zboží a služeb	101
5.1	Domáhání se práv žalobou u soudů	101
5.2	Veřejnoprávní ochrana	106
5.3	Mimosoudní řešení sporů a pomoc spotřebitelských sdružení	107

6. Navrhované změny v připravovaném občanském zákoníku	111
6.1 Odpovědnost za vady při prodeji věci obecně	112
6.2 Odpovědnost za vady při prodeji zboží v obchodě	113
6.3 Odpovědnost za vady díla	114
ZÁVĚREM	117
PŘÍLOHY	119
I. VYBRANÁ USTANOVENÍ PRÁVNÍCH PŘEDPISŮ	119
Občanský zákoník	119
Zákon o ochraně spotřebitele	134
Obchodní zákoník	135
II. UKÁZKY „REKLAMAČNÍCH DOPISŮ“ A SOUDNÍCH ŽALOB	144
1. Uplatnění práva odstoupit od kupní smlouvy pro vadu věci	144
2. Uplatnění práva na výměnu zboží z důvodu opětovného výskytu vady	146
3. Uplatnění práva na opravu nebo výměnu věci a náhradu nutných nákladů	148
4. Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené na dálku	150
5. Žaloba o uložení povinnosti provést opravu věci	151
6. Žaloba o vrácení kupní ceny z důvodu odstoupení od smlouvy pro vadu zboží	153
7. Žaloba o vrácení kupní ceny z důvodu odstoupení od smlouvy uzavřené spotřebitelem na dálku (včetně návrhu na vydání platebního rozkazu)	156
LITERATURA	159
Odborná literatura a komentáře	159
Odborné články	160
Základní právní předpisy	161
Užitečné internetové odkazy	161
SLOVNÍČEK POJMŮ	162