

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Teze diplomové práce

**Ochrana spotřebitele – nedostatky z pohledu
prodávajícího**

Zuzana Dvořáková

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Tato diplomová práce si klade za cíl nalézt změny plynoucí ze zavedení nového občanského zákoníku, zákona č. 89/2012 Sb., které významným způsobem ovlivňují požadavky na způsob vyřizování reklamací, a zhodnotit jejich vliv na vybranou společnost.

Ke správnému pochopení nastoleného tématu je v teoretické části popsáno podnikání jako takové, analyzován vztah ekonomiky a práva, vylíčeny skutečnosti týkající se spotřebitelských smluv a nastíněny změny v nově přijatých či upravených ustanoveních.

Praktická část se zaměřuje na zkoumání situace v reálné firmě, která byla vybrána dle logických požadavků této práce. Po základním představení společnosti a její filosofie jsou již zkoumány postupy a dokumenty vztahující se k objednávkám a reklamacím přijatých touto firmou. Pro srovnání situace mezi roky 2013 a 2014 jsou použita poskytnutá data, která jsou následně zpracována do podoby umožňující porovnání vybraných informací.

Zjištěné nedostatky či diskutabilní problémy jsou v závěrečné části zhodnoceny a jsou navržena jejich možná řešení.

Klíčová slova: podnikání, podnikatel, spotřebitel, kupní smlouva, reklamace, náklady, nový občanský zákoník, informační povinnost, reklamační řád, objednávky pomocí prostředků komunikace na dálku

Úvod

V oblasti vztahů mezi podnikateli a spotřebiteli právo výrazně zasahuje do ekonomických vztahů tím, že je podrobně reguluje. Stává se jedním z faktorů, které mohou ovlivnit nabídku, poptávku anebo cenu nabízeného zboží, protože právo svým způsobem motivuje nebo naopak odrazuje podnikatele a spotřebitele vstupovat mezi sebou za určitých podmínek do ekonomických vztahů. Vzhledem ke své významné pozici tedy mnohdy rozhoduje o samotném vzniku kupní smlouvy a následné realizaci či nerealizaci obchodu. Právo tak hraje významnou roli pro celý ekonomický systém a ovlivňuje hospodářský růst či pokles dané země.

Datum 1. ledna 2014 znamenalo přelomový okamžik v právním prostředí České republiky. V účinnost vstoupil nový občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb. (dále též „NOZ“), který po téměř padesáti letech nahradil dřívější občanský zákoník, zákon č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů (dále též „OZ“). Tento nový zákoník určitým způsobem upravil práva spotřebitelů a povinnosti prodávajících a změnil tak stávající zavedené postupy při obchodování.

Cíl práce a metodika

S novou právní úpravou se pro zhodnocení účinku práva jeví jako vhodné ověřit, zda se v souvislosti s přijetím nového občanského zákoníku výrazně změnily povinnosti firem a zda se zvýšily náklady podnikatelů na reklamace výrobků zakoupených spotřebiteli. Cílem této diplomové práce je tedy identifikovat a analyzovat změny plynoucí ze zavedení nového občanského zákoníku, zákona č. 89/2012 Sb., zhodnotit dopad daných zákonných ustanovení na podnikání vybrané firmy a navrhnout vhodná řešení problematických částí.

METODIKA

Klíčovým problémem bylo zjištění příčinné souvislosti mezi právními pravidly, konkrétními oprávněními spotřebitelů a povinnostmi podnikatelů. To probíhalo ve dvou fázích:

- 1) *Teoretická fáze zkoumající ekonomický a právní rámec problému*

Zde získané informace sloužily k popisu základních termínů týkající se tématu této diplomové práce a dále byly rozklíčovány změny vycházející ze znění nového občanského zákoníku.

2) Empirická fáze zahrnující sběr a analýzu potřebných dat

Otázky uvedené výše byly ověřovány s pomocí případové studie zkoumající způsob vyřizování reklamací v reálném podniku. Část informací týkající se této společnosti byla podána ústně při rozhovorech s jednatelem vybrané společnosti a část zaslána pomocí emailové komunikace. Data k jednotlivým reklamacím, vyřizovaných touto firmou, byla poskytnuta ze dvou různých časových období – z roku před účinností NOZ a v roce vstupu NOZ v účinnost. Dále byly analyzovány firemní dokumenty a pozornost byla zaměřena na body korespondující se změnami v občanském zákoníku.

Kombinovaná metodologie:

a) Porovnání příslušných ustanovení občanského zákoníku a nového občanského zákoníku za účelem identifikace změn v nárocích a povinnostech spotřebitelů při reklamaci zboží. Pro tuto část byla použita metoda právní komparace vycházející z jazykové, logické, systematické a účelové interpretace textů zákonů.

b) Analýza vztahu mezi právními nároky a jejich uplatňováním při reklamaci, analýza příslušných firemních dokumentů a meziroční srovnání vybraných skutečností.

Zjištění práce a návrhy řešení

Při srovnávání částí OZ a NOZ, vztahujících se k vybrané tématice, byly shledány určité odlišnosti a ty, které vztahy mezi prodávajícím a kupujícím zasáhly nebo by ze své podstaty mohly zasáhnout podstatným způsobem, byly podrobněji zkoumány. Při této analýze bylo zjištěno, že zákonodárci převážně navýšili povinnosti prodávajícího a do rukou spotřebitelů tak vložili více práv, která mohou být využita, ovšem bohužel i zneužita. Jedná se zde především o ustanovení, které spotřebiteli umožňuje vrátit použité zboží po roce a čtrnácti dnech, pokud prodávající při prodeji pomocí prostředků komunikace na dálku nesplnil svou informační povinnost. Jak bylo prokázáno v případové studii, informovat zákazníka o všech zákonných náležitostech se v některých případech jeví jako velmi problematické a možná rizika plynoucí z tohoto ustanovení jsou příliš vysoká a zdají se být neúměrná k prohrašce firmy. Proto tato práce navrhla úpravu daného ustanovení tak, aby

doba k možnému vrácení zboží byla 3 měsíce jako tomu bylo v OZ. Prodávající by tak byl motivován k dodržování zákona, ustanovení by s sebou ovšem nepřinášelo i neúměrné sankce plynoucí z jeho neuposlechnutí.

Naopak vstřícný krok pro podnikatele byl proveden korektivem přiměřenosti, kdy při uplatnění práv z vadného plnění spotřebitel již nemá právo na automatickou výměnu zboží, ale v první řadě na jeho opravu. Díky tomu mohou být podniku ušetřeny určité finanční prostředky, které mohou být následně použity například pro jeho rozvoj.

Ovšem hlavní pozitivní změnu pro prodávajícího lze přisuzovat nestanovení zákonné záruky za jakost. Pokud se výklad tohoto zákona v budoucnu sjednotí a závěr bude shodný s poznatky této práce, bude to pro české podnikatele znamenat otevření nových možností. Vzhledem k tomu, že v zahraničí záruka za jakost není běžná a jedná se spíše o výjimečnou záležitost, nebyly české firmy schopny u některých výrobců cenou konkurovat zahraničním prodejčům. Tato situace by se tedy mohla do budoucna změnit, jelikož cena zboží by mohla být upravena dle nabízené či nenabízené záruky za jakost. A protože záruka za vadná plnění zůstává i nadále 24 měsíců, spotřebitel by i přesto měl určitou jistotu kvality výrobku.

Problémem zatím zůstává právě nepotvrzený výklad zákona, a tak firmy z převážné většiny dodržují záruky jako do doby zavedení nového občanského zákoníku. Tento fakt potvrdila i analýza situace firmy Elektro Kutílek, pro kterou v tomto směru nenastaly v podstatě žádné změny a reklamace vyřizuje stále stejným způsobem. A i pokud tento výklad soudy potvrdí, jeho implementace do vědomí spotřebitelů bude vyžadovat delší čas. Kupující byl po dlouhou dobu zvyklý na určitý servis, tedy na možnost reklamace zboží ve lhůtě dvou let. Pokud mu bude tato možnost firmou upřena, lze se domnívat, že se pokusí nákup uskutečnit tam, kde mu bude tato záruka nabídnuta. Do budoucna lze tedy očekávat, že se situace ohledně dodržování záruky za jakost bude měnit pozvolna, případně bude její dodržování firmami využíváno jako konkurenční výhoda.

V průběhu zpracování informací získaných od vybrané firmy byly nalezeny určité dílčí nedostatky (nedodržování informační povinnosti) a problematické části (chybná ustanovení v reklamačním protokolu a řádu). Ke zjištěným skutečnostem byla navržena vhodná řešení, která by mohla být vodítkem pro korektní upravení situace nejen ve

zkoumané společnosti, ale mohla by pomoci i dalším podnikům při řešení obdobných problémů.

Tato práce podala přehled o zásadních změnách povinností prodávajících a práv kupujících. Jejich vliv a dodržování zkoumala na reálné firmě, kde se snažila vysledovat, zda nový občanský zákoník zasahuje i mimo teoretickou rovinu. Jak bylo zjištěno, ač NOZ obsahuje i pro firmy problematické části, zatím pro zkoumanou společnost nepřinesl žádné zásadnější důsledky a spotřebitelé svých práv nezačali ani více zneužívat. Z důvodu krátké doby od zavedení, kdy okolo NOZ stále panují určité nejasnosti, tedy nebyl shledán jeho zásadnější dopad na vybranou firmu, a to ani v pozitivním ani negativním smyslu. Lze se rozumně domnívat, že obdobná situace se vyskytuje i u většiny ostatních společností a teprve soudní systém ukáže, jak výrazné a rychlé změny bude tento zákoník do budoucna představovat. Tato diplomová práce ke zmíněným diskutabilním ustanovením navrhla i vhodná řešení, která by mohla vnést světlo do jejich výkladu, zajistit tak jednoznačnost zákona a zamezit nejistotě z toho plynoucí.

Seznam použitých zdrojů:

Tištěné dokumenty

BEZOUŠKA, Petr a Lucie PIECHOWICZOVÁ. Nový občanský zákoník 2014 – nejdůležitější změny. Praha: Anag, 2013, 376 s. ISBN 978-80-7263-819-2.

CASSON, Mark a Andrew GODLEY. Entrepreneurship and Historical Explanation. In: CASSIS, Youssef a Ioanna PEPELASIS MINGOLU (eds). Entrepreneurship in Theory and History. Hampshire: Palgrave Macmillan, 2005. 211 s. ISBN 1-4039-3947-0.

JUREČKA, Václav, JÁNOŠÍKOVÁ, Ivana a kol. *Makroekonomie. Základní kurs*. Ostrava: Vysoká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, 2009. 299 s. ISBN 978-80-248-2065-1

ONDŘEJ, Jan a kol. *Spotřebitelské smlouvy a ochrana spotřebitele. Ekonomické, právní a sociální aspekty*. 1. Vydání. Praha: C. H. Beck, 2013. 381 s. ISBN 978-80-7400-446-9.

RYŠÁVKOVÁ, JUDr.Ing. Veronika, Ing. Pavla BENÁTČANOVÁ, Mgr.et Mgr. Dana PRUDÍKOVÁ PH.D. a Mgr. František KORBEL, PH.D. *Nový občanský zákoník úplně pro všechny*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2014, 304 s. ISBN 978-80-247-5157-3.

Legislativní dokumenty

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2011/83/EU

Vysokoškolské kvalifikační práce

KRAUSOVÁ, Alžběta. *Uzavírání smluv, adhezní smlouvy*. Brno, 2007. Diplomová práce na Právnické fakultě Masarykovy univerzity na Katedře obchodního práva. Vedoucí práce prof. JUDr. Karel Marek, CSc.

LAVRUSHIN, Konstantin. *Právo a ekonomie. Kritický přístup*. Brno, 2011, 70 s. Diplomová práce na Právnické fakultě Masarykovy univerzity na Katedře teorie práva. Vedoucí práce JUDr. et Mgr. Martin Škop, Ph. D.

ROBOTKA, Ladislav. *Ochrana spotřebitele v NOZ*. Brno, 2013, 63 s. Diplomová práce na Právnické fakultě Masarykovy univerzity na Katedře občanského práva. Vedoucí práce Mgr. Miloslav Hrdlička.

Elektronické dokumenty

BAUMANN, Wolfgang. Ekonomická analýza práva. Výzva pro notáře. *Ad Notam* [online]. 2008, roč. 14, č. 3 [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://www.nkcr.cz/doc/adnotam/2008_3.pdf>. ISSN 1211-0558

JÜNGER, Josef. *Management a podnikání I*. [online]. Ostrava: Ostravská univerzita, 2007 [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <http://projekty.osu.cz/pvsos/doc/management_podnikani.pdf>.

KAPLOW, Louis a Steven SHAVELL. *Economic Analysis of Law* [online]. 1999 [cit. 2014-05-29]. Dostupné z: <http://www.law.harvard.edu/programs/olin_center/papers/pdf/251.pdf>.

KORNHAUSER, Lewis. The Economic Analysis of Law. In: *Stanford Encyclopedia of Philosophy* [online]. 12. 8. 2011 [cit. 2014-04-10]. Dostupné z: <<http://plato.stanford.edu/entries/legal-econanalysis/>>.

KUTÍLEK, Jan a Michal KUTÍLEK. Pár slov o Elektro Kutílek. Elektro Kutílek [online]. 2014 [cit. 2015-03-16]. Dostupné z: <http://www.elektro-kutilek.cz/>

NEUGEBAUER, Richard. *Mikroekonomie* [online]. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2012 [cit. 2014-05-25]. Dostupné z: <<http://www.slu.cz/math/cz/lide/neugebauer-richard/teaching/docs/OporaMikroekonomieNeugebauersinteraktivitousopravamipodlerecoze.pdf>>.

ŽILOVÁ, Denisa. Práva spotřebitelů a povinnosti obchodníků: Na co se nejde vylouvat při reklamaci zboží. *Probyznys.info* [online]. 2014 [cit. 2015-01-16]. Dostupné z: <http://probyznysinfo.ihned.cz/c1-62119010-prava-spotrebitelu-a-povinnosti-obchodniku-na-co-se-nejde-vymlouvati-pri-reklamaci-zbozi>

Obchodní podmínky. *Expert Elektro* [online]. 2014 [cit. 2015-01-16]. Dostupné z: <http://www.expert.cz/obchodni-podminky/>

Reklamace. *Expert Elektro* [online]. 2014 [cit. 2015-01-16]. Dostupné z: <http://www.expert.cz/reklamace/>