

## Formulace reklamačních doložek při reakci na nedostatky úpravy dle VÚ

Problematika reklamace je ve VÚ upravena v čl. 38 a čl. 39. S postupem dle těchto článků úzce souvisí i postup dle čl. 40 a 44 VÚ.

### Úvod do problematiky:

Zájmem každého kupujícího je zcela logicky řádné dodání zboží v souladu s kupní smlouvou. Obecně je prodávající povinen dodat zboží dle čl. 35 VÚ v množství, jakosti a provedení, jež určuje smlouva, a musí je zabalit nebo opatřit tak, jak určuje smlouva. Ve všech případech, kdy prodávající dodá zboží neodpovídající kupní smlouvě, odpovídá za vady takové dodávky. Rozhodným okamžikem pro posouzení (ne)souladu zboží se smlouvou je **okamžik přechodu nebezpečí**: může být určen dohodou stran, obchodní zvyklostí, obchodními termíny INCOTERMS, či dle čl. VÚ 67, 68, 69.

Proces reklamace je ve VÚ upraven velice vágně, a proto je více než vhodné reagovat na nedostatky VÚ smluvní úpravou.

VÚ v první řadě nerozděluje výslovně kategorie vad. Pro usnadnění postupu v průběhu faktické reklamace zboží, pro běh lhůt k oznámení vad i pro volbu nároků z vad je však takové rozlišení klíčové. Stranám se dá proto doporučit, aby rozdělení vad provedly ve smlouvě a zároveň také aby určily, jaké vady se budou za vady zjevné a skryté především považovat.

### 1. vady faktické: kvantitativní, kvalitativní, plnění *aliud*

- a) Zjevné (vady obalu, barvy, tvaru...) Jedná se o vady zjistitelné pouhým pohledem nebo při dohodnutých testech, bez nutnosti rozsáhlého zkoumání.
- b) Skryté (vady materiálu, složení – nedá-li se taková vady objevit při požadované či stranami dohodnutém procesu kontroly zboží po jeho převzetí). Tyto vady existují u zboží již v okamžiku přechodu nebezpečí!

### 2. vady právní

- a) zboží zatížené právem nebo nárokem třetí osoby
- b) zboží zatížené právem nebo nárokem třetí osoby založeném na průmyslovém nebo jiném duševním vlastnictví

Proces reklamace se skládá ze dvou částí: z kontroly zboží a z následného oznámení zjištěných vad. V souvislosti s oběma fázemi si musíme položit 4 klíčové otázky: KDO, JAK, KDE a KDY je povinen kontrolu zboží a oznámení vad provést. VÚ tyto otázky řeší buďto velice nekonkrétně, nebo se jim nevěnuje vůbec (např. kde má být kontrola provedena). Obecně se dá říci, že zboží by měl přejímat kupující či jeho zástupce. Následovat by měla kontrola zboží. Otázkou je, kým by měla být kontrola provedena (jen kupující, jeho zástupce, obě strany, třetí specializovaná kontrolní společnost...), které vady se budou kontrolou zjišťovat (vady materiálu, složení, množství dodaných kusů, výkonnost strojů...), jakým postupem se budou tyto vady zjišťovat (kontrolní testy), jaký bude výsledek o této kontrole (zápis, zpráva, zpráva třetí strany) a zda bude pro strany závazný v průběhu dalšího reklamačního postupu.

Nejproblematičtější se ve VÚ ukazuje stanovení doby, do kdy má být kontrola provedena, a dále také doby pro oznámení zjištěných vad. Pojmy jako „v době podle okolností co nejkratší“ či „v době přiměřené poté, kdy zjistil nebo měl zjistit vady věci“ nejsou ani judikaturou vykládány jednotně. Dá se říci, že se v praxi nerozlišují dvě lhůty (lhůta pro kontrolu a lhůta pro oznámení vad), ale jen jedna společná, protože pro uplatnění

reklamačních nároků je ve výsledku rozhodující včasné oznámení. Pro konkrétní délku lhůty „v době přiměřené poté, kdy zjistil nebo měl zjistit vady věci“ je podstatná řada faktorů, např. rychlost komunikace mezi subjekty, použité prostředky komunikace, povaha vybraného nároku (peníze či výměna zboží), povahy zboží (komplexita dodávky, zda se jedná o sezónní zboží, jak rychle se kazí apod.), zvyklosti či praktiky stran. Obecně bývá celková lhůta rozdělována do třech kategorií: spíše včasné oznámení (1-8 dnů), šedá zóna, spíše nevčasné oznámení (přes 30 dnů). Je však vhodné provést ve smlouvě přesné vymezení této doby, a to jak pro vady zjevné, tak i pro vady skryté. Je také možné určit nejzazší okamžik, do kdy mohou být vady skryté oznámeny.

**U vad skrytých**, kontrolou neobjevených či neobjevitelných počíná dle VÚ běžet lhůta pro jejich oznámení okamžikem, kdy kupující na tyto vady skutečně narazí. Oznámeny musí být nejpozději **do 2 let ode dne**, kdy zboží bylo skutečně předáno kupujícímu. Jedná se o lhůtu prekluzivní – nemůže být přerušena ani zastavena a soudce k ní přihlíží ex offio. Jestliže kupující neučiní oznámení vady z omluvitelného důvodu, může se i přes tento nedostatek domáhat omezených nároků dle čl. 44 VÚ. Nicméně uplynou-li od dodání zboží již 2 roky (lhůta dle čl. 39/2), ztrácí i možnost domáhat se omezených nároků dle čl. 44.

Uvedené ovšem neplatí, jestliže prodávající jednal ve zlé víře. Uplynutím dvou let od dodání zboží může prodávající za normálních okolností považovat obchodní transakci na uzavřenou a kupující již nemůže vznášet další nároky. Jestliže však prodávající jednal ve zlé víře, nezaslouží si profitovat z uplynutí dvouleté lhůty.

Pokud jde o formu oznámení, je především na dohodě stran, kterou zvolí. Ne zvolí-li, použijí mezinárodní obchodní zvyklosti a praktiky stran. Vadu je v oznámení potřeba přesně popsat a definovat její konkrétnosti. Důležité je také uvést, v jakém rozsahu je dodané zboží vadné. Má-li zboží více vad, je nutné uvést a přesně definovat všechny. Proto oznámení typu: „Doručené zboží neodpovídá smluvnímu ujednání“ nebo „Blůzy jsou vadně zpracované a tudíž neprodejné“, „Polstrování u židlí je vadné“, „bídne“ apod. nelze považovat za dostatečně určité oznámení vady. Pokud jde o doručení oznámení vad prodávajícímu, vztahuje se na něj čl. 27 VÚ. To znamená, že v souladu s VÚ je podstatné odeslání oznámení prodávajícímu, nikoli jeho doručení.

VÚ se vůbec nevěnuje **vztahu mezi jednotlivými nároky**, které může strana při reklamaci uplatnit. Je logické, že pokud byla celá cena zboží zaplacená již před jeho dodáním, bude následné uplatnění slevy z kupní ceny těžko realizovatelné (i když VÚ v čl. 50 výslovně připouští). Jiná situace nastane, pokud se cena zboží platí po částech, z nichž poslední má být zaplacená až po dodání a zkontrolování zboží, nebo pokud celá platba probíhá až následně. U vad skrytých, které se objevují až po delší době (ačkoli existovaly již v okamžiku přechodu nebezpečí) bude uplatnění slevy z ceny také nevhodné. V mezinárodním obchodě platí, že v silnější pozici je vždy strana mající peníze: Jestliže tedy kupující zaplatil zboží již před jeho dodáním a provedením kontroly, bude vhodné, aby se jeho slabší pozice odrazila v úpravě reklamačních nároků – např. sjednáním konkrétní krátké doby pro poskytnutí náhradního plnění či odstranění vad, zakotvením smluvní pokuty pro případy vadného dodání zboží. Jestliže však má k platbě nebo její části dojít až po zkontrolování zboží, má kupující zachovanou silnější pozici a tomu by mělo odpovídat i vymezení reklamačních nároků – např. poskytnutí času pro dodání chybějícího zboží či odstranění vad dodávky a teprve poté nárok kupujícího na slevu z kupní ceny, jejíž výši určí třetí nezávislá osoba. Roli při stanovení jednotlivých nároků bude hrát i dlouhodobá spolupráce stran a vzájemná důvěra.

## Doporučení pro kontraktaci:

Jak bylo ukázáno, je formulace ustanovení VÚ věnující se problematice reklamace velice vágní a vyvolávající celou řadu výkladových problémů. Proto se pro faktickou kontraktaci doporučuje upravit podrobněji minimálně proces kontroly zboží a oznámení vad. Vhodné je také již ve fázi smlouvy přesně specifikovat zboží, které má být dodáváno, a předejít tak možným nepříjemnostem spojeným s aplikací čl. 35 odst. 2 VÚ.

### Kontrola zboží a proces oznámení vad

- **Okamžik, kdy má být provedena kontrola** (do určitého počtu dnů po doručení zboží na sjednané místo)
- **Kým a kdo bude u toho** (prodávajícím, spoluúčastí prodávajícího a kupujícího, třetí osobou, kvalifikovanou společností)
- **Kde bude provedena kontrola** (v místě dodání zboží, v místě určeném smlouvou):

*„Do tří dnů poté, kdy kupující obdrží zboží v místě určeném touto smlouvou, je povinen spolu s pověřeným zástupcem prodávajícího zboží překontrolovat za účelem zjištění, zda zboží nemá vady, zejména vady zjizvitelné pouhým pohledem jako např. vady obalu a poškození obalu, vady barvy, velikosti, materiálu, množství vady. Prodávající je povinen pověřit osobu, která jej bude při této prohlídce zastupovat. Nesplní-li prodávající tuto svou povinnost během 2 dnů po dodání zboží, je kupující oprávněn kontrolu provést sám“.*

- **Jakým způsobem, v jakém rozsahu a jaké vady mají být daným způsobem zjištěny.** (Pokud jde o konkrétní metody kontroly, mohou být různé: Zkouška namátkou vybraných balení, zkouška dodaných strojů až po jejich montáži, provedení testů, expertní osoba pro posouzení, neutrální třetí strana pro posouzení konformity zboží se smlouvou apod.)
- **Právní účinky neprovedení kontroly či neprovedení kontroly určitým způsobem**  
Možnost stanovit ztrátu možnosti domáhat se určitých nároků dle čl. 45 an.
- **Důkaz o kontrole (zápis, certifikát..)**

*„Kupující společně s zástupcem prodávajícího sepíší na místě písemný protokol o výsledku této kontroly a případných zjištěných vadách“.*

### Oznámení:

- **Počet kalendářních dní pro oznámení**  
*„Protokol o provedení kontroly je kupující povinen nejpozději 5 den po doručení zboží odeslat doporučeným dopisem prodávajícímu. Odeslání protokolu, kde budou definovány vady zboží, je kvalifikovaným oznámením vad“.*
- **Formu oznámení**  
Jakým způsobem proběhne oznámení, doručit, nedoručit, elektronický styk, pošta, fax, telefonické oznámení (reagovat na aplikaci čl. 27 VÚ). Forma oznámení by měla být volena s ohledem na okolnosti každého případu. Ačkoli se telefonické oznámení se pokládá za dostačující, mělo by být ve vlastním zájmu kupujícího písemně potvrzeno.
- **Jaké nároky mohou být požadovány a jejich pořadí**  
*„Kupující má právo na*  
a) *odstranění vad, je- li to vzhledem k povaze vady možné. Není- li odstranění vad možné má kupující právo na*

- b) výměnu zboží či části dodaného zboží popřípadě  
c) na přiměřenou slevu z kupní ceny dle povahy vady. Přiměřenost se určí poměrem mezi hodnotou zboží bez vady a hodnotou zboží s vadou, nejvíce však 20% z kupní ceny zboží. Konkrétní výši slevy z kupní ceny stanoví ....  
d) V případě vady množstevní má kupující právo na dodání chybějícího zboží. “

- **V závislosti na typu zboží pracovat s koncem lhůty**

#### **Užitečné odkazy a literatura:**

<http://cisgw3.law.pace.edu/cisg/biblio/andersen.html> Reasonable Time in Article 39(1) of the CISG - Is Article 39(1) Truly a Uniform Provision?

<http://cisgw3.law.pace.edu/cisg/text/e-text-39.html>

<http://cisgw3.law.pace.edu/cisg/biblio/kuoppala.html>

**Häberle, S. G., Handbuch für Kaufrecht,** Rechtsdurchsetzung und Zahlungssicherung im Außenhandel : internationale Kaufverträge, internationale Produkthaftung, Eigentumsvorbehalt, Schiedsgerichtsbarkeit, gerichtliche Durchsetzung und Vollstreckung, internationale Zahlungs- und Sicherungsinstrumente, Incoterms, München: R. Oldenbourg Verlag, 2002, S. 79 an.