

## Má dodavatel povinnost informovat spotřebitele o vyřízení reklamace?



***Na naše sdružení se často obracejí spotřebitelé, kteří týdny marně čekali na zprávu od prodávajícího o vyřízení reklamace, aby pak po kontaktování prodávajícího zjistili, že reklamace je již (dle prodávajícího) dávno vyřízena a věc pomalu zapadá u prodávajícího prachem. Na otázku spotřebitele proč jej prodávající o vyřízení reklamace neinformoval zvykne prodávající odpovědět, že to není jeho povinnost. Je tomu doopravdy tak?***

Je pravda, že povinnost informovat o vyřízení reklamace není nikde v zákoně výslovně specifikována. Má to však jedno velké ale, a sice: i když tato povinnost není výslovně v zákoně stanovena, vyplývá z ustanovení o povinnosti prodávajícího vyřídit reklamaci. Jak v této věci uvedl ve svém nálezu sp. zn. III. ÚS2983/08 Ústavní soud České republiky:

*„[Ústavní soud] je totiž toho názoru, že ustanovení § 19 zákona č. 634/1992 Sb., v jehož odstavci 1 je stanovena povinnost prodávajícího vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace, je třeba vykládat extenzivním způsobem ve prospěch spotřebitele, a to s ohledem na účel zákona, jímž je právě ochrana spotřebitele jako "slabší strany" právního vztahu založeného spotřebitelskou smlouvou, a dovodit tak, že takto zákonem stanovená povinnost zahrnuje resp. předpokládá i podání informace o vyřízení reklamace prodejcem. Navíc možno poukázat i na ustanovení § 13 cit. zákona, v němž je stanovena povinnost prodávajícího řádně informovat spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb (ve smyslu ustanovení § 622 občanského zákoníku je odstoupení od smlouvy právem z odpovědnosti za vady), jehož extenzivním výkladem by eventuelně bylo možno dovodit, že prodávající je povinen v rámci uvedené obecné informační povinnosti spotřebitele alespoň upozornit na to, že se musí sám o*

## Má dodavatel povinnost informovat spotřebitele o vyřízení reklamace?

Redakce SOS

Čtvrtek, 14 Červenec 2011 23:35

---

*výsledek vyřízení reklamace zájímá s tím, že v případě, že tak neučiní, musí snášet důsledky, které pro něj z jeho nečinnosti v tomto směru vyplynou. Pokud takovou informaci prodávající spotřebiteli nepodá, nemůže následná nečinnost spotřebitele v takovém případě být přičítána k jeho tíži.“*

Dlužno na závěr podotknout, že poctivý podnikatel, který má na spokojenosti svých zákazníků zájem, nemůže mít s touto povinností problém.