

Třídící znak							
2	1	6	1	0	1	7	0

**ÚŘEDNÍ SDĚLENÍ
ČESKÉ NÁRODNÍ BANKY**
ze dne 18. srpna 2010

**o agresivní obchodní praktice spočívající ve zpoplatňování reklamací spotřebitelů
označených prodávajícími za neoprávněné**

I. Působnost a účel

1. Česká národní banka (dále jen „ČNB“) tímto úředním sdělením informuje o přístupu, který bude uplatňovat při dohledu nad dodržováním zákazu používání agresivních obchodních praktik¹ podle § 4 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, v souvislosti se zpoplatňováním neoprávněných reklamací uplatněných spotřebiteli.
2. Toto úřední sdělení je určeno všem účastníkům finančního trhu, nad nimiž ČNB vykonává dohled v oblasti ochrany spotřebitele².
3. Toto úřední sdělení je vydáváno s cílem:
 - a) předcházet některým nejasnostem při výkladu a aplikaci zákona o ochraně spotřebitele a ozřejmit, které praktiky týkající se vyřizování reklamací považuje ČNB za agresivní podle zákona o ochraně spotřebitele,
 - b) učinit postup ČNB při dohledu nad dodržováním zákazu používání agresivních obchodních praktik stanoveného zákonem o ochraně spotřebitele transparentním.

II. Agresivní obchodní praktika a reklamace

1. Právo na uplatnění reklamace respektive možnost uplatnění práv plynoucích z odpovědnosti za vady výrobků a služeb je právem spotřebitele³ vyplývajícím přímo ze zákona⁴. Toto právo spotřebitele je zmíněno i v celé řadě právních předpisů⁵

¹ § 5a zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

² § 23 odst. 9 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

³ § 44a odst. 1 zákona č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů.

⁴ § 2 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

⁵ Například § 499 a následující zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

⁵ Například § 18 odst. 3 písm. b) a § 121 zákona č. 284/2009 Sb., o platebním styku, ve znění zákona č. 156/2010 Sb., § 8 odst. 1 písm. g) vyhlášky ČNB č. 237/2008 Sb., o podrobnostech některých pravidel při poskytování investičních služeb, § 12b odst. 1 písm. d) a § 32 odst. 4 písm. b) zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů, § 75 odst. 4 zákona č. 189/2004 Sb., o kolektivním investování, ve znění pozdějších předpisů, § 7 odst. 1 písm. c) bod 2 zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, § 21 odst. 5 písm. e) zákona č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí a o změně živnostenského zákona, ve znění pozdějších předpisů, § 66 odst. 2 písm. l) zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, ve znění pozdějších předpisů, § 11 odst. 5 zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů.

upravujících činnost účastníků finančního trhu, nad nimiž ČNB vykonává dohled v oblasti ochrany spotřebitele, i když je nazýváno různě. Prodávajícímu⁶ je pak uložena povinnost reklamaci přijmout⁷.

2. Zpoplatňování tzv. neoprávněných reklamací spotřebitelů ze strany účastníků finančního trhu považuje ČNB za agresivní obchodní praktiku podle § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, a to bez ohledu na to, zda účastníci finančního trhu požadují po spotřebiteli pouze náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s vyřízením reklamace, paušální poplatek, který má tyto náklady krýt, nebo jakékoliv jiné úhrady. Stejně tak je irelevantní, kde je zpoplatnění neoprávněné reklamace zakotveno, tedy zda je uplatňováno na základě například smluvních a s nimi souvisejících ujednání či na základě jednostranných právních úkonů typu reklamačních řádů. Takovéto jednání účastníka finančního trhu spočívající ve zpoplatňování reklamací, jejichž oprávněnost či důvodnost závisí pouze na posouzení respektive vyhodnocení ze strany účastníka samotného, je agresivní obchodní praktikou z toho důvodu, že je způsobilé omezit spotřebitele v jeho zákonném právu uplatnit odpovědnost za vady výrobků a služeb tím, že případ neoprávněné či nedůvodné reklamace v podstatě sankcionuje. Jak vyplývá i z názoru Nejvyššího správního soudu⁸, toto omezení spočívá minimálně v tom, že (nesprávná) představa spotřebitele o tom, že by eventuálně měl nést náklady zjišťování vady, jej může odrazovat od toho, aby práva vyplývající z odpovědnosti za vady výrobků a služeb u prodávajícího uplatnil. Dle názoru ČNB se tak zhoršuje možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele a kladou se mu nepřiměřené překážky pro uplatnění jeho práv ve smyslu § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
3. ČNB naopak nebude považovat za agresivní obchodní praktiku, jestliže účastníci finančního trhu budou požadovat náhradu nákladů vzniklých v souvislosti s vyřízením reklamace, případně náhradu škody v těch případech, kdy došlo ke zneužití tohoto zákonného práva spotřebitele jeho jednáním, které je v rozporu s dobrými mravy⁹. Za typický příklad výkonu práva v rozporu s dobrými mravy považuje ČNB jeho šikanózní výkon, tedy výkon práva činěný nikoliv za účelem dosažení určitého účelu sledovaného zákonnou normou, ale hlavně za účelem poškození prodávajícího. Zda došlo ke zneužití práva ze strany spotřebitele, je však nutné posoudit vždy jednotlivě v konkrétním případě a není možné takovému zneužití předcházet zpoplatněním neoprávněných či nedůvodných reklamací, protože takové reklamace ve většině případů nejsou výkonem práva, které je v rozporu s dobrými mravy.

⁶ § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele.

⁷ § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

⁸ Rozsudek Nejvyššího správního soudu č.j. 3 As 60/2005 – 73.

⁹ § 3 odst. 1 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

III. Závěrečná ustanovení

Toto úřední sdělení nabývá platnosti dnem jeho vyhlášení ve Věstníku ČNB a od tohoto dne podle něj bude ČNB postupovat.

Členka bankovní rady a vrchní ředitelka
Ing. Eva Zamrazilová, CSc. v. r.

Samostatný odbor ochrany spotřebitele
Odpovědný zaměstnanec:
Mgr. Vyhnálek, tel. 224 412 939