

# 20. Milý e-shope, to zboží vracím

## VAŠE PRÁVA

**S**potřebitel má možnost odstoupit od smlouvy bez udání důvodu jen v některých případech. Jde o uzavření smlouvy prostřednictvím prostředků komunikace na dálku (typicky přes internet či po telefonu), uzavření smlouvy mimo obvyklé obchodní prostory a uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru.

**S**potřebitel má právo od smlouvy odstoupit bez jakékoli sankce a bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží.

**T**o ale neplatí pro určité situace. Například zboží, které bylo upraveno podle přání spotřebitele, a zboží podléhající rychlé zkáze. Audio- a videonahrávky nebo počítačové programy nelze vrátit po porušení jejich původního obalu. Vracet nelze ani noviny nebo jiná periodika.

## Zákon navíc výslovně upravuje takzvané neobjednané plnění.

Pokud si z e-shopu objednáte počítač a přijde spolu s ním i klávesnice, nemusíte obchodníkovi na své náklady nic vracet ani ho o čemkoli vyzoomět.

## Vrátit můžete zboží i tehdy, když jste je otevřeli a používali.

Provozovatel internetového obchodu si nesmí klást žádné omezující podmínky nad rámec zákona nebo lhůtu pro odstoupení od smlouvy jakkoli zkracovat.

## VAŠE POVINNOSTI

### Obchodníci mají široké informační povinnosti ve vztahu ke spotřebitelům.

Například musí při nákupu v e-shopu poučít o možnosti vrácení zboží bez udání důvodu. Pokud tak neučiní, spotřebitel může odstoupit od smlouvy až do jednoho roku a 14 dnů.

### Podnikatel je povinen vrátit spotřebiteli vedle všech přijatých peněžních prostředků i náklady na dodání,

kteří od něj přijal. Náklady na vrácení zboží nesou rovněž podnikatel, ledaže by ještě před uzavřením smlouvy upozornil spotřebitele na to, že tyto náklady v případě odstoupení ponese spotřebitel.

### Vždy se ale hradí jen náklady odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží.

Připraveno s využitím informací z webové poradny časopisu dTest.

Zatímco při nakupování v kamenném obchodu můžete zboží reklamovat, jen pokud má vady, při nákupu v e-shopu, na prodejní akci nebo na veletrhu zákon zákazníkům dává luxusní čtrnáctidenní lhůtu „na rozmyšlenou“. Rozmýšlet se ale nemůžete vždy, například u zboží na míru nebo hudebních a audiovizuálních nosičů to neplatí.

KRISTIÁN LÉKO

redaktor LN

**N**ový občanský zákoník výrazně zlepšil postavení spotřebitelů, kteří nakupují mimo kamenný obchod. Buď se jedná o smlouvy uzavírané mimo obvyklé obchodní prostory (například na veletrhu nebo na prodejní akci), nebo o takzvané distanční smlouvy. Podle nich se nakupuje především v internetových obchodech, patří k nim ale i smlouvy sjednané prostřednictvím telefonu nebo tele-shoppingu.

Největší výhodou spotřebitele při tomto typu nakupování je možnost od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od převzetí věci, a to bez udání důvodu a bez hrozby jakékoli sankce. „Není ani třeba zdůvodňovat, že věc má jinou barvu, nepřijemný povrch nebo se mi nehodí do bytu,“ dodává David Elischer, expert na občanské právo z pražské právnické fakulty.

### Koupí si můžete rozmyslet

To je zásadní rozdíl oproti nákupu v kamenném obchodě, kde se lze domáhat nápravy jen v případě, že zboží má vady. To je možné reklamovat do 24 měsíců od převzetí. Zboží bez vad ale lze vrátit jen v situaci, kdy to prodávající umožňuje ve svých obchodních podmínkách. Odstoupit od smlouvy pak lze jen v případě opakujících se vad či vážného porušení smlouvy (*detaillum se věnuje text dole na stránce – pozn. red.*).

Při nákupu v e-shopu si ale člověk nemůže vše prohlédnout a vyzkoušet, proto mu zákon dává čtrnáctidenní lhůtu „na rozmyšlenou“. Pokud se rozhodne, že věc nechce, může ji bez dalšího vrátit. „Podnikatel je v takovém případě povinen vrátit spotřebiteli všechny peněžní prostředky, které od něj obdržel,“ říká advokát Vojtěch

Steininger. Peníze musí vrátit nejpozději do 14 dnů od odstoupení.

Obchodník musí ale uhradit nejen cenu zboží. „Za ním jdou i náklady na dodání, jež od zákazníka přijal,“ vysvětluje Elischer. „Podnikatel nesou i náklady na vrácení zboží, ledaže by ještě před uzavřením smlouvy upozornil spotřebitele na to, že tyto náklady v případě odstoupení ponese on,“ doplňuje.

Obchodník vždy hradí jen náklady odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Pokud si jej necháte přivést – nebo při vrácení odešlete – kúryrem, máte nárok pouze na částku odpovídající posláni poštou.

O možnosti odstoupení od smlouvy je obchodník povinen zákazníka informovat, ať už přímo ve smlouvě, nebo ve všeobecných obchodních podmínkách.



ILUSTRACE RICHARD CORTÉS

## 20. DÍL: REKLAMACE A VRACENÍ ZBOŽÍ Z INTERNETU

„Pokud včas nepoučíte spotřebitele o právu odstoupit od smlouvy, lhůta na odstoupení začíná běžet až od následného poučení. Pokud k němu nedojde, může spotřebitel odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů,“ říká Steininger.

### Předražené hrnce vraťte

Stejný režim platí i pro smlouvy uzavírané přes telefon. Pokud si objednáte knížku z teleshoppingu, můžete ji bez udání důvodu vrátit do čtrnácti dnů od převzetí.

Podle stejných pravidel se uzavírají i smlouvy mimo obvyklé obchodní prostory. „Sem patří třeba

nakup na výstavním veletrhu, jarmarku nebo jiné prodejní akci. Za smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory pokládáme výslovně i takovou, která byla uzavřena během zájezdu organizovaného podnikatelem za účelem propagace a prodeje jeho zboží či služeb,“ zmiňuje David Elischer novinku z občanského zákoníku, účinného od roku 2014. Ta velmi omezila pole působnosti známých „šmejdu“, kteří zneužívali naivitu starých lidí a prodávali jim „výhodné“ předražené zboží.

Pokud tedy dnes např. vaši prarodiče přijedou z prodejní akce se sadou „luxusních“ hrnců, stačí je odeslat zpět na adresu prodávajícího a přiložit k zásilce odstoupení od smlouvy. Pokud mají být doručeny až později, je třeba co nejdříve oznámit obchodníkovi odstou-



## KURZ PRÁVNÍ SEBEOBDRANÍ

pení od smlouvy (lze i telefonicky) a následně zboží nepřevzít.

### Původní visačky mít nemusíte

Vrátit zboží lze i v případě, že už byl obal rozbalen nebo bylo zboží používáno – a pokud vám bude obchodník tvrdit, že to není možné, nemá pravdu. Vrátit je možné dokonce i poškozenou věc, obchodník pak ale může – a nejspíš i bude – požadovat náhradu. Úhradu za poškozený obal nikdo ale účtovat nemůže.

Ještě jednou připomeňme, že jde o zcela jinou situaci, než když kamenný obchod umožní vrácení zboží v určité lhůtě. To je čistě jeho iniciativa bez opory v zákoně, může se proto klást určité podmínky, například že zboží nesmí být nijak použito a musí mít originální visačky nebo nepoužitý obal. Prodejce v takovém případě navíc nemusí vracet peníze, častá je výměna zboží nebo vrácení ceny formou kreditu na další nákup.

Odstoupení od smlouvy má i svá omezení, která míří proti jeho zneužívání. „Zákon neumožňuje spotřebiteli odstoupit bez udání důvodu kupříkladu od smlouvy o dodání zboží, které bylo upraveno na míru spotřebiteli, u smluv na zboží podléhající rychlé zkáze nebo u dodání periodik, časopisů, novin, zvukových a obrazových nahrávek,“ uvádí příklady David Elischer. Něco nejde vrátit vůbec, někde zákon klade podmínky. Například film na DVD je možné bez udání důvodu vrátit jen tehdy, nebyl-li porušen původní obal. Jinak by mohlo být právo zneužíváno – člověk by si objednal z internetového obchodu film, podíval by se na něj a nosič by vrátil.

„Tím se ale samozřejmě nevyklučuje možnost odstoupení od smlouvy ze zákonných důvodů, jímž obecně je podstatné porušení smlouvy,“ doplňuje Elischer.

## Obsah kurzu

22. 1. Autohavárie – viník
23. 1. Autohavárie – nabouraný
25. 1. Dopravní přestupky
26. 1. Body za přestupky
27. 1. Pokuty za přestupky
28. 1. Odebrání řidičského průkazu
29. 1. Pokuty od úřadů
30. 1. Nedodržování nájemní smlouvy
1. 2. Šikana pronajímatelem
2. 2. Šikana nájemníkem
3. 2. Vztahy se sousedy
4. 2. Škody způsobené zvířetem
5. 2. Škody na zvířeti
6. 2. Co si ohlídat při stavbě
8. 2. Stavební úřad – spory
9. 2. Plánované stavby a jak je zastavit
10. 2. Získávání informací
11. 2. Spory s fernesníky
12. 2. Reklamacce a vrácení zboží z kamenného obchodu
13. 2. Reklamacce a vrácení zboží z internetového obchodu
15. 2. Reklamacce služeb
16. 2. Stahování filmů z internetu, focení umění
17. 2. Pacient u lékaře
18. 2. Pacient v nemocnici
19. 2. Chyby lékaře
20. 2. Zákazník v lékárně
22. 2. Právo na léky a pomůcky
23. 2. Spamy a průzkumy
24. 2. Sebeobrana a zákroky proti zlodějům
25. 2. Kde získávat informace o právu

# Jak a kdy odstoupit od smlouvy

**O**dstoupení od smlouvy (vzor odstoupení od kupní smlouvy na auto naleznou předplatitelé LN v digitální čtečce – pozn. red.) představuje jednostranné ukončení závazku mezi smluvními stranami. Je přísně vázáno pouze na výslovně uvedené případy upravené zákonem anebo ujednáním ve smlouvě. Jednostrannost znamená, že – podobně jako u výpovědi – není třeba jakéhokoli vyjádření, natož souhlasu druhé smluvní strany. Na rozdíl od výpovědi jsou důsledky závaznější, neběží žádná výpovědní doba a závazek se ruší od počátku – jako by nikdy nevznikl.

### Zpátky do bodu nula

V případě rušení kupní smlouvy jde o velmi výraznou změnu ve vztahu mezi kupujícím a prodávajícím, která jej v zásadě vrací do bodu nula. Zákazník vrací zboží, obchodník peníze.

Odstoupení od smlouvy je nástroj, který se používá ve dvou situacích, jež se od sebe ale velmi liší. Prvním případem je odstoupení do 14 dnů od převzetí zboží v situaci, kdy je smlouva uzavřena buď takzvaně distančně, nebo mimo obvyklé obchodní prostory. Podstatné je, že jde o odstoupení bezdůvodné (*podrobnosti najdete v hlavním textu této strany – pozn. red.*). Zákon umožňuje také odstoupit i od smluv o spotřebitelském úvěru.

### Smlouva porušena, odstoupit!

Druhý případ, „klasické“ odstoupení od smlouvy, ovšem vždy nějaké důvody mít musí. „Obecně řečeno je odstoupení od smlouvy možné, pokud je plnění vadné a jde o podstatné porušení smlouvy,“ říká advokát Vojtěch Steininger. Jedná se především o situace, kdy výrobek trpí neodstranitelnou vadou, jež brání řádnému užívání,



## PRÁVNÍ DOKUMENTY

Vzory dokumentů jsou ke stažení zdarma pro předplatitele na [www.lidovenoviny.cz/dokumenty](http://www.lidovenoviny.cz/dokumenty). Případné dotazy směřujte na linku call centra 225 555 533.

či opakovaným výskytem odstranitelných vad. Pokud třeba počítačiči třikrát „odejde“ displej a je třeba jej servisovat, lze se buď domáhat nového výrobku, nebo odstoupit od smlouvy a žádat proti vrácení přístroje též vrácení peněz.

Od smlouvy lze také odstoupit v případě, že obchodník nevyřídil reklamaci ve lhůtě 30 dnů, případně smlouvené delší lhůtě. Odstoupení je možné i tehdy, je-li jedna ze stran v prodlení s plněním.

### Jak postupovat

Odstoupení lze prodejci zaslat poštou na adresu sídla nebo e-mailem. Od smlouvy lze odstoupit i telefonicky, jenže pak může být složité dokázat, že k odstoupení opravdu došlo. „Pokud je to pro podnikatele snazší či průkaznější, může spotřebiteli nabídnout možnost od smlouvy odstoupit cestou připraveného formuláře, elektronického nebo tištěného,“ uvádí příklad obvyklé praxe David Elischer z pražské právnické fakulty.

Lhůta začíná běžet dnem následujícím po uzavření smlouvy. Postačí přítom, je-li oznámení o odstoupení od smlouvy v poslední

den lhůty alespoň odesláno. Když zákazník nepoužívá e-mail, je ideální zaslat odstoupení doporučeně s dodejkou, aby měl v ruce jasný důkaz o datu odeslání dopisu.

### Neschová se!

Někteří prodejci se mohou vyhýbat převzetí dopisu s odstoupením od smlouvy nebo rovnou vráceného zboží. V takovém případě je důležité, že odstoupení působí od chvíle, kdy má adresát možnost se s ním seznámit. Takže stačí, pokud byl dopis doručen do obchodníkovy sídla. A pokud si poštovní zásilky záměrně nepřebírá, zákon stanoví domněnku, že zásilka odeslaná poštou došla třetí pracovní den po odeslání. lek



Vzory smluv a podání poskytl právní systém CODEXIS®