Odstoupení v rámci reklamace

28.4.2026 - Lucie Korbeliusová | DTest

Asi se vám už někdy stalo, že jste si zakoupili věc a následně zjistili, že je vadná. Jak již asi víte, v takové situaci je možné věc reklamovat. Při uplatnění reklamace máte standardně možnost výběru mezi opravou věci a dodáním věci nové. Říkáte si, že by pro vás ale často bylo výhodnější vrátit věc prodejci, získat zpět kupní cenu, smlouvu zrušit a nemuset procházet celým procesem reklamace? Zákon v některých případech nabízí i takovou možnost. Konkrétně možnost odstoupení od smlouvy při výskytu specifických vad zakoupeného zboží. Víte, které to konkrétně jsou?

30 dní a stále nic?

Ze zákona má podnikatel na vyřízení reklamace 30 dní. Tato lhůta začíná běžet dnem uplatnění reklamace, tedy dnem, kdy spotřebitel informuje podnikatele o projevu vady na zakoupeném zboží. V případě, že je reklamace uplatněna na dálku (např. prostřednictvím e-mailu či telefonicky), zpravidla následuje zaslání zboží zpět prodejci, zkoumání, zda je vůbec možné reklamaci uplatnit, a následně oprava nebo výměna věci za novou – podle vašeho výběru. *„Pokud celý tento reklamační proces přesáhne třicet dní, je možné od smlouvy odstoupit,“* upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Smyslem této úpravy je, aby spotřebitel mohl s bezvadným zbožím disponovat co nejdříve.

„Nepočítejte s tím, že to vyřídíme“

Slyšeli jste již někdy podobné prohlášení? Nebo vám jiným způsobem dal prodejce zřetelně najevo, že nemá v úmyslu dostát své zákonné povinnosti a reklamaci včas vyřídit? Ať už tak učiní výslovným prohlášením, nebo bude z jeho chování zjevné, že odmítá reklamaci vyřídit, můžete z tohoto důvodu odstoupit od smlouvy již před uplynutím 30denní lhůty pro vyřízení reklamace.

Reklamace stále dokola

Zákonodárce také myslel na situace, kdy prodejce sice reklamaci řádně a včas vyřídí, ale po nějaké době se vada na věci opět projeví stejným způsobem. V takovém případě nemusí spotřebitel reklamovat věc opakovaně, ale namísto toho může od smlouvy odstoupit.

Dle ustálené rozhodovací praxe je v tomto případě důležité rozlišovat mezi tím, kdy se na věci projeví stejná vada, a situacemi, kdy se projeví jiná vada, než pro kterou byl produkt poprvé reklamován. V prvním případě je pak možné od smlouvy odstoupit ihned u druhého projevu stejné vady. Zákonodárce se však v důvodové zprávě vyjádřil, že v případě hodnotných či komplexních produktů bude spravedlivé umožnit prodávajícímu ještě jeden pokus o odstranění vady. V takovém případě, stejně jako v případě jiné vady, je nutné věc ještě jednou reklamovat. Od smlouvy lze odstoupit až namísto podání třetí reklamace.

Aby však prodávající uznal váš nárok, musí být uznána i samotná reklamace. V případě, že by ji prodávající v souladu se zákonem zamítl, nebylo by odstoupení možné.

Je každá vada podstatná?

Tato kategorie je pravděpodobně výkladově nejproblematičtější. Podstatná vada je taková, o které kdyby spotřebitel při koupi věděl, věc by nekoupil. Z tohoto popisu by se mohlo zdát, že každá vada je zároveň vadou podstatnou. Není tomu ale tak a tuto kategorii je nutné vztahovat pouze na ty největší prohřešky. *„O podstatnou vadu se bude jednat například v případech, kdy je prodáván padělek nebo je repasovaná věc inzerována jako nová,“* vysvětluje Eduarda Hekšová.

Jak odstoupit?

Odstoupení od smlouvy může vypadat různě, zákon tomuto úkonu nepředepisuje určitou formu, a jedná se tedy o takzvané bezformální jednání. To znamená, že pro platnost odstoupení není třeba dodržet konkrétní formu ani textaci. Od smlouvy je možné odstoupit jak ústně (např. na prodejně nebo telefonicky), tak písemně (např. prostřednictvím e-mailu). Podnikatelé by také ze zákona měli nabízet na svých webových stránkách formuláře pro odstoupení od smlouvy, které může spotřebitel využít. Co se týče obsahové stránky, je nutné, aby z daného jednání bylo zřejmé, že se jedná o odstoupení od smlouvy, a aby bylo identifikovatelné, od které smlouvy spotřebitel odstupuje. Pro případné budoucí prokazování doporučujeme vždy si obstarat nějaké písemné potvrzení o odstoupení. *„Souhlasu druhé strany s odstoupením od smlouvy pak není pro jeho platnost potřeba, jelikož se v zásadě jedná o jednostranné právní jednání, které nabývá účinnosti již dojitím druhé smluvní straně,“* zakončuje Eduarda Hekšová.

V případě, že si spotřebitelé nevědí rady ohledně svých práv, mohou se obrátit na spotřebitelskou poradnu organizace dTest, a to každý všední den od 9 do 17 hodin telefonicky na čísle 299 149 009 či elektronicky pomocí formuláře na stránce dtest.cz/poradna. Pokud spotřebitelé řeší konkrétní problém s podnikatelem, mohou využít rovněž naši službu smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci dTestu nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

https://www.dtest.cz/clanek-12264/dtest-odstoupeni-v-ramci-reklamace