

Co s nevhodným vánočním dárkem?

19.12.2024 - Lucie Korbéliusová | DTest

Jak je již obecně známo, odstoupení bez udání důvodu je možné přímo ze zákona u zboží nakoupeného v rámci tzv. distančního prodeje, typicky přes e-shop.

Vrácení dárku bez důvodu

„Neuběhla-li čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy, tak mohou spotřebitelé využít tento zákonný institut,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest, a dodává: „Prodávající vrátí spotřebiteli kupní cenu a náklady na dodání výměnou za zboží, avšak náklady na vrácení zboží ponесou spotřebitelé za předpokladu, že je podnikatel o této povinnosti informoval alespoň v obchodních podmínkách.“

Odstoupení bez udání důvodu lze využít také u smluv uzavřených telefonicky nebo u smluv, k jejichž uzavření došlo mimo prostory obvyklé k podnikatelskému podnikání. K uzavření mimo obchodní prostory může dojít jen tak na ulici či v rámci podomního prodeje. To stejné platí i pro dočasně zřízené stánky, např. na vánočních trzích. *„Naopak obvyklými prostory podnikatele jsou zpravidla jejich provozovny a prodejny, ale řadí se mezi ně také trvale provozované stánky, např. v obchodních centrech,“* vysvětluje Eduarda Hekšová. Pokud dárky zakoupíte zde, právo na odstoupení bez udání důvodu vám nenáleží.

Záludné výjimky

Přestože je splněna podmínka distančního prodeje či prodeje mimo obchodní prostory, existují případy, kdy s odstoupením od smlouvy neuspějete. Toto právo nelze uplatnit, například pokud jde o zboží upravené dle vašich požadavků a přání. Nicméně například výběr z předem stanovených možností, tedy zejména výběr barvy a velikosti ze vzorníku, do této kategorie nespadá a odstoupení od smlouvy tak nic nebrání.

Výměnu či vrácení nabízí sám podnikatel

I když jste nenakoupili zboží přes e-shop nebo vám už uběhla lhůta pro odstoupení od smlouvy, neházejte flintu do žita. Mnoho obchodů nabízí možnost výměny nebo vrácení zboží nad rámec zákona, a to i po Vánocích. S touto nabídkou se lze setkat jak v kamenných, tak internetových obchodech. Zdůrazňujeme, že se jedná se o dobrovolnou službu, kterou se daný podnikatel rozhodl svým zákazníkům poskytnout navíc. Učiní-li však tuto nabídku při prodeji zboží, je jí vázán, ačkoliv si může stanovit různá omezení. Ta jsou většinou určena v obchodních podmínkách podnikatele nebo v obchodním sdělení (newsletteru). Podmínky výměny zboží nad rámec zákona tak doporučujeme pečlivě nastudovat ještě před Štědrým dnem, abyste předešli případným komplikacím. Pokud podnikatel možnost vrácení či výměny výslovně nenabízí, nemusí se nutně jednat o beznadějnou situaci. *„Není vyloučeno, že vám dobrý obchodník vyjde vstříc a nepoužívané zboží například vymění za jiné, předložíte-li mu účtenku,“* uzavírá Eduarda Hekšová z dTestu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbéliusová, 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 časopisu dTest 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-11315/dtest-co-s-nevhodnym-vanocnim-darkem>