

Nemožnost vrácení zboží z hygienických důvodů

30.4.2026 - Lucie Korbeliusová | DTest

Koupili jste si kartáček, opalovací krém nebo dětské pleny? Víte, co mají tyto produkty společného? Nelze u nich využít možnost odstoupení do 14 dní při dálkovém prodeji, a to z hygienických důvodů, které jsou výjimkou z práva na odstoupení. Ne u všech druhů zboží je však tato výjimka jednoznačná, což někdy způsobuje problémy. Víte třeba, jak to je u produktů, jako jsou sluchátka nebo kulma? A co to vlastně je zapečetěný obal?

Mimo obchodní prostory

Při distančním způsobu prodeje nebo při nákupu mimo obchodní prostory má spotřebitel možnost odstoupit od smlouvy ve lhůtě do 14 dnů od doručení zboží bez udání důvodu. Jedná se zejména o nákupy na e-shopech, dále například nákupy skrze katalogové formuláře nebo přes telefonní hovor. Zkrátka v případech, kdy spotřebitel neměl možnost vyzkoušet si produkt na prodejně. Čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení od smlouvy má kompenzovat tuto faktickou nemožnost seznámit se se zakoupeným zbožím.

Ale jsou tu výjimky

Jako si v obchodě některé zboží vyzkoušet nemůžete, stejně je to i v nákupech na dálku při koupi některých produktů. V takových případech zpravidla nebude možné odstoupení od smlouvy využít. V tomto článku se blíže zaměříme na nemožnost odstoupení od smlouvy z hygienických důvodů. „Pro to, aby podnikatel mohl spotřebiteli právo odstoupit odepřít, je nutné splnit dva předpoklady. Zboží se musí nacházet v zapečetěném obalu, který spotřebitel musí porušit, a zároveň musí jít o zboží, které z hygienických nebo zdravotních důvodů není vhodné vrátit,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Co to je ten zapečetěný obal?

Prvním kritériem je někdy problematický pojem zapečetěný obal. Ten totiž zákonodárce dále nespécifikuje. Zároveň nám ve výkladu tohoto pojmu nepomůže ani evropská směrnice, ze které ustanovení vychází, neboť ta namísto pojmu zapečetěný obal uvádí pojem uzavřený obal. Česká obchodní inspekce tento pojem definuje jako hygienický, utěsněný obal, který zboží chrání. Může se tak jednat například o zatavený obal, sáček nebo krabičku, která je přelepena ochrannou nálepkou. „Naopak za ochranný obal nebude zpravidla možné považovat nálepky chránící intimní zónu u plavek nebo zboží vložené do sáčku, který není nijak uzavřen,“ upřesňuje Hekšová. Otázky mohou vyvolávat obaly s posuvným zipem (tzv. ziplock) nebo jiné uzavíratelné obaly.

Špuntová - přes hlavu - pecková

Druhým kritériem je nemožnost dalšího použití z hygienických nebo zdravotních důvodů. To se může jevit poměrně jednoznačně. Jedná se o zboží, které není vhodné po vyzkoušení znovu použít - např. o zubní kartáčky, rozbalené masti, spreje do nosu, dětské pleny, dámské hygienické potřeby nebo erotické pomůcky. Existuje ale mnoho kategorií, které zdaleka tak jednoznačně být nemusejí. Dle

ustálené praxe je ale důležité vykládat pojem hygienické důvody spíše úžeji, tedy pro spotřebitele příznivěji.

V kategorii sluchátek bude nutné rozlišit, zda jde o sluchátka přes hlavu, špuntová nebo pecková. Odstoupit od smlouvy po porušení zapečetěného obalu zde půjde pouze v případě, že se jedná o sluchátka přes hlavu či špuntová, v těchto případech lze totiž molitan či špunty odstranit, sluchátka vyčistit a uvést znovu do prodeje. Je ale možné, že spotřebiteli vznikne povinnost uhradit cenu vyměněných částí a čištění. U peckových sluchátek bez odnímatelných částí vkládaných do ucha pak po rozbalení nemusí být možné využít vrácení, pokud je nelze vrátit do původního stavu, například profesionálním vyčistěním.

Kulmy, náušnice, oděvy, matrace

Z podobné logiky je možné vycházet při vrácení náušnic, náhrdelníků a piercingů. Pokud jsou vyrobeny z kovů, které je možné vyčistit, neměl by být problém je vrátit. Možnost vrácení se také dovozuje u kulm, žehliček na vlasy, fénů apod., ačkoli se mohou dotýkat pokožky. S vrácením oděvů je pak situace poměrně jednoznačná - stejně jako je možné si oblečení vyzkoušet na prodejně, bude možné je vyzkoušet i po dodání. Nejedná se tedy o hygienické zboží, a tudíž bude možné je vrátit. Dle Soudního dvora EU lze ze stejné logiky jako u oblečení odstoupit i od smlouvy o koupi matrace, která byla vybalena z ochranného obalu.

A co spodní prádlo?

Tato problematika zatím není úplně jednoznačná. Obecně je spíše zastáván názor, že od takové smlouvy odstoupit nelze. Je ale nutné klást si otázku, co vše je v tomto smyslu možné za spodní prádlo považovat. Například sportovní podprsenky, topy s všitou podprsenkou nebo nátělníky obecně bude možné vrátit. Spornější je situace u plavek a podprsenek. Domníváme se, že by od těchto smluv také mělo být možné odstoupit, jelikož se jedná o zboží, které je zpravidla možné si vyzkoušet i v kamenné prodejně. U kalhotek, boxerek a podobného prádla pak odstoupit s největší pravděpodobností možné nebude. Současně je vždy nutné zkontrolovat, zda zboží přišlo v zapečetěném obalu. Pokud ne, nemůže podnikatel odstoupení od smlouvy odmítnout. Stejně je to u vrácení produktu, který je sice v zapečetěném obalu, ale nebyl porušen.

„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 řeší konkrétní problém s podnikatelem, mohou využít také naši službu smírného řešení sporů VašeStiznosti.cz,“ 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 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-12266/dtest-nemoznost-vraceni-zbozi-z-hygienickych-duvodu>