

dTest: (Ne)uzavření smlouvy po telefonu

13.5.2025 - | dTest

Pouhé ano stačit nemusí

Jestliže vám zavolá podnikatel, musí na začátku každého hovoru sdělit obchodní účel hovoru a také údaje o své totožnosti. I v případě, že podnikateli v telefonickém hovoru něco odsouhlasíte, neznamená to automaticky, že smlouva byla uzavřena. „Nabídku učiněnou během hovoru musí podnikatel spotřebiteli bez zbytečného odkladu potvrdit v písemné podobě, například zasláním shrnutí do e-mailu,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest, a dodává: „Smlouva v tomto případě vznikne až poté, co vyjádříte svůj souhlas s nabídkou, a to elektronicky, nebo podpisem potvrzení nabídky na listině.“

Tato pravidla se však vztahují pouze na situace, kdy volá podnikatel spotřebiteli. Pokud by naopak spotřebitel oslovil podnikatele a poptával jeho služby či zboží, uzavření smlouvy na základě telefonátu nic nebrání. Písemné potvrzení nabídky a souhlasu zde tedy není nutné.

Odstoupení od smlouvy

Hlavu nevěste ani v případě, že jste podnikateli nabídku potvrdili písemně. V případě, že se jednalo o potvrzení distančním způsobem (tedy nepřišli jste potvrzení podepsat osobně na pobočku), máte právo na odstoupení od smlouvy do čtrnácti dnů bez uvedení důvodu.

V praxi se však lze setkat se situacemi, kdy smlouva nebyla uzavřena, a přesto se podnikatelé domáhají plnění, například zaplacení kupní ceny. Spotřebitelé jsou však povinni hradit pouze takové výrobky a služby, které si prokazatelně objednali. Jestliže tedy podnikatel tvrdí, že došlo k objednávce, je na něm, aby prokázal, že smlouva vznikla. „Rovněž pamatujte, že pokud je vám zasláno zboží, které jste si neobjednali, nemusíte nic hradit ani vracet na svoje náklady,“ dodává Eduarda Hekšová.

Nevyžádané volání

Podnikatel vás může kontaktovat za účelem marketingu, pokud jste k tomu dali výslovný souhlas. Tento souhlas můžete udělit třeba při registraci na webu (zaškrtnutí políčka) nebo vyplněním formuláře.

Bez předchozího souhlasu vás podnikatel může kontaktovat za předpokladu, že spolu máte uzavřenou nějakou smlouvu, např. pokud jste od něj nakoupili nějaké výrobky či služby. Nabízet vám však může výrobky či služby pouze obdobné, a to navíc za předpokladu, že tyto marketingové hovory můžete napříště jednoduchým způsobem odmítnout. „Jestliže odmítnete využívání vašeho telefonického kontaktu pro tyto účely, nesmí vás podnikatel dále kontaktovat,“ uzavírá za dTest Hekšová.

Jestliže jste se setkali s nevyžádanými hovory, doporučujeme kontaktovat Český telekomunikační úřad s podnětem ohledně spáchání možného přestupku.

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-11550/dtest-ne-uzavreni-smlouvy-po-telefonu>