

dTest: Nedošly vám dárky včas?

30.12.2025 - Lucie Korbéliusová | DTest

Vánoční svátky a s nimi spojené obdarovávání blízkých již skončily, přesto se ne všechny dárky podařilo doručit včas. V některých případech bylo zpoždění očekávatelné, zejména pokud bylo zboží objednáno na poslední chvíli. Objevují se však i situace, kdy byly dárky, především při nákupu na online tržištích, objednány s dostatečným předstihem, a přesto pod vánoční stromek dorazit nestihly.

Dokdy musí prodejce zboží doručit?

Po zakoupení zboží na internetových stránkách je povinností podnikatele dodat objednávku ve sjednaném termínu. Pokud žádné datum dohodnuto není, musí být zboží doručeno bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od objednání. *„Některé e-shopy si tuto lhůtu mylně vykládají jako 30 pracovních dnů, ve skutečnosti se však jedná o dny kalendářní. Zboží tak musí být dodáno výrazně dříve, než se někteří prodejci domnívají,”* upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Čekáte na zboží marně?

Pokud vám prodejce nedoručí zboží ve sjednaném termínu, případně do zmíněných 30 dnů, máte právo odstoupit od smlouvy poté, co zboží nedodá ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě. V praxi to znamená, že po uplynutí původního termínu ještě několik dní vyčkáte, a pokud ani během tohoto období nebude balík doručen, můžete odstoupit od smlouvy a požadovat peníze zpět.

Existují však i situace, kdy dodatečnou lhůtu poskytovat nemusíte a můžete v případě prodejceva prodlení od smlouvy odstoupit rovnou. Může se jednat o případ, kdy jste si předem ujednali, že pokud zboží nebude doručeno do určitého data (například do Vánoc), nemáte již o zboží zájem.

Dorazilo, ale pozdě

Zejména při nákupech na internetu na poslední chvíli před Vánocemi je běžné, že se i přes pozdější garantovaný termín dodání rozhodnete zboží objednat a spoléhat na to, že jej prodejce přece jen stihne doručit dříve. V takových případech se může stát, že zboží je sice doručeno v souladu s dohodnutými podmínkami a prodejce svou povinnost splní, ale vy o zboží již nemáte zájem. V těchto situacích lze využít právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu.

Pokud zboží převezmete, je nutné nejpozději do 14 dnů informovat prodávajícího o tom, že od smlouvy odstoupíte. Následně musíte do dalších 14 dnů od odstoupení odeslat zboží zpět prodávajícímu. Ten je poté povinen vrátit vám uhrazenou cenu zboží i náklady na jeho doručení směrem k vám.

A zase ta online tržiště

Na naši poradnu se obracejí i spotřebitelé, kteří mají problém s doručením a také případným vrácením zboží zakoupeným na online tržišti.

Online tržiště fungují jako internetová obdoba klasických tržišť. Provozovatel platformy zde zpravidla

vystupuje pouze jako zprostředkovatel uzavření smlouvy, zatímco samotným prodejcem, a tedy osobou odpovědnou za řádné dodání zboží, je jiný subjekt. A právě to může vyvolat více komplikací.

„Ačkoli mají stránky online tržišť často českou doménu a ve svém názvu používají označení evokující Českou republiku (například ‚Praha‘ či ‚Česká republika‘), zboží může být ve skutečnosti zasíláno ze zahraničí. Z tohoto důvodu se doba dodání může násobně prodloužit,“ dodává Eduarda Hekšová.

Zároveň je třeba mít na paměti, že odstoupení od smlouvy a případné vrácení zboží se uplatňuje vůči tomu, s kým byla kupní smlouva skutečně uzavřena. Vzhledem k tomu, že při odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu nese náklady na vrácení zboží zpravidla spotřebitel, je důležité si pečlivě ověřit, kdo je skutečným prodejcem.

Jak ale poznat, s kým je smlouva uzavřena? Pokud nakupujete na online tržišti a prodejcem je jiný subjekt než provozovatel platformy, měla by být tato informace pro spotřebitele snadno dostupná, ideálně přímo u konkrétního produktu. Naopak pokud by tato informace byla uvedena až v obchodních podmínkách, považujeme ji za překvapivou. V takovém případě se můžete domáhat svých práv z kupní smlouvy přímo vůči provozovateli online tržiště.

„Pokud si spotřebitelé nejsou jisti, na co si při nákupu na online tržištích dát pozor, mohou využít manuál dostupný na našich webových stránkách nebo se obrátit na naši poradnu,“ uzavírá Eduarda Hekšová.

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-12021/dtest-nedosly-vam-darky-vcas>