

Rezervace nebo objednávka aneb Kdy (ne)lze odstoupit bez udání důvodu

Datum 13.10.2026
Subjekt DTest
Autor Lucie Korbéliusová
E-mail media@dttest.cz
Telefon +420 604556874
Region Czech Republic
Kategorie Retail, Consumer goods, Law

Naprostá většina spotřebitelů má zkušenosti s nákupem na e-shopu. Často se však platí za dopravu, což nákup prodražuje. Ušetřit se dá, pokud se rozhodneme vyzvednout si zboží přímo na prodejně. Vyzvednutí nás zpravidla vyjde výrazně levněji než doručení na adresu, případně je zcela zdarma. Je však v takovém případě smlouva uzavřena distančně? A proč by nás to vůbec mělo zajímat?

Doma si vyzkouším, ale můžu vrátit?

S nákupy na e-shopu je pro spotřebitele nedílně spojena možnost zboží vrátit do 14 dnů. Konkrétně se jedná o právo na odstoupení od smlouvy, které má určité výjimky, nicméně ve většině případů můžeme informovat prodávajícího o odstoupení do 14 dnů od převzetí zboží a následně do 14 dnů od tohoto odstoupení musíme prodávajícímu zboží zaslat zpět. *„Pro mnoho spotřebitelů je právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu velmi důležitou součástí online nákupů, neboť si zboží nemohou vyzkoušet před koupí a bez možnosti odstoupení by nákup zpravidla neriskovali,“* uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Když si však zboží vyzvedneme přímo na prodejně a odneseme si ho domů, není smlouva uzavřena až na prodejně? Můžeme zboží v případě, že si nákup rozmyslíme, vrátit?

Na prodejně vyzvednu, nebo teprve zakoupím?

To je oč tu běží. V případě, že na e-shopu vybereme vyzvednutí na prodejně, musíme si dávat pozor, zda se jedná o objednávku, na jejímž základě je následně uzavřena smlouva, anebo pouze o rezervaci na prodejně. Zákon v současnosti e-shopům ukládá povinnost, aby objednávací tlačítko bylo označeno textem „Objedávka zavazující k platbě“ nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulací. Takto formulovaný text na tlačítku jednoznačně potvrzuje, že smlouva je uzavřena online. Způsob vyzvednutí poté nehraje roli.

„Setkáváme se však s případy, kdy e-shop umožňuje nákup s doručením, nicméně ve chvíli, kdy spotřebitel zvolí doručení na prodejnu, objednávka se změní na pouhou rezervaci. Pak může nastat problém, kdy spotřebitel nemusí rozpoznat rozdíl nákupem a rezervací, přičemž na jeho práva to může mít zásadní vliv,“ varuje Hekšová.

Je to legální?

Obečně ano. Rezervace na prodejně je legitimní způsob, jakým může prodávající spotřebiteli umožnit zajištění dostupnosti produktu na prodejně. Ve spotřebiteli však rezervace nesmí evokovat, že smlouva již byla uzavřena na dálku. Není protizákonné umožnit spotřebitelům na prodejnu zboží pouze rezervovat. V takovém případě by ale měli být o této skutečnosti informováni, neboť v rámci nákupu původně vytvořili objednávku.

Pokud kupující na e-shopu objedná zboží a zvolí vyzvednutí na prodejně, prodávající by jednal v rozporu se zákonem, kdyby až při odstoupení od smlouvy tvrdil, že odstoupení není možné, protože smlouva byla uzavřena až na prodejně. *„Spotřebitelům vždy doporučujeme ověřit, zda zboží na e-shopu přímo kupují a uzavírají tak distanční smlouvu nebo zda zboží pouze rezervují a k případné koupi dojde až na prodejně,“* radí Eduarda Hekšová.

Nevíte si rady? Poradna je tady!

Pokud si nejste jistí svými právy nejen v oblasti online nákupů, můžete se obrátit na spotřebitelskou právní poradnu organizace dTest na čísle 299 149 009, případně elektronicky pomocí formuláře na stránce [dtest.cz/poradna](https://www.dtest.cz/poradna). V případě sporu s podnikatelem je rovněž možné využít službu smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz, která je dostupná na stejném formuláři. *„Naše právní poradna je bezplatná a je spotřebitelům k dispozici každý všední den od 9 do 17 hodin. Pokud zrovna poradce nezastihnete, zavolá vám zpět, jakmile to bude možné,“* uzavírá 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-12580/dtest-rezervace-nebo-objednavka-aneb-kdy-ne-lze-odstoupit-bez-u-dani-duvodu>