dTest: Odstoupení od smlouvy do 14 dnů. Kdo co platí?

5.8.2025 - Lucie Korbeliusová | DTest

Z ruky do ruky.

Při uzavření smlouvy na dálku (například přes internet) má spotřebitel nárok na odstoupení od smlouvy do 14 dnů od převzetí zboží. *„Po odstoupení od smlouvy je podnikatel povinen vrátit spotřebiteli veškeré peněžní prostředky, které od něho na základě smlouvy přijal včetně nákladů na dodání,“* vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Vrácení peněz má ze zákona proběhnout bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Podnikatel však není povinen spotřebiteli vracet přijaté peněžní prostředky dříve, než obdrží zboží nebo než spotřebitel prokáže, že zboží odeslal zpět (jako třeba fotkou dodacího lístku).

Dobírka se vrací, ale doprava jen za hubičku

U vracení nákladů na dodání je podnikatel povinen vrátit pouze náklady, které odpovídají nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží. Pokud jste si tedy u dopravy zvolili expresní doručení, je podnikatel povinen vám vrátit jen tu část nákladů na dopravu, která by odpovídala právě nejlevnějšímu způsobu dodání zboží. Nepostačí však vrátit pouze poplatek za doručení na prodejnu či poplatek za osobní odběr, který bývá obvykle za symbolickou částku či zcela zdarma. Podnikatel vám musí vrátit nejlevnější způsob dodání, ať už je to dodání na odběrné místo, do boxu či k vám domů.

A jak je to s dobírkou? Ta se nepovažuje za náklad na dodání, ale za poplatek spojený s platbou. *„Poplatek za dobírku je vám prodávající povinen vrátit vždy, pokud využijete svého zákonného práva na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu,“* uvádí Eduarda Hekšová.

A co náklady na vrácení?

Náklady na vrácení zboží při odstoupení od smlouvy bez udání důvodu naopak zpravidla hradí spotřebitel. To platí ale jen tehdy, pokud vás na tuto povinnost podnikatel předem jasně upozornil. K tomu postačí, aby informace o tom, že nesete náklady na vrácení zboží při odstoupení, byla obsažena v obchodních podmínkách.

Obchodní podmínky pro vás platí jen tehdy, pokud jste na ně byli jasně upozorněni a měli jste možnost se s nimi seznámit ještě před uzavřením smlouvy. Pokud jste před objednáním zboží zaklikli políčko „souhlasím s obchodními podmínkami“, u kterého jste si text obchodních podmínek mohli přečíst, platí, že jste byli s podmínkami řádně seznámeni. Naopak jestliže byly podmínky k dohledání jen na stránkách e-shopu, automaticky vás nezavazují. Důsledkem toho, že vás podnikatel v obchodních podmínkách či jinde nepoučí o tom, že nesete náklady na vrácení je, že tyto náklady na vrácení ponese podnikatel.

Nevrátil vám prodávající peníze?

V praxi bohužel nastávají situace, kdy prodávající nevrátí peněžní prostředky po odstoupení od smlouvy včas. Spotřebitelům doporučujeme, aby v těchto případech vyzvali podnikatele k plnění výzvou k vydání bezdůvodného obohacení nebo předžalobní výzvou. *„Zaslání předžalobní výzvy vás*

nezavazuje k podání žaloby, je ale předpokladem pro přiznání náhrad nákladů v řízení v případě vítězství v soudním sporu," vysvětluje Eduarda Hekšová. Tím, že zašlete některou z výzev podnikateli, dáváte navíc najevo, že se nebojíte svůj nárok vymáhat. Rovněž můžete využít naší bezplatné služby VašeStížnosti.cz anebo se můžete obrátit na mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce.

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-11730/dtest-odstoupeni-od-smlouvy-do-14-dnu-kdo-co-plati