

dTest: Nevhodný dárek? Není problém

23.12.2025 - Lucie Korbéliusová | DTest

Nevhodná velikost přeskáčů, neoblíbená barva svetru, dva stejné dárky pod stromečkem - těchto situací se týká celá řada dotazů, s nimiž se na nás spotřebitelé po Vánocích obracejí. Co si s nevhodnými dárky počít?

14 dní na rozmyšlenou jen na e-shopu

Pokud byl dárek objednán přes e-shop nebo jiným dálkovým způsobem (například po telefonu) či mimo provozovnu (zpravidla stánkový nebo podomní prodej), má kupující ze zákona právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží.

Pro odstoupení postačí prodávajícímu jasně písemně oznámit zhruba toto:

„Odstupuji od smlouvy ve lhůtě 14 dnů od převzetí zboží, k němuž došlo dne XX, a žádám o vrácení kupní ceny včetně dopravného na účet číslo YY; číslo dokladu ZZ.“

„Je třeba myslet na to, že právo na vrácení zboží nebo jeho reklamaci má především samotný kupující, proto pokud s dárkem nejste spokojeni, obraťte se nejprve na dárce a požádejte jej o součinnost,“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Dárce může vrácení vyřídit kompletně za vás, případně alespoň informovat prodejce o odstoupení od smlouvy a vás pověřit zasláním zboží zpět. V řadě případů můžete vrácení vyřídit také v kamenné prodejně prodávajícího.

Někteří prodávající umožňují na svém webu odstoupit od smlouvy tlačítkem, popřípadě byste na webu měli nalézt alespoň vhodný formulář. Na vrácení zboží pak máte dalších 14 dnů od odstoupení. Stejnou lhůtu má také prodávající na vrácení peněz. Obchodník musí vrátit kupní cenu a také základní poštovné za dodání zboží.

Právo na odstoupení se vztahuje i na rozbalené či vyzkoušené zboží. Pokud bylo zboží použito více, než bylo nutné k vyzkoušení nebo seznámení se s jeho vlastnostmi, a zároveň se tímto zacházením snížila jeho hodnota, může podnikatel požadovat odpovídající náhradu.

Zakoupené online, včas uplatněné, ale na odstoupení to není, jasný pane

Ani při nákupu na dálku nemusíte s odstoupením od smlouvy vždy uspět. Zákon tyto případy výslovně vyjmenovává. Odstoupení od smlouvy tak nelze uplatnit například u zboží upraveného na přání zákazníka (gravírované šperky či potisk trička), zapečetěného zboží, u něhož to není možné z hygienických důvodů po vynětí z obalu (některé druhy kosmetiky, erotické pomůcky), nebo u audio a video nahrávek a počítačových programů na hmotném nosiči (DVD, Blu-Ray, LP desky, pokud byl porušen originální obal).

V kamenných obchodech záleží na dobré vůli

U dárků koupených v kamenných provozovnách zákon obecné právo na vrácení bez důvodu nezná. Vrácení nebo výměna zboží je zde čistě otázkou obchodní politiky prodejce – ten může nabídnout

výměnu za jiné zboží, dárkový poukaz nebo vrácení peněz, ale také nemusí nabídnout nic. Láká-li však před Vánoci prodávající na možnost bezstarostného vrácení po vánočních svátcích, například prostřednictvím bannerů na prodejně, popřípadě tuto možnost uvádí na účtence přiložené k nákupu, je nabídkou vázán.

Obchodníci také nezřídka prodávají lhůtu pro výměnu dáreků až do ledna, někdy i o několik týdnů. V těchto případech si dejte pozor na specifické podmínky, které si obchodníci mohou stanovit v podstatě libovolně. Typickým pravidlem je možnost pouhé výměny zboží, nikoliv vrácení peněz, popřípadě vrácení částky ve formě poukazu uplatnitelného na další nákup.

„Pokud si spotřebitel není jistý, jak v konkrétním případě postupovat, může se obrátit na naši bezplatnou spotřebitelskou poradnu nebo na Českou obchodní inspekci,“ uzavírá Eduarda Hekšová. Vánoční dárek, který se netrefil, tak nemusí znamenat zbytečnou ztrátu peněz. Stačí znát svá práva a hlídat si lhůty.

Na co nezapomenout

- Zjistěte, kde byl dárek koupen a jakým způsobem (e-shop nebo kamenný obchod).
- Požádejte dárce o doklad, případně součinnost s vrácením nebo výměnou.
- U nákupu na dálku včas odstupte od smlouvy ideálně písemně e-mailem nebo pomocí formuláře. Uschovejte si důkaz o odeslání.
- Odesíláte-li zboží poštou, bezpečně jej zabalte.
- Pečlivě si uložte komunikaci s obchodníkem.

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-12015/dtest-nevhodny-darek-neni-problem>