

dTest: Jak si poradit se smlouvami po telefonu?

20.8.2026 - | DTest

Nečekaný telefonát s nabídkou levnějších energií, výhodného pojištění nebo zaručeně výnosné investice může člověka zaskočit. Ne vždy navíc volá skutečný obchodník a ani vyslovené „ano“ nemusí automaticky znamenat, že jste uzavřeli smlouvu. Kdo vás může telefonicky kontaktovat, kdy nabídku skutečně přijímáte a co dělat, pokud si své rozhodnutí později rozmyslíte?

„Haló, haló, kdo tam?“

U nečekaných telefonátů je dobré nejdříve zjistit, kdo vám volá a proč – a namísto je zvýšená opatrnost. Podnikatel by vám sice měl na začátku každého hovoru sdělit obchodní účel hovoru a také údaje o své totožnosti, ale podvodníci se mohou vydávat za zaměstnance bank, pojišťoven nebo jiných známých společností a vytvářet dojem, že je nutné jednat okamžitě. Pokud po vás volající požaduje přístupové údaje, bezpečnostní kódy nebo převod peněz, hovor raději ukončete a nabídku si ověřte přímo u dané společnosti prostřednictvím jejich oficiálních kontaktů.

Obecně platí, že vás firmy nemohou libovolně kontaktovat s obchodními nabídkami. *„Kontaktovat vás mohou společnosti, se kterými už máte určitý zákaznický nebo smluvní vztah, a to pouze v rámci jejich oprávněného zájmu. Může se tak jednat typicky o telefonát e-shopu ohledně vaší vyřízené objednávky nebo banky kvůli řešení konkrétní záležitosti spojené s vaším účtem, například problému s platbou či ověření údajů,”* vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka dTestu. Další možností je, že jste společnosti udělili výslovný souhlas s tím, aby vás kontaktovala s obchodními nabídkami. Například tím, že jste zaškrtnuli příslušné políčko při nákupu na e-shopu. A v neposlední řadě také můžete být kontaktováni, pokud jste aktivně vyjádřili souhlas ve veřejném účastnickém seznamu.

Jestliže jde o nevyžádaný hovor s obchodní nabídkou a podnikatel jako zdroj kontaktu uvede veřejný účastnický seznam či náhodně generované číslo, doporučujeme podat stížnost Českému telekomunikačnímu úřadu. Pokud má podnikatel vaše číslo z dřívějšího obchodního styku nebo z klientské databáze, je vhodné se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů.

Stačí říct ano?

A co když jste po telefonu souhlasili s danou obchodní nabídkou – uzavřeli jste už smlouvu, kterou jste vázáni? Záleží na okolnostech. Jestliže vám zavolá dodavatel energií bez předchozího kontaktu a nabídne vám změnu smlouvy, musí vám nabídku učiněnou během hovoru následně poslat v textové podobě. Smlouva je v takovém případě uzavřena až poté, co nabídku písemně potvrdíte. Pokud však jako spotřebitel zavoláte podnikateli s poptávkou po jeho službách či zboží, uzavření smlouvy na základě telefonátu nic nebrání.

Stejná pravidla platí i v na první pohled méně jednoznačných situacích. *„Například pokud voláte obchodníkovi kvůli reklamaci zakoupeného zboží a během hovoru vám pracovník nabídne úplně jiný produkt. Přestože jste telefonát zahájili vy, nabídku nového produktu jste sami neiniciovali. Pokud tedy nabídku učiní podnikatel během hovoru, musí vám ji následně poslat v textové podobě a smlouva vznikne až poté, co ji potvrdíte,”* dodává Hekšová.

Odvolávám, co jsem (ne)slíbil

Co když ale smlouva vůbec uzavřena nebyla, přesto po vás podnikatel požaduje například zaplacení kupní ceny a odvolává se na váš souhlas, který jste vyslovili v telefonu? V takovém případě je to právě podnikatel, kdo musí prokázat, že smlouva skutečně vznikla. Spotřebitel je povinen hradit pouze výrobky a služby, které si skutečně objednal. Za zboží, jež jste si neobjednali, nemusíte tedy nic hradit ani jej vracet na vlastní náklady.

I v případě, že jste podnikateli nabídku písemně potvrdili a následně se vám to rozleželo v hlavě, nemusí být vše ztraceno. Pokud se jednalo o potvrzení distančním způsobem – například e-mailem nebo SMS – máte zpravidla právo odstoupit od smlouvy do čtrnácti dnů. Důvod přitom uvádět nemusíte. Pozor ale dejte na zákonné výjimky. Od smlouvy například nelze odstoupit u služeb, pokud byly s vaším výslovným souhlasem v plném rozsahu poskytnuty ještě před uplynutím této lhůty, ani u digitálního obsahu, který vám byl poskytnut za obdobných podmínek. Pozornost si zaslouží také různá předplatná. U nich je důležité vědět, na jak dlouho se zavazujete a za jakých podmínek je můžete ukončit.

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-12489/dtest-jak-si-poradit-se-smlouvami-po-telefonu>