

Výjimky z odstoupení od smlouvy

14.11.2024 - Lucie Korbéliusová | DTest

Téměř všichni spotřebitelé znají právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů při smlouvě uzavřené distančním způsobem.

Zboží vyrobené či upravené na míru

V situaci, kdy si spotřebitel objedná zboží, které si nechá dle svých požadavků vyrobit či upravit, však není možné od smlouvy odstoupit. Je tomu tak z toho důvodu, že takto vyrobené zboží není běžně prodávané podnikatelem, ale přizpůsobuje se konkrétním požadavkům konkrétních spotřebitelů. Takové zboží už by podnikatel nemusel mít možnost prodat, musel by si ho uschovat u sebe, a přitom vrátit spotřebiteli finanční prostředky. *„Pokud si necháváme vytvořit zboží tzv. na zakázku, musíme si řádně promyslet, zda takové zboží opravdu chceme, protože už nemusí být cesty zpět,“* upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Trávení volného času

Jakékoli akce k využití volného času spadají pod výjimku z možnosti odstoupení. Jedná se o návštěvy koncertů, divadelních či jiných představení anebo třeba vstupenky na sportovní zápasy. Tyto aktivity jsou vázány na konkrétní data a časové úseky a prodává se jich omezené množství. *„Právě omezené množství vstupenek a kdy je lze využít, je důvodem, proč zde není odstoupení možné. Spotřebitel si sám vybírá, zda se chce dané akce účastnit a v případě, že se k účasti zaváže koupí vstupenky, není možné, aby si později svoji účast rozmyslel a požadoval po podnikateli, v tomto případě pořadateli, vrácení kupní ceny,“* vysvětluje Hekšová. Pokud se spotřebitelé nemohou na akci dostavit, častokrát řeší situaci prodejem jiné osobě, zde je však potřeba myslet na to, že se již jedná o vztah mezi dvěma fyzickými osobami a řídí se zcela jinými podmínkami.

Stejně je tomu u různých vzdělávacích kurzů, zakoupených masáží nebo obdobných služeb. Kurzy, volnočasové kroužky i služby nabízené různými salony a podobnými zařízeními jsou vázané na konkrétní osobu. Zavazují obě strany a stejně jako spotřebitel, i podnikatel si musí na spotřebitele vyhradit čas. Pokud by spotřebitel svůj termín či účast na kurzu zrušil, podnikatel by tím přišel o zisk, i o svůj čas, který si na spotřebitele vyhradil. *„Často je však možné od smlouvy odstoupit za smluvených podmínek, které však nejsou tak výhodné,“* informuje Eduarda Hekšová.

Hygienické důvody

Výjimka z možnosti odstoupení se týká i zboží, které je dodáváno v zapečetěném obalu, který již byl spotřebitelem porušen, a které zároveň není vhodné vracet z důvodů hygienických či zdravotních. Příkladem mohou být zubní kartáček či kontaktní čočky. Zapečetěným obalem se myslí obal, který již nelze znovu zavřít do původní podoby poté, co byl otevřen. Jsou to např. plastové obaly, které jsou zavakuované a k jejich otevření je potřeba obal roztrhnout či přestříhnout.

Ubytování

V neposlední řadě nelze odstoupit ani od smluv o ubytování. Výjimka se přitom týká pouze ubytování, které je zakoupené či rezervované jako samostatná služba, tj. není součástí zájezdu. Typickým příkladem může být Airbnb. Takovou smlouvou o ubytování se rozumí přechodný pronájem

ujednaných prostor po určitou dobu. Sloužit může pouze k noclehu nebo i k „hospodaření“ v prostoru ve stejném rozsahu, jako by se jednalo o nájem bytu, avšak na úzce vymezenou dobu. U těchto smluv, stejně jako u nájmu, zajistí ubytovatel nerušený výkon práv spojených s ubytováním.

Výjimka není zákaz

I přesto, že zákon neumožňuje odstoupení od smlouvy, může podnikatel ze své vůle odstoupení umožnit. K tomu si však může stanovit vlastní podmínky. Spotřebiteli ale nic nebrání uplatnit práva z vadného plnění či právo na náhradu škody.

V případě nejasností v tomto tématu se můžete obrátit na spotřebitelskou poradnu dTestu na čísle 299 149 009 či elektronicky.

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 časopisu dTest 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-11236/dtest-vyjimky-z-odstoupeni-od-smlouvy>