

Po svátcích přichází vlna reklamací: Jaká práva mají spotřebitelé?

Vánoční sezóna 2025 potvrdila trend, který se v posledních letech stal běžnou součástí nakupování – dárky se pořizují převážně online. Podle dat APEK (prosinec 2025) využilo více než 57 % zákazníků k převzetí zásilek výdejní boxy, zatímco doručení domů preferovalo jen 18 %. Tento způsob distribuce přináší pohodlí, ale zároveň otevírá prostor pro problémy, které se začínají naplno projevovat právě po svátcích. Reklamace, vrácení zboží a řešení vadných produktů jsou témata, která se v lednu dostávají do popředí.

S novým rokem přichází období, kdy spotřebitelé nejčastěji řeší reklamace, vrácení zboží a spory s e-shopy. Online nakupování se stalo dominantním způsobem pořizování vánočních dáreků, což přináší nejen pohodlí, ale i právní otázky.

Právník Tomáš Smolík z D.A.S. právní ochrana upozorňuje, že největší roli hraje čas. Spotřebitel by měl zásilku zkontrolovat ihned po doručení, i když jde o dárek určený na později. Pokud balík zůstane nerozbalený několik dní, může se zákazník připravit o možnost výměny či vrácení. Rychlá kontrola je klíčová nejen kvůli vadám, ale i kvůli prokázání, zda k poškození došlo během přepravy.

Odpovědnost za doručení nese vždy prodejce

Pokud zásilka nedorazí v termínu uvedeném e-shopem, není podstatné, kdo ji fyzicky doručuje. Odpovědnost za doručení i kvalitu zboží leží na prodejci. Smolík vysvětluje: *„I když přepravu zajišťuje třetí osoba, smluvní závazek je mezi zákazníkem a obchodníkem. Odmítne-li prodejce uznat zpoždění či ztrátu zásilky, má spotřebitel nárok na vrácení peněz nebo nové odeslání balíčku.“* Doporučuje proto sledovat stav zásilky a při nečinnosti ihned kontaktovat e-shop.

Jak postupovat při poškozené zásilce

Po převzetí zásilky je vhodné provést kontrolu obsahu bez zbytečného odkladu. V praxi se často stává, že spotřebitelé nechávají balíky nerozbalené i několik dní, což komplikuje prokázání, zda k poškození došlo během přepravy. Pokud se objeví vada, je nutné pořídit fotografie výrobku i obalu a situaci co nejdříve písemně oznámit prodejci.

K častým chybám patří pozdní oznámení problému, nedostatečný popis vady nebo absence dokumentace. *„To může vést k prodloužení vyřizování nebo zamítnutí reklamace. Typické vady zahrnují mechanické poškození, nekompletní obsah balení, chybějící příslušenství nebo vady funkčnosti, které se projeví až po prvním použití,“* vysvětluje Smolík.

Pokud je zboží vadné, má zákazník podle zákona nárok na opravu, výměnu, slevu nebo vrácení peněz. Sleva či akční nabídka se na rozsah práv nijak nevztahuje, rozhodující je stav produktu, nikoli jeho cena.

Reklamace versus vrácení zboží do 14 dnů

Po Vánocích se často zaměňují dva odlišné režimy – reklamace a možnost vrátit zboží bez udání

důvodu. Vrácení do 14 dnů platí pouze u nákupů na dálku a je právem spotřebitele, nikoli automatickým benefitem prodlouženým do ledna. Pokud e-shop nabízí delší lhůtu, jde o dobrovolnou službu. Reklamací se týká vadného nebo poškozeného zboží a zákonná dvouletá záruka platí bez ohledu na slevu či akci. Tomáš Smolík připomíná: „*Za účelem případné reklamace balík otevřete co nejdřív.*“

Jaká práva garantuje zákon

Pokud má zakoupená věc vadu, kterou spotřebitel nezpůsobil, má právo ji reklamovat. Není nutné mít originální paragon ani obal, stačí doložit, že nákup proběhl, například výpisem z účtu. Reklamací lze uplatnit v kterékoliv prodejně dané značky a prodejce je povinen vystavit potvrzení o jejím přijetí.

Na vyřízení má 30 dní. Nejčastějším postupem je oprava nebo výměna, ale pokud se vada opakuje nebo je závažná, má zákazník nárok na slevu nebo vrácení peněz. Pokud se vada objeví do dvanácti měsíců od nákupu, má se za to, že existovala už při převzetí, a prodejce musí prokázat opak.

Pokud prodejce reklamaci zamítne bez řádného zdůvodnění, může spotřebitel požádat o nové posouzení, obrátit se na Českou obchodní inspekci nebo v krajním případě řešit spor soudní cestou.



Tomáš Smolík

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Význam specializovaného vzdělávání v oblasti obchodního práva v době rostoucí regulatorní náročnosti podnikání](#)
- [Prémiový rezidenční komplex Bakers Court přináší na realitní trh komfortní bydlení s 5* službami](#)
- [ESG Simple jako praktická opora pro ESG reporting malých a středních podniků](#)
- [Digitální důkazy z webu v soudním řízení: jak doložit, co bylo online zveřejněno?](#)
- [V lednu přišel šok. Ze seznamu zmizely tisíce soudních překladačů](#)
- [Koupě nemovitosti v Rakousku: vedlejší náklady v praxi](#)
- [Legal Innovation Day 2026: Praktické využití umělé inteligence v právní praxi](#)
- [Prémiový rezidenční komplex Bakers Court přináší na realitní trh komfortní bydlení s 5* službami](#)
- [Festival jako prestižní teambuilding](#)
- [Spojení Generali České a Právní ochrany D.A.S. přináší první výhodu: navýšení pojistného limitu na 5 milionů](#)

- [Kultura jako prestižní benefit: Proč by právní firmy měly sázet na „inteligentní zážitky“? Rozhovor s JUDr. Martinou Jankovskou](#)