

13. 2. 2019

Veźměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

(NE)možnost odstoupení od smlouvy uzavřené se spotřebitelem distančním způsobem

Pokud podnikatel uzavírá smlouvy se spotřebitelem s použitím prostředku komunikace na dálku, má spotřebitel obecně právo od smlouvy odstoupit v 14denní lhůtě od převzetí zboží. Důvodem je zejména to, že absence osobního kontaktu při uzavírání smlouvy brání prohlídce zboží, jeho předvedení, možnosti dotazů i vysvětlení. Vzhledem k tomu, že mnoho spotřebitelů toto právo zneužívá, čímž vznikají podnikateli další náklady, kladou si podnikatelé často otázku, jak možnost odstoupení od smlouvy limitovat.

GLATZOVA & Co.

Otázkou tedy je, zda je možné najít způsob nabízení či propagace produktů podnikatele na internetu bez toho, aby se jednalo o uzavření smlouvy se spotřebitelem s použitím prostředku komunikace na dálku.

Při použití internetových stránek podnikatele k uzavírání smlouvy nezáleží, zda mají charakter výzvy k podání nabídky nebo veřejné nabídky, či dotazu na dostupnost zboží. Podstatné je, zda se spotřebitel zaváže (ať už přijetím nabídky, nebo nabídkou) pomocí prostředků komunikace na dálku.

Pokud tedy spotřebitel vůbec nepřijde do kontaktu s podnikatelem, jedná se o smlouvu uzavřenou distančním způsobem a spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit.

Ani platba na dobírku nezpůsobí, že se bude jednat o standartní smlouvu. Prostředkem komunikace na dálku totiž může být i doručovatel, který identifikuje spotřebitele, nechá jej podepsat smlouvu a následně mu předá elektronicky objednané zboží. Jako rozhodující byla shledána skutečnost, že spotřebitel nemá možnost před podpisem smlouvy získat podrobnější informace o zboží. Doručovatel totiž neposkytuje informace o obsahu smlouvy ani plnění.[1]

Existují však i případy kdy jsou do procesu uzavírání smlouvy zapojeny prostředky komunikace na dálku, avšak o smlouvu uzavíranou distančním způsobem se nejedná. Může jít zejména o případ kdy strany využijí prostředku komunikace na dálku i když jsou při samotném uzavírání smlouvy fyzicky přítomné. Například v situaci, kdy spotřebitel písemnou objednávku předá podnikateli v jeho provozovně.

S ohledem na výše uvedené se proto o smlouvu uzavřenou distančním způsobem nejedná v těchto případech:

- obsah smlouvy je sjednán v obchodních prostorách podnikatele a prostředky komunikace na dálku jsou použity pouze k přijetí nabídky podnikatelem,
- sjednávání smlouvy je zahájeno prostřednictvím komunikace na dálku, ale spotřebitel se

- nakonec zavazuje v obchodních prostorách podnikatele,
- prostředky komunikace na dálku jsou použity pouze k rezervaci, smlouva je však uzavřena bez jejich použití.[2]

Spotřebitel nemůže odstoupit o smlouvy o dodávce zboží i když byla uzavřena distančním způsobem ani v případě, že koupené zboží bylo upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, nebo se jedná o zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel vyňal a které nelze z hygienických důvodů vrátit. Jako způsob zamezení zneužívání práva odstoupit od smlouvy uzavřené se spotřebitelem se proto jeví například možnost prodávané zboží personalizovat či upravovat na míru a podle představ spotřebitele.

Pro úplnost je nutné upozornit, že ustanovení o smlouvách uzavíraných se spotřebitelem jsou převážně kogentní povahy, co má za následek, že k odchýlení se od zákona v neprospěch spotřebitele se nepřihlíží. Odepření spotřebiteli možnosti od smlouvy odstoupit by navíc mohlo být považováno za nekalou obchodní praktiku, za kterou může být podnikateli uložena pokuta až do výše 5.000.000 Kč.

JUDr. Jana Zahránková

[Glatzová & Co., s.r.o.](#)

Betlémský palác
Husova 5
110 00 Praha 1

Tel.: +420 224 401 440
Fax: +420 224 248 701
e-mail: office@glatzova.com

[1] Hulmák, M. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054), Praha: C.H. Beck. 1. vydání, 2014.

[2] Tamtéž.

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

Další články:

- [Postoupení pohledávky na výživné jako novinka právní úpravy účinné od 1. 1. 2026](#)
- [Jak zahájit provoz mezinárodní letecké linky do České republiky \(EU\): právní požadavky pro aerolinky ze třetích zemí](#)
- [Mimořádné vydržení a vývoj judikatury Nejvyššího soudu](#)
- [Preventivně-sankční funkce náhrady nemajetkové újmy za porušení osobnostních práv pohledem Ústavního soudu](#)
- [Odštěpný závod zahraniční společnosti optikou NIS2: Jak správně určit velikost podniku?](#)
- [Zápis ochranné známky bez komplikací. Klíčem k úspěchu je kvalitní předběžná rešerše](#)
- [Zneužití práva na přístup podle GDPR](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 31. - létající pořizovatel ve světle nového stavebního zákona](#)

- [Právní povaha sítě elektronických komunikací - režim náhrady škody](#)
- [Náhrada ušlého nájemného při předčasném ukončení nájemní smlouvy na nebytové prostory](#)
- [Jak fungují plánovací smlouvy v reálných situacích \(2. díl\)](#)