

20. 8. 2021

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

Vybrané právní aspekty vrácení a reklamace spodního prádla zakoupeného přes internet

Následující text si klade za cíl seznámit především neprávnickou veřejnost se základními právními aspekty reklamace spodního prádla zakoupeného přes internet.[1]

Již dávno neplatí, že tzv. spodní prádlo je lacinou položkou, kterou se snad ani nevyplatí reklamovat. Češi a Moravané (resp. Češky a Moravanky) za něj ročně v součtu utratí desítky milionů korun, dle výzkumů průměrná hodnota jedné online objednávky tohoto artiklu dosahuje 978 Kč. Bez zajímavosti není, že k nákupu prádla online jsou ochotnější muži, nikoliv ženy. Naopak nepřekvapující je skutečnost, že kvůli coronavirové pandemii, výrazně narostl obrat on-line obchodů se spodním prádlem. [2]

Nyní již k reklamačnímu právu.

Obecně na základě občanského zákoníku platí, že kupující má v případě nákupu zboží prostřednictvím prostředků na dálku, tedy i v případě internetového nákupu, právo odstoupit od této kupní smlouvy do 14 (kalendářních nikoliv pracovních) dnů ode dne převzetí zboží. A to bez uvedení důvodu a jakékoliv sankce. Dodejme, že odstoupení není možné v případě nákupu některého zboží, jako jsou noviny, časopisy, výrobky upravené přesně podle Vašich představ, dále u tovaru, který ze své podstaty objektivně podléhá rychlé zkáze nebo u zvukových a obrazových nahrávek, které byly vyňaty z obalu. Do těchto skupiny výjimek ovšem řešené spodní prádlo přímo nespadá. Výjimkou by bylo, pakliže by si zákazník nechal vyrobit speciální (individualizované) zboží. Rozumějme, tedy podle zvláštního přání zákazníka - např. trenýrky s podobiznou jeho manželky nebo tchyně, v takovém případě by spotřebitel nemohl legálně odstoupit od smlouvy. ((viz § 1837 písm.d) Obč.Z.)).

V praxi se někdy děje, že spotřebitel/ka využije možnosti odstoupení od smlouvy v zákonné 14 denní lhůtě, avšak prodejce mu vrátí jenom částku za konkrétní zboží, ne však poštovné a balné s tím spojené, jež musel zákazník také zákonitě uhradit ze svého rozpočtu.

Na základě účinného znění občanského zákoníku jsou však prodejci vedle kupní ceny povinni vracet spotřebitelům rovněž veškeré náklady na dodání, tedy i zaplacené poštovné a balné.

Pozor, náklady na odeslání zboží zpět prodejci ovšem hradí, v souladu s dnešním právem, spotřebitel. To platí samozřejmě i u reklamovaného spodního prádla.

Jestliže si na e-shopu koupí zákazník spodní prádlo a bude je chtít v zákonné lhůtě 14 dnů vrátit (nenošené, hygienická samolepka v původním stavu), obchodník má povinnost mu zboží přijmout. Jak jsme předeslali výše, tento tovar nespadá pod žádnou výjimku z ustanovení § 1837 Obč. Z., ani jinou.

Problém ovšem nastane pokud zákazník zboží chvíli nosí, a pak ho bude chtít, ještě před uplynutím zmíněné 14 denní lhůty, e-obchodníkovi vrátit. V tomto případě mu peníze e-shop vracet nemusí. [3]

Jde z právního hlediska o dodávku zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z

hygienických důvodů jej není možné vrátit. Samozřejmě nic nebrání e-shopům, například u stabilnějších zákazníků, kteří u něj utrácí hodně peněz, vzít dobrovolně zboží zpět a vrátit peníze za nošené spodní prádlo, nicméně zákonná povinnost to opravdu není.^[4]

Co když má zakoupené zboží vadu?

Připomeňme, že dnešní Obč.Z. již nepoužívá termín „záruční doba“ (v lidovém jazyce se s ním můžeme samozřejmě nadále setkat), ale upravuje tzv. lhůtu k uplatnění práv z odpovědnosti za vady a záruku.

Prodávající subjekt odpovídá za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci kupujícím v „záruční době“. Citovaná lhůta pro uplatnění reklamace je 24 měsíců ode dne převzetí zboží.

Reklamovat by měl zákazník neprodleně po zjištění vady, a to tam, kde na internetu zboží koupil.

Pokud je zboží reklamováno, nemusí být vráceno v původním obalu a funkční. U reklamaci platí náklady na dopravu zboží obchodník.

V závislosti na povaze vady má kupující nárok na výměnu zboží za nové, odstranění vady, slevu z kupní ceny nebo může od smlouvy odstoupit. Reklamace musí být vyřízena do 30 (kalendářních) dnů.

Pokud se tak nestane, má zákazník právo od smlouvy odstoupit nebo si zvolit jiný způsob řešení reklamace dle svého výběru. Je však třeba dát pozor na text reklamačního protokolu, zmíněnou třicetidenní lhůtu je možné prodloužit pouze po vzájemné dohodě, nikoliv jednostranně. Jinak řečeno a shrnuto – pakliže prodejce lhůtu 30 dní překročí, aniž by se s vámi předem výslovně domluvil, že vyřízení reklamace může trvat déle, spotřebitel má nárok na odstoupení od kupní smlouvy a vrácení peněz.

Nyní asi k nejproblematictější části. Jak říká klasik, „dokonce i prodávající má dnes ještě nějaká svá práva“, tudíž v některých případech může prodejce reklamaci zamítnout.

Tento verdikt však musí vždy řádně, pravdivě a smysluplně odůvodnit. Jedním z nejčastějších a zároveň nejspornějších argumentů pro zamítnutí reklamace bývá poukázání na nevhodné používání.

Zda bylo zboží (zde spodní prádlo) poškozeno opravdu nevhodným používáním ze strany zákaznice/zákazníka je namnoze možné stanovit až znaleckým posudkem.



JUDr. Petr Kolman, Ph.D.,
VŠ pedagog, právník a publicista

[1] Reklamační řízení v tradičních „kamenných“ obchodech následující článek neřeší.

[2] K rozptýlení možno uvést údaj, že spodní prádlo nosí 97 procent obyvatel Česka.

[3] Viz ustanovení § 1837 písm. g) ObčZ.

[4] Stranou nyní ponecháváme, co by eshop následně s použitým prádlem dělal.

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

Další články:

- [Poučení z krizového vývoje v kauze bitcoiny](#)
- [EUDAMED: Jednotná databáze mění pravidla hry na trhu zdravotnických prostředků](#)
- [Nový zákon o veřejných dražbách, aukce a obálkové metody](#)
- [Pohled přes hranice - natáčení pornografických klipů jako důvod výpovědi z nájmu bytu](#)
- [Nařízení EU o umělé inteligenci a jeho dopady na využití jazykových modelů v advokátní praxi](#)
- [Revize zájezdové směrnice: co přináší, co hrozilo a co to znamená pro praxi](#)
- [Kupní smlouva o převodu nemovitosti bez uvedení výše kupní ceny](#)
- [Druhá „tlačítková novela“: povinné tlačítko pro odstoupení od smlouvy](#)
- [Souhlas s veřejným užíváním pozemku jako překážka nároku na bezdůvodné obohacení - nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 2541/25](#)
- [Kupní smlouva bez přesného určení kupní ceny](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 36.: Doložka o mlčenlivosti](#)