

VeźmĚte, prosĚme, na vĚdomĚ, Źe text ělĚnku odpovĚdĚ platnĚ prĚvnĚ ůpravĚ ke dni publikace.

# Zamyšlení nad vybranými případy odstoupení od tzv. spotřebitelských smluv ze strany spotřebitele

Trendem evropské prĚvnĚ ůpravy je ochrana spotřebitele jakoŹto zĚsadnĚ slabšĚ strany ve smluvnĚm vztahu s podnikatelem. V dŮsledku transpozice evropskĚch prĚvnĚch pĚdpsŮ se tento trend promĚtnul tĚŹ do ěeskĚho prĚvnĚho řĚdu, a to zejmĚna do zĚk. ě. [634/1992](#) Sb., o ochranĚ spotřebitele (dĚle jen jako „zĚkon o ochranĚ spotřebitele“), a do novĚ ůpravy soukromĚho prĚva v zĚk. ě. [89/2012](#) Sb., oběanskĚ zĚkonĚk (dĚle jen jako „NOZ“). CĚlem tohoto ělĚnku je upozornĚt na vybranĚ instituty spotřebitelskĚch smluv, jejichŹ vĚklad zĚsadnĚ ovlivŇuje prĚva spotřebitelŮ a povinnosti podnikatelŮ z tĚchto smluv vyplŮvajĚcĚ, zejmĚna pokud jde o prĚvo spotřebitele od uzavĚrenĚ smlouvy odstoupit.



## ZboŹĚ ůpravenĚ podle pĚrĚnĚ spotřebitele nebo pro jeho osobu

TranspozicĚ smĚrnice EvropskĚho parlamentu a Rady 2011/83/EU o prĚvech spotřebitele byla do ěeskĚho prĚvnĚho řĚdu zaělenĚna ůprava smluv uzavĚranĚch distaněnĚm zpŮsobem a smluv uzavĚranĚch mimo obchodnĚ prostory (dĚle spoleěnĚ jen jako „**distaněnĚ smlouvy**“), kterĚ se v současnosti nachĚzĚ v ust. § 1820 a nĚsl. NOZ. Ust. § 1829 odst. 1 NOZ spotřebitelŮm pĚznĚvĚ prĚvo odstoupit od distaněnĚ smlouvy ve lhŮtĚ 14 dnŮ,[1] a to bez udĚnĚ dŮvodu a bez sankce za takovĚ odstoupenĚ od smlouvy. Ust. § 1829 odst. 2 NOZ dĚle stanovĚ, Źe pro pĚpĚad, Źe podnikatel nesplnĚ svou povinnost podle ust. § 1820 odst. 1 pĚsm. f) NOZ informovat spotřebitele o prĚvu na odstoupenĚ od distaněnĚ smlouvy, dochĚzĚ k prodlouŹenĚ stanovenĚ 14dennĚ lhŮty aŹ o jeden rok.

Z moŹnosti odstoupenĚ od distaněnĚ smlouvy bez udĚnĚ dŮvodu zĚkonodĚrce v ust. § 1837 NOZ stanovĚ taxativnĚm vĚětem vĚjimky. Podle pĚsm. d) tohoto ustanovenĚ, *nemŮŹe spotřebitel odstoupit od smlouvy o dodĚvce zboŹĚ, kterĚ bylo ůpraveno podle pĚrĚnĚ spotřebitele nebo pro jeho osobu.* ZĚkon ovšĚm definici zboŹĚ ůpravenĚho podle pĚrĚnĚ spotřebitele nebo pro jeho osobu neuvĚdĚ. V praxi se lze v konkrĚtnĚch pĚpĚadech setkat s odlišnĚm vĚkladem toho, v ěem ůprava zboŹĚ podle pĚrĚnĚ spotřebitele nebo pro jeho osobu spoěívĚ. PodnikatelĚ a spotřebitelĚ ěasto dochĚzĚjĚ pĚi interpretaci pĚdmetnĚho ustanovenĚ a jeho nĚslednĚ aplikaci ke zcela protichŮdnĚm zĚvĚrŮm.

DŮvodovĚ zprĚva k NOZ se k pojmu *ůprava zboŹĚ podle pĚrĚnĚ spotřebitele nebo pro jeho osobu* nevyjadĚruje. Judikatura ani odbornĚ literatura se touto otĚzkou nezabŮvĚjĚ natolik podrobnĚ, aby poskytly jednoznaěnĚjšĚ vodĚtko pro vĚklad pĚdmetnĚho ustanovenĚ. UvĚdĚ se, Źe ůpravou zboŹĚ podle pĚrĚnĚ spotřebitele nebo pro jeho osobu se rozumĚ personalizace zboŹĚ, nicmĚnĚ takovĚ vĚklad

lze označit za definici v kruhu. Dále se usuzuje, že důvody, pro které zákonodárce spotřebiteli v těchto případech odepřel právo na odstoupení od smlouvy, je jednak neprodejnost (nebo alespoň značně snížená prodejnost) individualizovaného zboží, jednak fakt, že spotřebitel musel mít o takovém zboží s ohledem na své požadavky dostatečnou představu. Nicméně ani tyto úvahy, byť minimálně s teorií obtížnosti prodeje personalizovaného zboží lze vyslovit souhlas, nepředstavují kritéria k rozlišení toho, jaké požadavky spotřebitele již je nezbytné považovat za úpravu zboží podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, a jaké nikoliv.

Určité vodítko představuje negativní vymezení spočívající v tom, že za přizpůsobení osobním potřebám spotřebitele nelze považovat případy, kdy si spotřebitel vybírá z více nabízených možností, a to s ohledem na své osobní potřeby např. podle velikosti oblečení či podle hmotnosti. Jak již bylo řečeno výše, relevantní judikatura chybí. Soudy se touto otázkou při své rozhodovací činnosti nezabývaly ani za účinnosti zák. č. [40/1964](#) Sb., občanský zákoník, který tuto výjimku z možnosti odstoupení od smlouvy v ust. § 53 odst. 8 písm. c) formuloval shodně s NOZ.

Při interpretaci předmětného ustanovení příliš nenapoví ani znění samotné směrnice o právech spotřebitele, která v ust. čl. 16 písm. c) stanoví, že spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy *o dodání zboží vyrobeného podle požadavků spotřebitele nebo zboží přizpůsobeného osobním potřebám*.<sup>[2]</sup> V ust. čl. 2 odst. 4 směrnice je definováno zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele jako *zboží, které není prefabrikováno a které je vyrobeno na základě individuálního výběru nebo rozhodnutí spotřebitele*.<sup>[3]</sup> A konečně v bodu 49 Preambule směrnice o právech spotřebitele je uvedeno, že *uplatňování práva odstoupit od smlouvy by se nemělo vztahovat ani na zboží vyrobené podle požadavků spotřebitele ani na zboží jednoznačně přizpůsobené osobním potřebám, jako jsou záclony šité na míru*.<sup>[4]</sup>

Následující úvaha vychází zejména z uvedeného příkladu záclon šitých na míru, když tento je jediným konkrétním příkladem, který je v textu směrnice uveden.

Lze si představit prodejce záclon, který své zboží nabízí v různých barevných provedeních a vzorech a v několika nejčastějších rozměrech a dále svým zákazníkům nabízí možnost zadat si vlastní požadované rozměry. Zákazník má možnost si z nabídky prodejce zvolit barvu, vzor a rozměry záclon, které požaduje. Zákazník si v tomto případě volí jednotlivé parametry z nabídky prodejce, přičemž takový výběr nelze dle našeho názoru považovat za úpravu zboží podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, a to bez ohledu na to, zda je požadované zboží již vyrobeno nebo k jeho výrobě bude teprve přistoupeno na základě předmětné objednávky. Na takovou objednávku je totiž třeba nahlížet obdobně jako na nákup oblečení v jedné z prodejcem nabízených velikostí, a tedy ji nelze považovat za objednávku personalizovaného zboží. Zadá-li ovšem zákazník při objednávce vlastní rozměry, podle kterých má být záclona vyrobena v barvě a vzoru, které prodejce nabízí, pak lze tyto záclony podle našeho názoru označit za zboží upravené podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu. Nabízí-li prodejce své zboží v několika variantách, nelze následně podle našeho názoru spotřebitele sankcionovat vyloučením jeho práva odstoupit od smlouvy za to, že si některou z nich zvolí. Spotřebitel v takovém případě sice vybírá nejvhodnější zboží pro svou potřebu, nicméně volí z nabídky prodejce, který svou nabídkou vyjadřuje, které zboží považuje za prodejné.

Výše popsaný mechanismus by mohl poskytnout návod, jak postupovat při hodnocení, zda bylo zboží upraveno podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, i u jiného druhu zboží než jsou záclony. Vždy je třeba zjistit, jaké zboží prodávající nabízí, a to včetně možných variantních řešení (ať už je cena za tato variantní řešení zvýšená či nikoliv). Nabízené zboží pak nelze podle našeho názoru považovat za zboží upravené podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu. Jakékoliv další úpravy zboží, které prodávající standardně nenabízí, ovšem na které přistoupí, naopak zakládají takovému zboží status zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, a spotřebitel tak není oprávněn od uzavřené spotřebitelské distanční smlouvy odstoupit bez udání důvodu.

## Důsledky nevyřízení reklamace

Zákon o ochraně spotřebitele stanoví prodávajícímu v ust. § 19 odst. 3 povinnost vyřídit reklamaci včetně odstranění vad *bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtu. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.* NOZ pak v ust. § 2002 odst. 1 upravuje možnost odstoupit od smlouvy, poruší-li druhá smluvní strana smlouvu podstatným způsobem. Soukromoprávním důsledkem nevyřízení reklamace v zákonné lhůtě stanovené v ust. § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele je pro spotřebitele možnost odstoupit od uzavřené smlouvy.

Citované ustanovení se v zákoně o ochraně spotřebitele vyskytuje teprve od 1. 1. 2014. Do 31. 12. 2013 zde bylo zakotveno pravidlo, že po uplynutí 30denní lhůty na vyřízení reklamace *má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.* Judikatura se k otázce možnosti odstoupení od smlouvy v důsledku nevyřízení reklamace včas vyjadřovala ještě za účinnosti dřívějšího znění zákona o ochraně spotřebitele a dovozovala, že *kupujícím uplatněné právo z odpovědnosti za vady je důvodné jen za splnění tří následujících předpokladů. Reklamovaná vada skutečně vadou je, vyskytuje se u prodané věci v době uplatnění práva z odpovědnosti za vady a má takovou povahu, jaká je pro uplatnění kupujícím zvoleného práva vyžadována. Na tom nemůže ničeho změnit ani ustanovení § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele, a proto je nezbytné se existencí tvrzené vady vždy zabývat.*[5] Tento přístup prodávajícího v zásadě nemotivoval, aby reklamace vyřizoval v zákonem stanovené lhůtě, neboť i po jejím marném uplynutí mohl tvrdit, že se o vadu nejedná a spotřebiteli právo z vadného plnění nevzniká. Pouze v případech, že byla vada zboží prokázána a reklamace nebyla vyřízena včas, aplikovalo se ust. § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele a nezkoumala se povaha vady, nýbrž spotřebiteli svědčila práva z titulu neodstranitelnosti vad, i když se jednalo o vady, které bylo možné odstranit.

Domníváme se, že dřívější judikatura k této problematice však není bez dalšího aplikovatelná na současné znění zákona o ochraně spotřebitele, když dřívější fikce neodstranitelnosti vady byla nahrazena fikcí podstatného porušení smlouvy. Není již fingována povaha vady, což by navozovalo dojem, že není třeba se zabývat ani existencí vady. Bez ohledu na skutečnost, zda zboží má či nemá spotřebitelem tvrzenou vadu, je podnikatel povinen reklamaci (včetně případného odstranění vady) vyřídit nejpozději do 30 dní od jejího uplatnění. Nesplnění této povinnosti v zákonné lhůtě zakládá fikci podstatného porušení smlouvy prodávajícím, a spotřebiteli tak vzniká právo na odstoupení od smlouvy na základě ustanovení NOZ o jiných způsobech zániku závazků. Ačkoliv se zdánlivě jedná o příliš přísnou sankci vůči prodávajícímu, právě on je s ohledem na svoje odborné znalosti, zkušenosti a dovednosti, kterými disponuje, legitimován a současně povinen posoudit, zda zboží vadu má či nikoliv a zda spotřebiteli vznikají práva z vadného plnění i nikoliv.



**Mgr. Michal Štrof,**  
advokát

**Mgr. Tereza Trojanová,**

advokátní koncipientka

[PPS advokáti s.r.o.](#)

Velké náměstí 135/19  
500 02 Hradec Králové

Tel.: +420 495 512 831-2

Fax: +420 495 512 838

e-mail: [pps@ppsadvokati.cz](mailto:pps@ppsadvokati.cz)



-----  
[1] Lhůta 14 dnů běží standardně ode dne uzavření smlouvy, v případě kupní smlouvy běží ode dne převzetí zboží, v případě smlouvy, jejímž předmětem je několik druhů zboží nebo dodání několika částí, běží lhůta ode dne převzetí poslední dodávky zboží, a jde-li o smlouvu, jejímž předmětem je pravidelná opakovaná dodávka zboží, běží 14denní lhůta ode dne převzetí první dodávky zboží.

[2] Member States shall not provide for the right of withdrawal set out in Articles 9 to 15 in respect of distance and off-premises contracts as regards the following: [...] (c) the supply of goods made to the consumer's specifications or clearly personalised.

[3] Goods made to the consumer's specifications' means non-prefabricated goods made on the basis of an individual choice of or decision by the consumer.

[4] The right of withdrawal should neither apply to goods made to the consumer's specifications or which are clearly personalised such as tailor-made curtains.

[5] Viz např. rozsudek Nejvyššího soudu ČR ze dne 7. 1. 2009, sp. zn. 28 Cdo 171/2008.

© EPRAVO.CZ - Sbírka zákonů , judikatura, právo | [www.epravo.cz](http://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 \(2. díl\)](#)