

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

Zásilková služba

Objednala jsem si v zásilkové službě květiny. V balíku však kromě rostlin, které jsem chtěla, bylo i několik takových, které jsem neobjednávala. Na to jsem ale přišla teprve poté, co jsem zaplatila obálku a otevřela balík. Jak mám postupovat?

První věcí je zkontrolovat obchodní podmínky zásilkové služby, zejména pak jakým způsobem lze od smlouvy odstoupit a zboží vrátit, popřípadě je vyměnit.

Výše uvedený obchod je typově spotřebitelskou smlouvou uzavíranou na dálku, jak ji upravuje § 53 občanského zákoníku. Občanský zákoník ve výše uvedeném ustanovení podrobně upravuje podmínky uzavření smlouvy na dálku a kromě jiného stanoví, že spotřebiteli musí být mimo jiné poskytnuty informace o právu na odstoupení. Obecně pak platí, že spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění. Pokud by pak ze strany dodavatele nebyly spotřebiteli předány informace, které je povinen ze zákona sdělit, mimo jiné i informace o právu na odstoupení od smlouvy, činí lhůta pro odstoupení od smlouvy 3 měsíce od převzetí plnění. Pokud jsou chybějící informace řádně předány v průběhu takovéto tříměsíční lhůty, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní. Občanský zákoník nicméně stanoví i výjimky, kde odstoupit od smlouvy nelze, není-li ve smlouvě s dodavatelem upraveno jinak, toto je upraveno v § 53 odst. 8. Jedná se mimo jiné o plnění, u kterého je s ohledem na jeho charakter odstoupení od smlouvy bezpředmětné, jako např. prodej novin, zboží upraveného na základě žádosti spotřebitele, počítačové obaly s poškozeným obalem, zboží podléhajícího zkáze, ap.

V daném případě je tedy, jak již bylo uvedeno, třeba seznámit se s podmínkami dodavatele, zda a za jakých podmínek lze zboží buď zcela vrátit, vyměnit, popřípadě vrátit zčásti. Pokud by tyto informace dodavatel neposkytoval, popřípadě pokud by s ním nebyla možná rychlá komunikace, je třeba postupovat podle občanského zákoníku, zde jsou pak důležité výše uvedené lhůty, v rámci kterých je možné od smlouvy odstoupit. Otázkou je pak ale posouzení samotné rostliny jako zboží, zda tato nemůže mít charakter zboží, podléhajícího rychlé zkáze (bude asi zřejmě záležet na konkrétní rostlině, způsobu balení, ap.)

V případě, kdy dojde k dodání zboží v rozsahu „nad rámec objednávky“, připadá v úvahu odstoupení od smlouvy jako takové a vrácení všeho zboží při obdržení zpět peněz za toto zboží zaplacených, nebo vrácení pouze nadbytečného zboží. Za určitých okolností ale může být jednodušší odstoupení od smlouvy jako celku (jsou-li dodrženy příslušné lhůty a nepřipadá-li v úvahu uvedená nemožnost odstoupení) než snaha o vrácení části zboží. Pokud totiž vrácení části zboží nebude dodavatel akceptovat, bude na spotřebiteli prokazovat, že objednal jen část toho, co mu bylo dodáno, což může být za určitých okolností technicky poměrně obtížné.

Další články:

- [Tlačítko pro odstoupení od smlouvy jako nový standard spotřebitelského online rozhraní](#)
- [Formální a materiální stránka přestupku: case study](#)
- [Cyber Resilience Act: od září 2026 budete muset hlásit incidenty i zranitelnosti. Jste na to připraveni?](#)
- [Sleva z ceny díla vs. náhrada škody při vadném plnění díla](#)
- [Dobré mravy jako krajní korektiv soudního rozhodování: vývoj judikatury Nejvyššího a Ústavního soudu](#)
- [FIFA RSTP 2027: Jak rozsudek SDEU ve věci Diarra mění fotbalový přestupový systém?](#)
- [Námitka vzájemného plnění](#)
- [Meze překážky věci pravomocně rozhodnuté v opakovaných sporech o bezdůvodné obohacení](#)
- [Předběžné opatření v rámci kompetenčních sporů](#)
- [Umělá inteligence před německými soudy: autonomie systému neznamená autonomii odpovědnosti](#)
- [Přeshraniční provoz dronů v Evropské unii](#)