

# d Test

objektivně  
nezávisle  
bez reklam

**Výsledky**  
jediných skutečně  
nezávislých testů  
v ČR a SR  
a spousta  
užitečných  
informací pro  
spotřebitele  
každý měsíc  
ve Vaší schránce  
a denně na  
**www.dtest.cz**

**Děkujeme Vám za stažení materiálů z [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz).**

**I díky Vaším penězům můžeme hradit vysoké náklady  
na testování výrobků a poskytovat kvalitní  
služby spotřebitelům.**

**Prosíme nešířte elektronickou verzi testu.  
Přejeme příjemné počtení.**



**Výrobci nemají žádnou možnost ovlivnit testování.**

**Komerční subjekty nemají možnost ovlivnit obsah  
časopisu prostřednictvím inzerce.**



## Vzor časopisu dTest

### Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené přes internet či po telefonu v případě zboží poškozeného při přepravě

Zpracováno: Leden 2014

**Koupili jste si přes internet televizi či chladničku, které dorazily poškozené? Nenechte se odradit tvrzeními prodávajícího, podle kterých máte smůlu, ani jeho odkazem na pravidla řešení reklamací s ním či dokonce s přepravcem, která by vás práv bránit se zbavovala. I v těchto případech totiž máte možnost zboží do 14 dnů vrátit. Můžete využít náš vzor.**

#### Kdy je tento vzor vhodný?

Odstoupení se týká takzvaných distančních smluv, při nichž se strany osobně nesetkají, ale uzavírají je na dálku, například elektronickou cestou, po telefonu nebo v zásilkovém obchodě.

Ze zákona lze od smluv uzavíraných distančním způsobem odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce do 14 dnů zásadně od uzavření smlouvy, ale například u koupě zboží až od jeho převzetí. V případě, že podnikatel nepoučil spotřebitele o právu na odstoupení, prodlužuje se lhůta k odstoupení na jeden rok a čtrnáct dnů. Pokud však v jejím průběhu dodatečně poskytne poučení, začíná tímto okamžikem běžet nová čtrnáctidenní lhůta.

Odstoupit od kupní smlouvy může spotřebitel i v případě, že zboží dorazilo poškozené. Stejně tak nezáleží na tom, zda zboží již rozbil či vyzkoušel. Jakákoli tvrzení prodávajícího či smluvní ujednání v obchodních podmínkách tvrdící opak (např. oblíbené ustanovení, dle kterého jste si měli zboží ihned při převzetí zkontrolovat a případné poškození namítnout v několika málo hodinách či dnech, nebo máte smůlu) jsou bez právního významu, nepřihlíží se k nim.

Před námitkami prodávajícího ohledně toho, že poškození nezpůsobil on, spotřebitele chrání ustanovení § 2161 občanského zákoníku. Pokud spotřebitel oznámí poškození nebo jakoukoliv vadu do šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že věc byla vadná či poškozená již v okamžiku převzetí, ledaže se prodávajícímu podaří prokázat opak. Za důkaz opaku nelze považovat potvrzení přepravce o tom, že zásilka byla předána v pořádku. Takovýto doklad má při současné praxi v naprosté většině případů maximálně charakter potvrzení neporušenosti vnějšího obalu zásilky, což k prokázání toho, že zboží bylo předáno v pořádku, rozhodně nedostačuje.

V případě poškození zboží při přepravě zásilky se nenechte prodejcem ani odkázat na přepravce. I kdyby poškození vzniklo právě až při přepravě, za to, že zásilka je v pořádku doručena a předána, stále odpovídá prodávající. Přepravce tedy vůbec není stranou, se kterou byste byli v právním vztahu. Obracujte se vždy na prodávajícího. Jak si případné nároky vyřeší prodejce s přepravcem, není vaše starost.



## Jak tento vzor použít?

Odstoupení od smluv uzavřených přes internet může spotřebitel učinit vůči tomu, kdo provozuje daný e-shop (prodávající či poskytovatel služby), i elektronickou cestou. Je však lepší využít klasickou písemnou formu, která je průkaznější, i když ji zákon nevyžaduje. Umožňuje-li to podnikatel na svých internetových stránkách, dá se odstoupit i přes elektronický formulář, jehož obdržení musí podnikatel obratem potvrdit. Podstatné je, že pro dodržení lhůty pro odstoupení stačí, bylo-li oznámení o odstoupení odesláno nejpozději poslední den lhůty.

V odstoupení sice spotřebitel nemusí uvést důvod odstoupení. Pokud však zboží dorazilo poškozené a vrací je právě pro to, je žádoucí důvod uvést, aby dříve vzniklé poškození zboží nebylo přičítáno přepravě zajištěné spotřebitelem při vracení zboží zpět prodávajícímu, neboť za škodu způsobenou touto přepravou by spotřebitel odpovídal.

Spotřebitel je v důsledku zrušení smlouvy povinen zakoupené zboží prodávajícímu zaslat nebo předat, a to nejpozději ve lhůtě 14 dnů od doručení odstoupení. Náklady s navrácením zboží zpět podnikateli nese spotřebitel vyjma případů, kdy toto zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. Na tyto náklady musí být spotřebitel upozorněn ještě před uzavřením smlouvy, jinak je hradí sám podnikatel. Spotřebitel tedy náklady s vrácením nese v případech, kdy vrací zboží odpovídající objednavce prostě proto, že si koupil rozmyslel. Pokud odstupuje od smlouvy z toho důvodu, že mu bylo doručeno vadné nebo poškozené zboží, má právo na proplacení „poštovného“ v obou směrech.

Prodávající má rovněž čtrnáctidenní lhůtu počítanou ode dne doručení odstoupení oproti spotřebiteli však pro povinnost vrátit veškeré peněžní prostředky, včetně nákladů na dodání, které od něho na základě smlouvy přijal. Výslovně tedy zákon ukládá podnikatelům povinnost vracet i cenu dopravy. Pokud však spotřebitel využil dražší z nabízených způsobů dodání, vrací se jen ty náklady za nejlevnější variantu. Peníze musí podnikatel vydat stejným způsobem, jakým bylo placeno. Do doby vrácení zboží nebo prokázání jeho odeslání může podnikatel vracenou částku zadržet.

Vláda pro snazší uplatnění práva na odstoupení od smlouvy stanovila jednak náležitosti vzorového poučení o právu na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku a jednak vzorový formulář pro toto odstoupení, jehož využití je dobrovolné.

## Upozornění

Tento vzor dopadá na vztahy ze smluv uzavřených od 1. ledna 2014 nebo ze smluv uzavřených před tímto datem, pokud si strany ujednaly režim nového občanského zákoníku.

Zákon pamatuje na celou řadu výjimek z práva na odstoupení. Odstoupení nelze užít zejména, jde-li o:

- zboží a služby, jejichž cena závisí na výkyvech finančního trhu a prodávající či poskytovatel ji neovlivní,
- zboží upravené podle přání spotřebitele,
- zboží podléhající rychlé zkáze,
- audio, video nahrávky a software, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,
- zboží v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit,
- noviny, periodika a časopisy.



V těchto případech spotřebiteli nezbude, než toto zboží, ať už poškozené při přepravě či ještě před ní, reklamovat a dožadovat se nápravy v podobě dodání nové věci či výměny její součásti, příp. opravy. K tomu využijte vzor „Reklamace pro nesplnění jakosti při převzetí“.

### Důležité zákony a dokumenty

- Občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb. (§ 1812, § 1818, § 1820-1840, § 2161, § 2169)
- Nařízení vlády o vzorovém poučení o právu na odstoupení od smluv uzavřených distančním způsobem nebo mimo obchodní prostory a vzorovém formuláři pro odstoupení od těchto smluv, č. 363/2013 Sb.
- Rozhodnutí Evropského soudního dvora C-511/08

### Související vzory

- Odstoupení od kupní smlouvy uzavřené přes internet či po telefonu
- Reklamace pro nesplnění jakosti při převzetí
- Odstoupení od kupní smlouvy pro nesplnění jakosti při převzetí - nesoulad skutečných a propagovaných vlastností
- Odstoupení od kupní smlouvy pro nesplnění jakosti při převzetí
- Oznámení neúčinnosti nepřiměřeného smluvního ujednání

### Obecná doporučení

Před použitím tohoto vzoru je nutné si ověřit zejména podle výše uvedených podmínek, zda je vhodný pro danou konkrétní situaci. Text vzoru je potřeba upravit podle skutečného případu. Výsledný text se musí vlastnoručně podepsat. Doporučujeme ho vytisknout ve dvou kopiích – jednu pro adresáta a druhou pro spotřebitele k uložení do složky sporu.

Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii. V případě přikládání různých dokladů k dopisu je doporučujeme zasílat v kopii (v případě nutnosti ověřené) a originál si ponechat. Názvy příloh, včetně jejich dat (jsou-li datované), doporučujeme v dopisu uvést.

Tento vzor nemůže nahradit odbornou právní konzultaci. Není-li si spotřebitel jist ohledně svých práv a rizik při jejich prosazování, doporučujeme, aby oslovil advokáta. Spotřebitelům znalým svých práv a podmínek jejich uplatňování však může napomoci k jejich účinnému prosazení.



# VZOR:

Moje jméno a příjmení  
Moje adresa  
Můj telefon a e-mail

Jméno a příjmení prodávajícího (či název společnosti)  
IČ prodávajícího  
Adresa prodávajícího

Praha, 1. ledna 2014

## Oznámení o odstoupení od kupní smlouvy

Vážení,

dne ... jsem prostřednictvím vašeho e-shopu [www.megaultraelektro.cz](http://www.megaultraelektro.cz) s vámi uzavřela kupní smlouvu, jejímž předmětem byl televizor značky CoolTelka. Tento televizor jsem převzala dne ... od pracovníka dopravní společnosti .... Zásilka byla doručena v neporušeném obalu.

Zásilku jsem rozbalila hned následující den. Ke svému údivu jsem zjistila, že navzdory neporušenému a nepromáčknutému obalu je na obrazovce televizoru dlouhá prasklina. Ihned jsem se pokusila zkontaktovat vaši zákaznickou podporu, nikdo mi však nebral telefon. Dovolala jsem se k vám až následující den, pracovník vaší linky mne ale odbyl s tím, že zásilku jsem si měla při přebírání zkontrolovat a v případě poškození ji vůbec nepřebírat. Dle jeho slov nyní, po necelých třech dnech, již mám smůlu, protože teď už nelze prokázat, kdo poškození způsobil. Postup při přebírání jsem měla vyčíst ze smluvních podmínek, se kterými jsem při uzavírání smlouvy nutně souhlasila, navíc jste mě na to prý upozorňovali v emailu, kde jste mě informovali o odeslání zboží. Nyní se prý můžu tak maximálně obrátit s reklamací na dopravce.

S touto interpretací zákona zásadně nesouhlasím. Jakožto spotřebitel mohu v souladu se zněním § 1829 odst. 1 ve spojení s § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, od výše uvedené kupní smlouvy odstoupit, a to bez ohledu na to, zda je věc poškozená či ne. K ustanovení smlouvy či smluvních podmínek, které by mi toto právo odpíralo, se podle § 1812 odst. 2 téhož zákona nepřihlíží. Stejně tak jako spotřebitel nemám ze zákona povinnost si věc při převzetí zkontrolovat a zjištěné nedostatky obratem namítat pod hrozbou ztráty možnosti uplatnění nároků z odpovědnosti za vady. Naopak, tyto nároky mohu uplatňovat po celou 24 měsíční dobu pro vytknutí vady. Taktéž k ustanovením ukládajícím mi tyto povinnosti a omezení se podle § 2174 výše uvedeného zákona nepřihlíží. Stejně tak nelze souhlasit s vaším názorem ohledně nemožnosti zjištění osoby odpovědné za vadu věci. Paragraf 2161 odst. 2 občanského zákoníku stanoví vyvratitelnou domněnku, že věc měla vadu (kterou doručení poškozené věci nepochybně je), pokud se vada projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, tedy nesplnění jakosti při převzetí (za což odpovídá prodávající). Sice můžete domněnku vyvrátit důkazem opaku. Za prokázání takového opaku nelze však považovat pouhé potvrzení o převzetí zásilky od dopravce. To ve světle nemožnosti stanovení povinnosti spotřebiteli si doručenou věc zkontrolovat, lze považovat maximálně za doklad o neporušenosti obalu zásilky. Souhlasit nelze ani s vaším doporučením reklamace u dopravce. S ním nejsem v žádném smluvním vztahu, naopak za předání bezvadného zboží odpovídáte vy. Jak si nastavíte vztah a vypořádávání škod s dopravcem, je tedy výhradně vaší věcí, která se mne netýká.



Vzhledem k tomu, že mi byl televizor předán již ve stavu neodpovídajícímu kupní smlouvě, tedy s prasklou obrazovkou, rozhodla jsem se využít svého práva a v souladu se zněním § 1829 odst. 1 ve spojení s § 1818 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, od výše uvedené kupní smlouvy tímto odstupuji. Televizor vám zasílám zpět v samostatné zásilce, zároveň vás žádám o poukázání kupní ceny, včetně nákladů na dopravu ke mně a zpět, ve výši 10 340 Kč ve prospěch mého bankovního účtu č. ....., nejpozději do 14 kalendářních dnů od doručení tohoto odstoupení od smlouvy.

S pozdravem

.....  
(vlastnoruční podpis)

Přílohy:  
Kopie kupního dokladu,  
Fotografie zásilky a poškozené věci



# předplatné časopisu dTest 5 důvodů, proč si ho pořídit

1. Peníze vložené do předplatného se vám mohou vrátit už během jediného nákupu. Naše nezávislé testy ukazují, že dražší výrobky nemusí být lepší než levnější konkurence. S dTestem efektivně nakoupíte a ušetříte.

2. Jako předplatitelé získáváte zdarma přístup do unikátní databáze tisíců testů na [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz).

3. S předplatným dTestu se stanete součástí velké rodiny spotřebitelů, kterou jen tak někdo neoklame. Informujeme o nástrahách trhu a **bojujeme za spotřebitelská práva**.

4. Praktické dárky, které dostávají naši předplatitelé, potěší a **usnadní život**.

5. Pro zachování skutečné nezávislosti nezveřejňujeme žádnou reklamu. **Příjmy z předplatného jsou hlavním zdrojem financování našich testů i ostatních aktivit.**

**předplatné dTestu  
objednávejte zde**



Předplatné dTestu objednávejte na [www.dtest.cz/predplatne](http://www.dtest.cz/predplatne) nebo telefonicky na číslo 241404922.

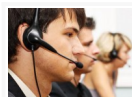
**Aktuálně na  
[www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)**



Právo na sjezdovce  
[více](#)



Bio má zelenou  
[více](#)



Telefonická poradna  
[více](#)



Zrušení roamingových poplatků  
[více](#)