Z BLOGU IUSTORIA

„Do čtrnácti dnů to můžu vrátit.“ Kdy to platí a kdy ne

> *Vrácení bez udání důvodu platí u e-shopu (14 dní) a u nevyžádaného podomního prodeje či prodejního zájezdu (30 dní), ne v kamenném obchodě. Jak se liší od reklamace a co u dárků?*

TÝM IUSTORIA

5. 11. 2026 · 8 min čtení

Zákazník si v obchodě koupí kabát, doma zjistí, že se mu nelíbí, a druhý den ho nese zpět. Prodavačka ho odmítne. Zákazník trvá na tom, že má ze zákona čtrnáct dní. Nemá. A jinde je to naopak: e-shop odmítne vzít zpět rozbalený mixér, protože „rozbalené nevracíme“, přestože zákon vrácení umožňuje.

Obě situace vídáme a před Vánoci jich přibývá. Mají společný kořen: právo vrátit zboží bez udání důvodu, reklamace vady a dobrovolné vrácení podle podmínek obchodu se v běžné řeči slévají do jednoho „můžu to vrátit“. Každé z nich přitom platí jinde a za jiných podmínek.

Projdeme, kdy zákon vrácení bez udání důvodu opravdu dává, co platí v kamenném obchodě, čím se od vrácení liší reklamace a na co si dát pozor u dárků a dárkových poukazů.

Kde zákon vrácení bez důvodu opravdu dává

Občanský zákoník dává spotřebiteli právo odstoupit bez udání důvodu jen u dvou druhů smluv: u smlouvy uzavřené distančním způsobem a u smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory (§ 1829 odst. 1 a § 1818). Lhůta je čtrnáct dní, v některých případech třicet.

Distanční je smlouva, při které obchodník používá výhradně prostředky komunikace na dálku, tedy takové, které umožňují uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran (§ 1820 odst. 1). Typicky jde o e-shop, objednávku po telefonu nebo e-mailem. Mimo obchodní prostory se smlouva uzavírá třeba doma s podomním prodejcem. Zákon k tomu přidává i smlouvu uzavřenou během výletu, který obchodník pořádá kvůli propagaci a prodeji, a smlouvu uzavřenou v obchodě bezprostředně poté, co vás prodejce oslovil mimo něj (§ 1828 odst. 2). Když vás někdo na ulici „pozve na prezentaci“ a hned v prodejně vám dá podepsat smlouvu, čtrnáct dní máte. Přišel-li prodejce k vám domů, aniž jste ho zvali, nebo jste smlouvu podepsali na zájezdu, který obchodník pořádal kvůli prodeji, máte dokonce třicet dní (§ 1829a). Platí to od 6. 1. 2023.

Ze zákona to ale platí jen pro spotřebitele, tedy člověka, který nekupuje v rámci svého podnikání, a jen vůči podnikateli (§ 419, § 420 a § 1810). Kupujete-li na fakturu pro svou firmu nebo od jiného člověka přes inzerát, toto právo nemáte.

U zboží běží lhůta ode dne, kdy ho převezmete vy nebo osoba, kterou jste určili; převzetí dopravcem se nepočítá (§ 1829 odst. 2). Den převzetí se do lhůty nezapočítává (§ 605 odst. 1) a připadne-li konec na sobotu, neděli nebo svátek, posouvá se na nejbližší pracovní den (§ 607). Lhůtu zachováte, když odstoupení poslední den odešlete; obchodníkovi do té doby dojít nemusí (§ 1818). Zboží pak musíte poslat zpět do čtrnácti dnů od odstoupení (§ 1831 odst. 1). Nepoučil-li vás obchodník o právu odstoupit, prodlužuje se lhůta o rok (§ 1829 odst. 4).

Objednali jste na e-shopu a zboží jste si jen vyzvedli na prodejně nebo ve výdejním místě? Smlouvu jste uzavřeli na dálku, a čtrnáct dní tedy máte; počítají se od vyzvednutí. Jinak je to u pouhé rezervace: jestliže jste si zboží přes internet jen zarezervovali a koupili a zaplatili ho až na prodejně, kupovali jste v obchodě. Jak odstoupení napsat, kdy vám obchodník musí vrátit peníze a kdo platí poštovné, popisuje průvodce Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku i se vzorem, který lhůtu spočítá.

Kamenný obchod: platí jen to, co obchodník slíbil

Pro nákup v prodejně žádné zákonné právo vrátit zboží bez vady neexistuje. Logika je prostá: věc jste měli v ruce, mohli jste si ji prohlédnout a vyzkoušet. U nákupu na dálku tuhle možnost nemáte, a proto ji zákon nahrazuje lhůtou na rozmyšlenou.

Mnoho obchodů přesto vrácení nabízí, často na třicet dní nebo déle. Je to jejich dobrá vůle, ale jakmile ji obchod nabídne ve svých obchodních podmínkách, na účtence nebo na jiném místě, které je součástí koupě, stává se součástí smlouvy a obchod ji musí dodržet (§ 1751 a § 1759). Zavazuje ale jen v rozsahu, v jakém ji obchod nabídl, včetně jeho omezení. Obvyklé podmínky jsou nepoužité zboží s visačkou, doklad o koupi, pevně daná lhůta a někdy vrácení jen formou poukazu nebo výměny, ne v penězích.

V praxi se proto vyplatí zeptat se před placením, ne až při vracení. Kupujete dárek nebo věc, u které si nejste jistí velikostí? Požádejte, aby vám prodavač možnost vrácení poznamenal na účtenku, nebo si vyfoťte podmínky vyvěšené u pokladny. Odmítne-li obchod zboží bez vady vrátit a nic jiného nesliboval, je v právu.

Reklamace je něco jiného

Reklamace se nevztahuje ke změně názoru, ale k vadě. Platí stejně v kamenném obchodě jako na e-shopu, pokud jako spotřebitel kupujete movitou věc od podnikatele (§ 2158 odst. 1). Prodávající odpovídá za to, že věc nemá při převzetí vady (§ 2161 odst. 1), a vadu můžete vytknout, pokud se projeví do dvou let od převzetí (§ 2165 odst. 1). U použité věci si strany mohou tuto dobu zkrátit až na jeden rok (§ 2168).

Od 6. 1. 2023 platí delší ochrana. Projeví-li se vada do jednoho roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná už při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje (§ 2161 odst. 5). Dříve to bylo šest měsíců; lhůtu prodloužil zákon č. 374/2022 Sb. V prvním roce tedy nemusíte dokazovat, že vada existovala už při koupi.

Reklamaci uplatníte u prodávajícího, ne u výrobce (§ 2172). Prodávající ji musí vyřídit do 30 dnů; když to nestihne, můžete od smlouvy odstoupit nebo chtít slevu (§ 19 odst. 3 a 4 zákona o ochraně spotřebitele). Delší lhůta platí, jen pokud s ní souhlasíte.

Vadou naopak není opotřebení z běžného užívání a vadu, kterou jste si způsobili sami, reklamovat nelze (§ 2167). U zlevněného zboží se ptejte, proč je levnější. Vlastnost, kterou se věc liší od obvyklé, reklamovat nemůžete jen tehdy, když vás na ni prodávající před koupí zvlášť upozornil a vy jste s ní výslovně souhlasili (§ 2161 odst. 4). Samotná cedulka „výprodej“ práva z vad nebere.

Kupovali jste na e-shopu a věc má vadu ještě během čtrnácti dnů? Můžete si vybrat. Odstoupení je rychlejší, protože nemusíte nic dokazovat. Reklamace dává čas do dvou let. Kdy můžete chtít opravu, novou věc, slevu nebo peníze zpět, i vzor dopisu najdete v průvodci Reklamace zboží.

Dárky a dárkové poukazy

Lhůta na vrácení zboží z e-shopu běží od převzetí balíku, ne od rozbalení dárku. Převezmete-li zásilku v pondělí 30. 11. 2026, uplyne lhůta v pondělí 14. 12. 2026, tedy deset dní před Vánoci. Pokud obdarovaný dárek nebude chtít, zákonná lhůta už bude pryč a zbude jen to, co obchod nabízí dobrovolně. Řada e-shopů vrácení před svátky prodlužuje; ověřte si to v obchodních podmínkách před objednáním a podmínky si uložte.
Smlouvu uzavřel kupující, ne obdarovaný. Nejjistější je proto, když odstoupení nebo reklamaci uplatní ten, kdo dárek koupil, případně obdarovaný jeho jménem s dokladem o koupi. Dejte doklad k dárku, nebo ho aspoň mějte po ruce. Bez něj se těžko prokazuje, kdy a kde byla věc koupena.

U dárkového poukazu koupeného v kamenném obchodě zákonné právo vrácení nemáte, rozhodují podmínky, za kterých ho obchod prodává. Poukaz koupený na e-shopu je smlouva uzavřená na dálku a výjimky v § 1837 ho výslovně nejmenují. Jde-li ale o poukaz na zážitek, ubytování nebo jinou službu k pevnému datu, může jít o výjimku pro volný čas poskytovaný k určitému datu nebo v určitém období (§ 1837 písm. j)). Chcete-li poukaz vrátit, počítejte lhůtu raději už od objednávky a odstupte co nejdřív. Před koupí si u poukazu vždy přečtěte, jak dlouho platí a za jakých podmínek ho lze uplatnit.

Poukazem vás obchodník naopak nesmí odbýt tam, kde vám zákon dává peníze. Odstoupíte-li od smlouvy uzavřené na dálku, musí vám do čtrnácti dnů vrátit všechny peníze včetně nákladů na dodání, a to stejným způsobem, jakým jste platili; jinak jen s vaším souhlasem (§ 1832 odst. 1). Totéž platí po odstoupení kvůli vadě: prodávající vrací kupní cenu (§ 2171 odst. 4). Poukaz místo peněz je přijatelný jen u dobrovolného vrácení, kde si podmínky určuje obchod.

Kdy ani e-shop zboží zpět vzít nemusí

Právo odstoupit má výjimky, které vyjmenovává § 1837. Nejčastěji jde o zboží vyrobené podle vašich požadavků nebo přizpůsobené vašim osobním potřebám, o zboží, které rychle podléhá zkáze, o zapečetěné zboží, které z hygienických důvodů nelze po porušení obalu vrátit, a o ubytování, dopravu, stravování nebo volný čas k určitému datu.

Výmluva „rozbalené nevracíme“ ale sama o sobě neobstojí. Zboží smíte rozbalit a vyzkoušet tak, jak je nutné, abyste se seznámili s jeho povahou, vlastnostmi a funkčností. Za snížení hodnoty odpovídáte jen tehdy, když jste se zbožím zacházeli jinak (§ 1833). Obchodník vám tedy může odečíst částku za oblečení nošené venku nebo za spotřebič, který jste týden používali, ale nesmí odmítnout vrácení jen proto, že jste otevřeli krabici.

Kdo platí poštovné za vrácení, kdy přijdou peníze a jak bude od 1. 1. 2027 fungovat povinné tlačítko „Odstoupit od smlouvy“ v e-shopech (§ 1830a, vložený zákonem č. 159/2026 Sb.), popisuje průvodce Odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku.

Když se s obchodníkem nedohodnete, můžete jako spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení sporu, u běžného zboží k České obchodní inspekci (§ 20d a § 20e písm. d) zákona o ochraně spotřebitele). Jinak zbývá výzva k zaplacení a žaloba.

V kamenném obchodě se na vrácení ptejte před zaplacením a nechte si podmínky poznamenat na účtenku. Bez slibu obchodu nemáte nárok vrátit věc, která je v pořádku.
U nákupu z e-shopu si zapište den převzetí a počítejte čtrnáct dní od následujícího dne. Odstoupení stačí v posledním dni lhůty odeslat; pošlete ho e-mailem nebo doporučeně, abyste odeslání mohli doložit.
Má-li věc vadu, reklamujte ji u prodávajícího a chtějte písemné potvrzení s datem. Od toho dne běží třicet dní na vyřízení; delší lhůtu na protokolu podepisovat nemusíte.

Přehled

Otázka	Odpověď	Ustanovení
Můžu vrátit zboží z kamenného obchodu bez důvodu?	Jen pokud to obchod sám nabízí, a za jeho podmínek	§ 1751, § 1759 OZ
Kdy lze vrátit bez udání důvodu?	Smlouva na dálku nebo mimo obchodní prostory, spotřebitel vůči podnikateli, 14 dní; podomní prodej bez pozvání a prodejní zájezd 30 dní	§ 1829 odst. 1, § 1829a, § 1820, § 1828 OZ
Od kdy běží lhůta u zboží?	Od převzetí vámi nebo určenou osobou, ne dopravcem	§ 1829 odst. 2 OZ
Do kdy lze reklamovat?	Vadu, která se projeví do dvou let od převzetí; projeví-li se do roka, má se za to, že tu byla už při převzetí	§ 2165, § 2161 odst. 5 OZ
Jak dlouho má prodávající na vyřízení reklamace?	30 dní, pak můžete odstoupit nebo chtít slevu	§ 19 odst. 3 a 4 zákona o ochraně spotřebitele
Smí e-shop vrátit poukaz místo peněz?	Jen s vaším souhlasem	§ 1832 odst. 1 OZ
Co nelze vrátit ani z e-shopu?	Zboží na míru, rychle se kazící, hygienicky zapečetěné po otevření, služby k určitému datu	§ 1837 OZ

Obchodník odmítá vzít zboží zpět nebo nevrací peníze? Pošlete nám objednávku nebo účtenku, obchodní podmínky a dosavadní komunikaci. Posoudíme, jestli jste odstoupili či reklamovali včas, a peníze po obchodníkovi vymůžeme. Spotřebitelské spory řešíme v rámci občanského práva. Napište nám.

Závěr

Vrácení bez udání důvodu je ochrana pro nákup, při kterém jste věc neviděli nebo vás prodejce zaskočil doma. V kamenném obchodě platí jen to, co obchod sám slíbil, a vada je věcí reklamace, kterou má spotřebitel vůči podnikateli v obchodě i na e-shopu dva roky.

Prameny

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 419, § 420, § 605, § 607, § 1751, § 1759, § 1810, § 1818, § 1820, § 1828, § 1829, § 1829a, § 1831 až 1833, § 1837, § 2158, § 2161, § 2165, § 2167, § 2168, § 2171 a § 2172 (znění od 1. 1. 2026).
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, § 19, § 20d a § 20e (znění od 20. 8. 2025).
- Zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon o ochraně spotřebitele a občanský zákoník (účinnost od 6. 1. 2023).
- Zákon č. 159/2026 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti se smlouvami o finančních službách uzavíranými na dálku, čl. V (nový § 1830a občanského zákoníku, účinnost od 1. 1. 2027).

Tento článek má informativní charakter a nepředstavuje právní poradenství. Vychází z právního stavu ke dni publikace; podmínky dobrovolného vrácení zboží se u jednotlivých obchodů liší, proto vždy rozhoduje to, co obchod nabídl při koupi.

„Do čtrnácti dnů to můžu vrátit.“ Kdy to platí a kdy ne

Tým IUSTORIA · Publikováno 5. 11. 2026

https://www.iustoria.cz/blog/vraceni-zbozi-14-dni-v-obchode/

Text je dílem chráněným autorským právem. Sdílení celého dokumentu bez úprav je vítáno; přebírání částí do jiných textů jen s uvedením zdroje. © IUSTORIA, advokátní kancelář, s.r.o.