

Přebírání a doručování zásilek: prohřešky spotřebitelů i poštovních doručovatelů

14.9.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Nepřevzetí zboží není odstoupením

„Mnohdy se spotřebitelé domnívají, že při nákupu on-line nemusí plnit žádné další povinnosti. To je rozšířený omyl,“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Zákon jasně stanovuje, že spotřebitel má povinnost převzít objednané zboží a uhradit za něj částku v dohodnutém termínu. Tento závazek vzniká okamžikem uzavření smlouvy mezi spotřebitelem a prodávajícím a platí i tehdy, kdy se spotřebitel rozhodne nakonec zásilku nepřevzít. „Je to povinnost, která spočívá na spotřebiteli, pokud zvolil doručení nebo osobní odběr zboží,“ dodává Hekšová. Hra na „mrtvého brouka“ se tak nevyplácí. Prodejce totiž nemusí jen bezmocně sledovat další nepřevzatou objednávku, ale může požadovat náhradu za náklady spojené se skladováním zboží. Náklady může dále právně vymáhat, protože vznikly porušením kupní smlouvy ze strany kupujícího. Přitom se nemusí jednat o nijak zanedbatelnou částku. Čím déle spotřebitelé budou otálet s odstoupením od smlouvy, tím více budou náklady narůstat, a to v závislosti na druhu zboží a délce skladování. Může se tak záhy stát, že spotřebitel zaplatí za toto skladování vyšší částku, než stálo samotné zboží. „Je však zapotřebí dodat, že výše nákladů musí být odůvodnitelná a přiměřená. Ideálně by měl prodávající o těchto nákladech na skladování informovat již v rámci kupní smlouvy či ve svých obchodních podmínkách,“ upozorňuje Eduarda Hekšová.

Pokud si tedy přece jen rozmyslíte nákup zboží ještě před jeho převzetím, měli byste uplatnit písemné odstoupení od smlouvy, které můžete učinit již před převzetím zboží. Zda budete nést náklady za vrácení zboží pak záleží na tom, zda jste odstoupili od smlouvy dříve, než prodejce zásilku odeslal.

Dopisy s pruhem

Ve chvíli, kdy ve schránce naleznete dopis s pruhem, jistě zpozorníte. „Obálky s pruhem mohou skrývat nepříjemné záležitosti, kterými může být zpráva od exekutora či jiných státních orgánů,“ přibližuje problematiku těchto dopisů Hekšová. V žádném případě se však povinností nevyhnete tím, že dopis nepřeberete. „Nepřevzetí má ve výsledku stejné následky, jako byste dopis převzali. Navíc při převzetí alespoň víte, co vás může čekat,“ doporučuje převzetí Hekšová.

Můžete se tak vystavit riziku nemalé pokuty za neuposlechnutí výzvy. Pokud jde například o předvolání k soudu, můžete být v krajním případě při ignorování výzvy i předvedeni.

Čisté svědomí nemají ani samotní poštovní doručovatelé. V naší spotřebitelské právní poradně dTestu se setkáváme s případy, kdy spotřebitelům nebyl doručen doporučený dopis – typicky dopis s barevným pruhem – zcela v souladu s očekáváním. A jak bylo uvedeno, důsledky mohou být fatální. Z důvodu správného nedoručení tak může snadno adresát dopisu přijít např. o lhůtu odvolání nebo se může dočkat až uvalení exekuce. „Setkali jsme se s několika případy, kdy adresáti předvolání k soudu, které mělo být doručeno do vlastních rukou, našli takový dopis ve schránce,“ sdílí zkušenosti ředitelka spotřebitelské organizace dTest Eduarda Hekšová. Za přestupek neplnění povinnosti poštovního doručovatele je přitom možné uložit pokutu až ve výši dvou milionů korun.

Reklamace poštovních služeb

V případě pochybení poštovního doručovatele a nevykonání řádného doručovacího pokusu (např. nezanechání poštovní výzvy), doporučujeme podat reklamaci nedoručené zásilky na kterékoliv pobočce poštovního doručovatele. A pokud bude reklamace nevyřízená či ji nebude vyhověno, může se jak odesílatel, tak adresát obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace bez zbytečného odkladu. Tento návrh musí být podán nejpozději do jednoho měsíce ode dne doručení vyřízení reklamace nebo marného uplynutí lhůty pro její vyřízení. Pokud adresát či odesílatel zásilky tuto lhůtu nestihne, právo uplatnit námitku zaniká. Další možností je také možné obrátit se na advokáta, který může podat návrh na určení neplatnosti doručení, které by soud dokazoval.

„Pokud by si spotřebitelé nevěděli rady v oblasti poštovních služeb, mohou se obracet na naši bezplatnou spotřebitelskou poradnu na čísle 299 149 009,“ uzavírá Hekšová.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest - 299 149 009 - je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-10435/dtest-prebirani-a-dorucovani-zasilek-prohresky-spotrebitelu-i-postovnich-dorucovatelu>