

Odpovědnost za balíček od e-shopu

9.1.2024 - | DTest

Asi každý spotřebitel již obdržel nějakým způsobem poškozený balík.

Odpovědnost prodávajícího nebo přepravce?

Může jít o drobné pomačkání, ale také o úplnou deformaci balíčku. Následně je pro spotřebitele problematické určit, zda vadu způsobil prodávající nebo přepravce, neboť se tyto osoby zpravidla liší. „Pro samotné spotřebitele však není v žádném případě důležité, kdy k poškození došlo. Při nákupu na e-shopu prodávající zpravidla zodpovídá za balíček až po jeho doručení spotřebiteli,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Je to totiž právě prodávající, kdo s přepravcem uzavírá smlouvu. Výjimkou by byla situace, kdy si spotřebitel objedná vlastního přepravce, který není ve výběru prodávajícího. „Pokud tedy dojde balíček vadný, můžete jej reklamovat přímo u prodávajícího, který musí další postup řešit sám. Na spotřebitele nemá určení viníka mezi prodávajícím a přepravcem žádný vliv,“ upřesňuje Hekšová.

Převzít, či nepřevzít, to je oč tu běží

Důležitou otázkou je poté to, zda poškozený balíček převzít. Zpravidla bývá kupujícím doporučováno, aby nepřebírali zásilky, které jsou zvenčí zjevně poškozené. „Vždy je potřeba individuálně posoudit míru poškození a druh zboží. Bude rozdíl mezi poškozeným rohem u krabice s oblečením a promáčklou stěnou balíku u křehčího zboží, například elektroniky,“ uvádí Hekšová. Pokud je poškození nepatrné a nejde o křehké (resp. snadno poškoditelné) zboží, neměl by být problém zboží převzít. „V každém případě však doporučujeme převzatý balík ihned zdokumentovat, ideálně i s jeho vybalováním,“ doporučuje Hekšová.

U křehkého zboží případně více poškozených balíků poté doporučujeme balík nepřevzít a ideálně jej opět zdokumentovat. Následně je vhodné ihned kontaktovat prodávajícího o odmítnutí převzetí a jeho důvodu. Pokud dopravce balík doručí a odjede před jeho kontrolou, opět doporučujeme balík zdokumentovat a neprodleně kontaktovat prodávajícího. V případě poškozeného zboží má pak spotřebitel snazší pozici pro dokazování, že k poškození došlo již před převzetím zboží.

Prohlášení o nepoškozenosti zásilky, které bývá podepisováno při jejím převzetí, se však týká pouze nepoškozenosti vnějšího obalu zásilky, nezprostuje však přepravce odpovědnosti za poškození obsahu. Zboží uvnitř totiž může být poškozené i přes to, že obal viditelně poškozený není. Pokud by se přepravci nepodařilo prokázat, že byla zásilka špatně zabalena odesílatelem, byl by za škodu odpovědný.

Velmi problematické následky pak může mít situace, kdy si spotřebitel převezme zásilku, nechá ji ovšem nerozbalenou, a až po delší době zjistí, že je poškozená. Jelikož v takovém případě neoznámil vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl zjistit, a navíc zákon všem osobám ukládá povinnost předcházet vzniku škod, šance na jeho úspěch v reklamaci se podstatně snižuje. „Na uplatnění reklamace jsou krátké lhůty. Pokud tedy spotřebitel zjistí, že je zásilka poškozená, měl by to neprodleně oznámit prodávajícímu,“ dodává Eduarda Hekšová. Při včasném oznámení by pak prodávající stihl uplatnit reklamaci smlouvy o přepravě u přepravní společnosti, čímž by se výsledná reklamace mezi prodávajícím a spotřebitelem mohla naopak usnadnit.

Dokumentace je jedním z nejlepších způsobů, jak si zlepšit postavení při reklamaci zásilky. Lze ji

učinít fotografiemi nebo rovnou pořízením videozáznamu celého přebírání zásilky včetně jejího rozbalení. Datum a čas pořízení fotografií či videa lze poté vyčíst z metadat obsažených v daném souboru. Za určitých podmínek lze také rozbalit zásilku před pracovníkem pošty předtím, než je převzata.

„V případě problémů s prodejcem či přepravcem mohou spotřebitelé využít službu VašeStížnosti.cz, případně mohou kontaktovat naši telefonickou poradnu na čísle 299 149 009,“ uzavírá Eduarda Hekšová z dTestu.

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-10671/dtest-odpovednost-za-balicek-od-e-shopu>