

dTest: Pozor na výzvy za nevyzvednuté balíky

17.9.2026 - | DTest

V naší poradně se opakovaně setkáváme s dotazy spotřebitelů, kterým přišla výzva od společnosti DEBTCOLLECT.NET, Ltd. k zaplacení částky za nevyzvednutou zásilku. Přinášíme proto návod, jak postupovat v případě, že podobná výzva dorazí i vám.

Bylo vůbec objednáno?

„Ať už spotřebiteli přijde jakákoli výzva k zaplacení, měl by si nejprve ověřit, z jakého důvodu jsou po něm peníze požadovány a zda je takový požadavek platby vůbec oprávněný,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Požaduje-li podnikatel platbu skladného za objednané a nevyzvednuté zboží, je vhodné nejprve ověřit, zda taková objednávka skutečně vznikla a jaký byl její další osud – tedy jestli bylo zboží převzato, vráceno nebo ponecháno na výdejním místě, aniž by s ním spotřebitel jakkoli nakládal.

Ideální je obrátit se přímo na prodejce. V některých případech, s nimiž se v poradně setkáváme, však e-shop, na kterém měla být objednávka vytvořena, již neexistuje. Pak je potřeba zapátrat ve vlastních záznamech. Doporučujeme projít e-mailovou schránku a SMS zprávy a podle čísla zásilky případně ověřit její historii u přepravce. Také je vhodné zkontrolovat výpis z bankovního účtu.

„Setkali jsme se i se situacemi, kdy si spotřebitel zboží převzal a má jej u sebe, přesto mu následně přišla výzva k zaplacení za údajně nevyzvednutou zásilku. I proto je vhodné před úhradou požadované částky nejprve ověřit, zda odpovídá skutečnému průběhu objednávky,“ doplňuje Eduarda Hekšová.

Nevyzvednutí není odstoupení

Opakovaně upozorňujeme na skutečnost, že pokud si spotřebitel objedná zboží, je povinen zboží převzít a zaplatit, případně včas odstoupit od smlouvy. Odstoupení by přitom mělo být jednoznačné. Z toho důvodu doporučujeme například vyplnit formulář pro odstoupení na stránkách podnikatele či poslat podnikateli e-mail nebo dopis s jasným vyjádřením toho, že zboží spotřebitel vrací v rámci 14denní lhůty.

Je požadavek platby veškerých nákladů oprávněný?

Jestliže si spotřebitel balíček nevyzvedne včas, může po něm podnikatel požadovat skladné. Jeho výše by však měla být přiměřená. Jestliže si tedy spotřebitel zboží skutečně objednal, nevyzvedl ho a současně od smlouvy neodstoupil, může být požadavek na úhradu skladného oprávněný.

„Pochybnosti v celém případě pak vyvolává především požadavek na úhradu právních služeb. Z dokumentů, které jsme od spotřebitelů obdrželi, vyplývá, že tyto náklady mohou tvořit významnou část požadované sumy, přibližně 80 %,“ doplňuje Eduarda Hekšová.

Právě u těchto nákladů je podle našeho názoru namístě zvýšená opatrnost. Podle nám dostupných informací je společnost Debtcollect, zastoupená advokátní kanceláří, prvním subjektem, který spotřebitele vyzývá k platbě za nevyzvednutou zásilku. Samotná společnost přitom uvádí, že jí

prodávající postoupil pohledávku na náhradu škody, která měla vzniknout v souvislosti s nevyzvednutím a nezaplacením objednávky.

Aby bylo možné požadovat po spotřebiteli náhradu nákladů na právní služby jako účelně vynaložené náklady spojené s vymáháním pohledávky, musí především platit, že takový nárok skutečně vznikl a že požadované náklady byly v konkrétním případě účelně vynaloženy. Pokud spotřebitel před předáním případu společnosti Debtcollect nebyl vyzván k úhradě tvrzeného dluhu, je namístě zkoumat, zda jsou náklady na následné vymáhání skutečně důvodné.

S ohledem na výše uvedené máme za to, že požadavek na úhradu nákladů právních služeb není v těchto případech oprávněný.

Namítněte promlčení

Nezřídka se stává, že pohledávka na zaplacení dlužné částky je již promlčená, tedy starší než tři roky. V takovém případě doporučujeme společnost upozornit, že se jedná již o promlčený dluh, a tedy že nejste povinni jej platit.

Nevíte si rady? Obraťte se na naši poradnu

Bohužel i v situacích, kdy spotřebitel společnost řádně upozorní, že požadovanou částku není povinen uhradit, například proto, že je pohledávka promlčená nebo že nevznikl nárok na úhradu nákladů právních služeb, přicházejí další upomínky. Podle informací poskytnutých Českou obchodní inspekcí se situací kolem výzev k úhradě za nevyzvednuté zásilky současně zabývá také slovinský dozorový orgán.

„Pokud si spotřebitelé nejsou jistí, jak postupovat, chtějí svou situaci konzultovat nebo se s námi podělit o vlastní zkušenost, mohou s obrátit na naši spotřebitelskou poradnu. Bezplatně nás mohou kontaktovat prostřednictvím formuláře nebo telefonicky na čísle 299 149 009. Naši poradci jsou na telefonické lince k dispozici každý všední den od 9 do 17 hodin,“ dodává 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 dTestu 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-12540/dtest-pozor-na-vyzvy-za-nevyzvednute-baliky>