

dTest: Nechtěné a nevyžádané - Jak naložit s neobjednaným zbožím nebo s jiným plněním

20.6.2023 - Lucie Korbeliusová | dTest

Chyba nebo úmysl?

V první řadě je klíčové zjistit, zda se skutečně jedná o neobjednané zboží či službu. Ne vždy se musí jednat o postranní úmysl prodejce, ale o obyčejnou lidskou chybu např. při odeslání zboží na špatnou adresu. Doporučujeme si tedy v první řadě pečlivě zkontrolovat veškeré informace, které máte k dispozici – např. e-mailovou komunikaci nebo oznámení o doručení, a kontaktovat prodejce.

Pokud jste však přesvědčení, že se skutečně jedná o neobjednané zboží nebo plnění, je zapotřebí vycházet z toho, že podnikatel je oprávněn spotřebiteli zasílat plnění jen v případě, že si zboží či službu prokazatelně objednal. „V momentě, kdy jste si nic neobjednali, a v poštovní schránce vám přistálo nevyžádané překvapení, může být takové zasílání zboží vyhodnoceno jako agresivní obchodní praktika,“ upozorňuje ředitelka spotřebitelské organizace dTest Eduarda Hekšová. I z tohoto důvodu spotřebitel nemá povinnost nevyžádané zboží na své náklady vracet. „Navíc, což mnoho spotřebitelů neví, nemusí společnost o doručení neobjednaného zboží informovat. Z pohledu občanského zákoníku se totiž jedná o neobjednané plnění,“ dodává Hekšová.

Nemusíte platit

Může však nastat situace, kdy prodejci po spotřebiteli zaplacení neobjednaného plnění chtějí. V takovém případě by však daná společnost musela prokázat, že spotřebitel projevil přání zboží obdržet – např. doložením objednávky. „Jak už bylo zmíněno, kupující je povinen uhradit pouze cenu za zboží, které si od společnosti prokazatelně objednal. Klíčové tak je nejen to, zda objednávka byla skutečně učiněna, ale také to, zda nebyla později zrušena, např. v rámci odstoupení od smlouvy do 14 dnů,“ vysvětluje Eduarda Hekšová.

Konečně se také můžete v případě nevyžádaných zásilek obrátit s podnětem na Českou obchodní inspekci, která následně prošetří, zda se jedná o zakázanou agresivní obchodní praktiku. V případě opakovaného zasílání neobjednaných balíčků lze také obchodníkovi zaslat odmítnutí zasílání neobjednaného zboží.

A pokud si s nevyžádanými zásilkami nevíte rady, doporučujeme se obrátit na naši naši spotřebitelskou poradnu na telefonním čísle 299 149 009 (každý všední den 9-17 hod.) nebo na e-mailu dtest@dtest.cz. Spotřebitelé si na obchodníky mohou stěžovat v rámci služby VašeStížnosti.cz, kde je také možné spor transparentně vyřešit.

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-10272/dtest-nechtene-a-nevyzadane-jak-nalozit-s-neobjednanym-zbozim-nebo-s-jinym-plnenim>