

Nedoručení předem zaplaceného zboží

6.2.2024 - Lucie Korbiliusová | DTest

Povinnost zaplatit, ale také povinnost dodat zboží

Objednávkou zboží je s podnikatelem uzavřena kupní smlouva. Povinností spotřebitele je poté zaplatit sjednanou cenu, povinností podnikatele zase dodat zboží ve sjednaném termínu. Tento termín může být uveden na stránkách podnikatele, v jeho obchodních podmínkách nebo přímo ve smlouvě. „Nemusí však být stanoven vždy, v takovém případě musí podnikatel dodat zboží bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dní,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Pokud podnikatel zboží nedodá v relevantním termínu, octne se v prodlení.

V této situaci je pro spotřebitele povětšinou nejvhodnějším postupem stanovit podnikateli dodatečnou přiměřenou lhůtu a vyzvat jej, aby splnil, co dluží. Pokud totiž zboží nedodá ani v této dodatečné lhůtě, spotřebiteli vzniká právo na odstoupení od smlouvy, čímž se kupní smlouva tzv. ruší od počátku. Mělo by tak dojít k navrácení všeho, co bylo plněno, a podnikatel je tedy povinen vrátit peníze, které obdržel.

Alternativně, pokud spotřebitel zboží zakoupil distančním způsobem, tzn. přes internet či po telefonu, může odstoupit do 14 dnů od převzetí zboží bez udání důvodu. Jakmile spotřebitel od smlouvy odstoupí, má podnikatel lhůtu 14 dní na to, aby peníze vrátil.

Když podnikatel nevrací, co má

Pokud podnikatel i přesto peníze nevrací, nabízí se spotřebiteli možnost využití služby „chargeback“. Případá však v úvahu pouze v případě, že spotřebitel platil kartou. Pokud tomu tak je, může kontaktovat banku, jež jeho kartu vydala, a peníze nazpět získat od ní, namísto od podnikatele. „Služba je však vázána na specifické podmínky a spotřebiteli tak nemusí být vyhověno vždy,“ upozorňuje Eduarda Hekšová.

Pokud podnikatel své povinnosti neplní, lze také podat podnět k České obchodní inspekci, do jejíž kompetencí spadá prošetření, zda nedošlo k porušení zákona, a případně podnikatele pokutovat. Česká obchodní inspekce zprostředkovává také službu mimosoudního řešení sporů (tzv. ADR), kde dělá prostředníka mezi spotřebitelem a podnikatelem a snaží se o smírné vyřešení sporu. Službu smírného řešení sporů poskytuje také organizace dTest na webu [VašeStížnosti.cz](https://vasestiznosti.cz). Jako poslední řešení před samotným soudním sporem doporučujeme zaslání předžalobní výzvy podnikateli.

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-10724/dtest-nedoruceni-predem-zaplaceneho-zbozi>