

Donáškové služby - nejčastější problémy, s kterými se spotřebitelé setkávají

12.9.2024 - | DTest

Reklamace doručeného jídla

V případě, že se objeví problém s donáškovými službami, mohou se spotřebitelé obrátit na spotřebitelskou právní poradnu časopisu dTest, a to na čísle 299 149 009. Využít mohou také službu smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz.

Asi prvním potenciálním problémem, který každého napadne, je kvalita jídla. Stejně jako v restauraci se může stát, že jídlo kvalitou neodpovídá tomu, co spotřebitel očekával, případně může dojít také k záměně. Při samotném doručení poté mohou vzniknout další vady jídla, které může být vnějšími vlivy (např. otřesy) poškozeno. Jestliže je spotřebitelům doručeno jídlo, které neodpovídá kvalitou, vzhledem či jinými vlastnostmi objednanému, měli by co nejrychleji uplatnit reklamaci.

Čím dříve spotřebitel reklamaci uplatní, tím větší existuje pravděpodobnost pro uznání reklamace. Pokud by totiž spotřebitel doručené jídlo reklamoval s delší prodlevou, mohl by nastat spor ohledně kvality doručení, kdy by se společnost bránila, že spotřebitel zboží poškodil sám, neboť při převzetí nic nenamítal. Zákon však spotřebitelům výslovně neukládá povinnost zkontrolovat zboží ihned po převzetí, ale s ohledem na předcházení podobným problémům to nelze než doporučit. Ideálním výsledkem uznané reklamace je poté přiměřená sleva nebo doručení nového jídla bez vad.

Dlouhá doba čekání

Dalším relativně častým problémem je čas doručení. To mimo samotné restaurace či jiného provozovatele, který jídlo poskytuje, může ovlivnit právě doprava. Může se stát, že se kurýr zdrží v koloně nebo má technické problémy. Pokud však zboží není dodáno včas, lze i tuhle vadu reklamovat. Společnosti většinou ukazují orientační čas doručení, avšak v obchodních podmínkách mohou mít stanovené odchylky. Pokud si však spotřebitel objedná zboží na konkrétní čas, měl by jej v tento čas dostat. U objednávek „co nejdříve“ by se poté skutečný čas doručení od odhadovaného času neměl výrazně lišit, avšak nemusí být zcela přesný, pokud jej společnost negarantuje. Spotřebitelé i v takových případech mohou požadovat přiměřenou slevu. Pokud by zboží nebylo dodáno ani v přiměřené lhůtě, kterou spotřebitel společnosti poskytne, mohl by následně od smlouvy odstoupit.

Netransparentní ceny

Méně častým, avšak ne zcela výjimečným problémem je účtování cen. Společnosti ve své aplikaci ukazují cenu konkrétního produktu, avšak po přidání do košíku naskočí další částka, která je pro spotřebitele nevyhnutelná. Pokud je však spotřebitel informován o konečné ceně a souhlasí s ní, je objednávka v takovém případě platná a nelze se tak obecně domáhat vrácení částky. V případech, kdy je přičítána fixní částka ke každému jídlu, by měla být tato částka uvedena přímo u produktu. Přičtení až v samotném shrnutí objednávky není prospotřebitelské a v určitých případech by se mohlo jednat o porušení zákona.

Chování kurýrů

Spotřebitelé se na právní poradnu dTestu obrací také se stížnostmi, které se týkají chování kurýrů.

Ty se však zpravidla řídí interními předpisy konkrétní společnosti a není tak nutné je vymáhat jiným způsobem, než nahlášením právě jí. Pokud by však spotřebitelé spatřili například dopravní přestupek, mohou se obrátit na obecní policii či Policii České republiky.

<https://www.dtest.cz/clanek-11122/donaskove-sluzby-nejcastejsi-problemy-s-kterymi-se-spotrebitele-s-etkavaji>