

dTest: Cesty balíčků jsou někdy nevyzpytatelné

11.11.2025 - Lucie Korbéliusová | DTest

Přepravní služby se v poslední době stávají neoddělitelnou součástí našich životů. Balíčky si necháváme posílat nejen domů a do práce, ale také do výdejních boxů, kterých neustále přibývá. Ačkoliv čím dál větší množství zásilek obsahuje zboží zakoupené na internetových e-shopech, balíček může zaslat každý. S problémy se nemusíte setkat pouze v roli příjemce, ale i jako odesílatel. Nejčastěji se jedná o ztracené balíčky, neochotu přepravce k vyřízení reklamace nebo změnu místa doručení. Jaká jsou vaše práva a jak se v takových případech můžete domáhat nápravy?

Když se role obrátí

V rámci naší činnosti se nejčastěji věnujeme přepravě v souvislosti s nakupováním na internetu, kdy je odesílatelem zásilky podnikatel a v pozici příjemce vystupuje spotřebitel. Pokud však sami odesíláte zásilku prostřednictvím České pošty, Zásilkovny, PPL nebo jiného dopravce, stáváte se odesílatelem vy. Od toho se také odvíjí nejen práva, ale i povinnosti. Především jste to vy, kdo s přepravníkem uzavírá smlouvu o přepravě, jste proto povinni zaplatit za poskytnutí služby. Přepravce pak odpovídá za řádné poskytnutí služby přímo vám. Pokud se v průběhu přepravy vyskytnou nějaké problémy, je za ně přepravní společnost vůči vám odpovědná.

Víte, kolik dostanete za poškozenou zásilku?

Než uzavřete smlouvu o přepravě, ověřte si, že věc, kterou chcete odeslat, není podle obchodních podmínek dopravce vyloučena z přepravy. Takovými předměty bývají obvykle věci příliš rozměrné, křehké, nebezpečné nebo nezákonné. Do této kategorie mohou spadat i zásilky obsahující barvy, lepidla či tekutiny, které by mohly během přepravy poškodit jiné balíky. Také zvažte hodnotu přepravovaného předmětu. Za ztrátu či poškození zásilky dopravce odpovídá jen v rozsahu sjednaném ve smlouvě. Dopravci mívají svoji odpovědnost za škodu na zásilce často omezenou pouze určitou paušální částkou. Například Zásilkovna běžně odpovídá za škodu pouze do paušální výše 300 Kč. Ačkoliv je taková výše v mnohých případech nepřiměřená, je toto jednání v souladu s nynějším zněním zákona.

Společnosti spotřebitelům mnohdy nabízejí možnost využít zpoplatněné služby, po jejímž zakoupení nese odpovědnost za škodu do výše hodnoty zásilky, případně do stanoveného limitu dosahujícího několika tisíc korun. „Pokud je to možné, doporučujeme hodnotu vaší zásilky uvést přepravci před zasláním. Samozřejmě také dbejte na to, abyste zásilku vhodně zabalili. Za případné škody vzniklé nevhodným obalem zásilky totiž nemusí odpovídat dopravce, ale mohou jít na vrub samotného odesílatele,“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

I vadnou přepravu lze reklamovat

Pokud dojde k problému s dodáním zásilky, je třeba jej řešit reklamací. V obchodních podmínkách či reklamačním řádu přepravce zkontrolujte, kdo je osobou oprávněnou k podání reklamace. Zpravidla spočívá podání reklamace na odesílateli až do okamžiku doručení zásilky. Typicky se může jednat o případy, kdy je zásilka doručena se zpožděním nebo nebyla doručena vůbec. Po okamžiku doručení

zásilkou naopak podává reklamaci příjemce, zejména pokud zjistí, že došlo k jejímu poškození, úbytku nebo záměně. Ačkoliv to není vždy možné, v ideálním případě by měl příjemce obal zásilky zkontrolovat ihned při převzetí. Pokud je obal zjevně poškozený, je vhodným řešením na toto upozornit již při dodání, případně balík nepřebírat. *„Reklamaci je třeba uplatnit co nejdříve. Některé procesní aspekty reklamace se však mohou různit napříč přepravními společnostmi. Proto doporučujeme vždy zkontrolovat jejich obchodní podmínky,“* doporučuje Eduarda Hekšová. Reklamace ovšem musí být vyřízena do 30 dnů ode dne jejího uplatnění.

Změna místa doručení zásilky

Zejména při doručení zásilky do výdejních boxů se stává, že ji přepravce doručí do jiného boxu, než měl. Změna místa dodání ze strany přepravce je možná, pokud je to sjednáno alespoň v obchodních podmínkách. Zásilkovna, na kterou v poslední době evidujeme větší množství stížností na našem portálu VašeStížnosti.cz, může podle svých přepravních podmínek zásilku uložit na jiném výdejním místě za podmínky, že má původní místo vyčerpanou kapacitu a zboží bude uloženo na nejbližším vhodném výdejním místě. V některých případech je ovšem na pováženou, zda je náhradní výdejní místo opravdu nejbližší možné, zejména když je někdy i 25 km daleko. Jestliže zásilka nebyla doručena na nejbližší možné místo, jedná se o vadu poskytování služby, kterou lze taktéž řešit reklamací.

Pokud vám v souvislosti s vyřizováním reklamace vzniknou obtíže, zejména nebude-li reklamace vyřízena včas, můžete se obrátit na Český telekomunikační úřad s návrhem na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace. S návrhem však neotálejte. Řízení je možné zahájit pouze do jednoho měsíce ode dne vyřízení reklamace nebo ode dne marného uplynutí lhůty pro její vyřízení.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

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 nejrozličnější 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-11925/dtest-cesty-balicku-jsou-nekdy-nevyzpytatelne>