

Odpovědnost za křehký balíček

11.1.2024 - Lucie Korbeliusová | DTest

Z právního hlediska je běžná objednávka zboží na internetu nejčastěji tvořena dvěma právními vztahy.

Velmi křehké vztahy

Kupní smlouvou mezi kupujícím a prodávajícím a smlouvou o přepravě mezi přepravní společností a zpravidla odesílatelem. To má vliv i na otázku, kdo je odpovědný za poškození zásilky při přepravě. „Obecně řečeno, za zásilku odpovídá odesílatel až do jejího předání přepravní společnosti. Poté za ni odpovídá přepravní společnost až do okamžiku jejího předání příjemci. Jakmile ji příjemce obdrží, je za ni odpovědný on sám,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. To platí zejména u kupních smluv mezi dvěma fyzickými osobami, zpravidla uzavřených skrze bazary či tzv. „marketplaces“ nebo u smluv mezi dvěma podnikateli.

Výjimkou ze zmíněného pravidla je však spotřebitelská koupě. Pokud si zboží zakoupil spotřebitel a prodávající, typicky e-shop, věc odesílá, je prodávající odpovědný za zásilku až do okamžiku jejího doručení spotřebiteli. Tedy ne pouze do okamžiku předání přepravní společnosti, jak tomu bylo v předchozím případě. Této problematice jsme se věnovali již dříve.

Pokud na zásilce vznikla škoda, může reklamaci vůči přepravní společnosti uplatnit pouze osoba, která s přepravní společností uzavřela smlouvu o přepravě. Většinou to bude odesílatel, kdo přepravu objednává. Nemusí tomu však být vždy, přepravu může totiž zajistit i samotný příjemce zásilky. „Pokud kupující po přijetí zásilky zjistí, že mu zásilka dorazila poškozená, nemůže běžně uplatnit reklamaci přímo u přepravní společnosti. Může však reklamovat u prodávajícího, jelikož prodávající s přepravcem uzavřel smlouvu,“ radí Hekšová.

Balení je věda

Vždy je na odesílateli, aby zásilku vhodně zabalil. To platí jak v případě prodeje zboží, tak v případě jeho vrácení e-shopu, pokud jste například odstoupili od smlouvy. V případě vrácení zboží e-shopu jsou často dostupné pokyny k zabalení zboží. Pokud je spotřebitel dodrží, nebude zpravidla za případné poškození zodpovědný a zodpovědnost přejde na prodejce. Je však potřeba, aby dodržení těchto pokynů nebylo v rozporu se zdravým rozumem – pokud prodávající poskytne pokyny pro vrácení bot, zatímco spotřebitel vrací skleničky, musí mu být jasné, že je potřeba kvalitnější ochrana. I přes pochybení prodávajícího by se tak odpovědnosti zprostit nemohl.

Pokud zásilka nebude vhodně zabalená, přepravce s nejvyšší pravděpodobností nebude odpovědný za případné poškození vzniklé během přepravy. Někteří přepravci nabízejí možnost zaslání zásilky v režimu „křehké“, zpravidla za příplatek. Ačkoliv se v takovém případě přepravce zavazuje zacházet se zásilkou se zvýšenou opatrností, pokud byla zásilka nedostatečně zabalena, odpovědnost ponese opět odesílatel. Pokud však na zásilku označení „pozor, křehké“ umístil samotný odesílatel, aniž by s přepravcem zvláštní režim sjednal, nemá označení na povinnosti a odpovědnost přepravce žádný vliv. Také se stává, že někteří přepravci přepravu křehkých zásilek rovnou vyloučí ve svých obchodních podmínkách. Pokud i přesto odesílatel zašle předmět, u kterého je větší šance poškození, přepravce bude za odpovědnost ručit v rozsahu běžné zásilky a bude tak opět posuzováno, zda byla zásilka odesílatelem řádně zabalena.

Nabízí se i možnost pojištění zásilky proti rozbití. Opět však platí, že pokud bylo špatně zabaleno, vinu nese odesílatel a ani pojištění mu v tomto nepomůže. „Také je dobré věnovat pozornost podmínkám pojištění, jelikož některá pojištění mají sjednanou spoluúčast odesílatele,“ uzavírá Eduarda Hekšová.

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-10679/dtest-odpovednost-za-krehky-balicek>