

Za poškozený balíček neodpovídá Ježíšek

29.11.2024 - Lucie Korbéliusová | DTest

Zvažte, zda zásilku převezmete „Poškozená krabice může napovědět, že zboží uvnitř zažilo nějaký ten karambol. Čekáte-li křišťálové skleničky nebo třeba keramický tajine, je namístě zásilku s odkazem na možné poškození vůbec nepřebírat,“ sděluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Následně je vhodné ihned kontaktovat prodávajícího o odmítnutí převzetí a jeho důvodu. Pokud dopravce balík doručí a odjede před jeho kontrolou, doporučujeme balík zdokumentovat a neprodleně kontaktovat prodávajícího. K dokumentaci využijte fotografie nebo rovnou videozáznamu přebírání a rozbalování zásilky. Datum a čas pořízení fotografií či videa lze poté vyčíst z metadat obsažených v daném souboru. Za určitých podmínek lze také rozbalit zásilku před pracovníkem doručovatele předtím, než ji převezmete. Snadněji tak prokážete, že k poškození zboží došlo ještě před převzetím zásilky.

„Rozhodnete-li se balík i přes zjevné pochroutání přece převzít, dokumentaci rozhodně nepodceňte a zkuste si natočit populární unboxing,“ dodává ředitelka dTestu.

Nicméně i nepoškozený balík může obsahovat poničené zboží. I v takové situaci lze vadu bezpochyby reklamovat. Prodávající totiž odpovídá jak za dopravu, tak za řádné zabalení zboží. To by mělo být zabaleno takovým způsobem, aby při běžné manipulaci nedošlo k jeho poškození. V případě bezvadného stavu krabice, a přesto poškozeného zboží jsou tak prakticky možné jen dvě varianty – zboží nebylo zabaleno řádně, a k jeho poškození došlo během přepravy, nebo zboží bylo zasláno již poškozené.

Zásilku zkontrolujte hned po jejím doručení

Problematické následky může mít situace, kdy si spotřebitel sice převezme zásilku, nechá ji ale nerozbalenou, a až po delší době zjistí, že je její obsah poškozen. V takovém případě spotřebitelé oslabují svoji důkazní pozici a jejich šance na bezproblémovou reklamací se snižuje.

U koho reklamovat?

Obdrželi jste drobně pomačkaný nebo dokonce deformovaný balíček a nevíte si rady, na koho se obrátit – na prodávajícího, či přepravce, který zboží doručil? Odpověď není složitá. Spotřebitel nemusí zkoumat, kdy k poškození zásilky došlo. Při nákupu na e-shopu prodávající zpravidla odpovídá za balíček až do okamžiku jeho doručení spotřebiteli. Je to totiž právě prodávající, s nímž spotřebitelé uzavírají smlouvu. Naopak s přepravcem je ve smluvním vztahu prodávající, nikoliv sám spotřebitel. *„Dojde-li vám vadný balíček, reklamujte jej přímo u prodávajícího. Zjišťování, kdo je konkrétním viníkem i případnou reklamaci u dopravce, nechte na prodávajícím,“* uzavírá Eduarda Hekšová z dTestu. Jiná situace nastane, jestliže si spotřebitel objednal vlastního přepravce, kterého prodávající nenabízí. Potom musíte reklamaci zásilky řešit i s doručovatelem.

Trápí vás spotřebitelský problém?

Volejte bezplatnou poradnu dTestu na telefonním čísle 299 149 009. Naši poradci jsou připraveni vám pomoci každý všední den od 9 do 17 hodin. Kontaktovat nás můžete i elektronicky.

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-11271/dtest-za-poskozeny-balicek-neodpovida-jezisek>