

dTest: Změna místa dodání balíčku

10.12.2024 - Lucie Korbéliusová | DTest

Změna je život

Přestože si při nákupu na e-shopu můžete zpravidla vybrat místo doručení, kterých jsou ve větších městech desítky, v největších i stovky, ne vždy si balík lze na stejném místě vyzvednout. Doručovací společnost se totiž rozhodne balík doručit na jiné místo. Tento postup je běžně stanoven v obchodních podmínkách společnosti, s níž (zpravidla) prodávající uzavírá smlouvu. Tato změna by však neměla být samovolná a bezdůvodná.

„Typickým důvodem pro změnu doručovacího místa uvedeným doručovatelem je obsazení toho vybraného,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Při naplnění podmínek je však taková změna možná. *„Mimo vyhrazení si této skutečnosti ve smlouvě je důležité, aby nové místo bylo obdobně dostupné, což znamená nejen přiměřenou vzdálenost, ale také například otevírací dobu,“* upřesňuje Hekšová.

Pokud je tedy doručeno do místa se stejnou otevírací dobou, které je vzdálené pár desítek metrů, je takové doručení zpravidla v pořádku.

Není změna jako změna

Problém nastává ve chvíli, kdy nové místo není obdobné. Pokud jde o rozdíl stovek metrů či dokonce o kilometry, již lze relativně snadno pochybovat o tom, že je místo obdobným. Složitější je to u otevírací doby. *„Pokud se například místo doručení změní z úložného boxu, který je přístupný nonstop na prodejnu, která má otevřeno pouze ve všední dny od 8 do 14 hodin, je to zpravidla pro spotřebitele velmi omezující a rozdíl těchto míst je podstatný,“* uvádí Hekšová.

Pokud jde však o dvě prodejny, jejichž otevírací doba se liší o hodinu či dvě, je již podstatnost rozdílu sporná. Pro některé spotřebitele to totiž nehraje žádnou roli a zboží si mohou vyzvednout i na novém místě. Jestliže však má spotřebitel prostor pro vyzvednutí balíku od 15 hodin a původní výdejní místo zavírá v 16:00, zatímco nové ve 14:00, je pro něj vyzvednutí prakticky znemožněno.

Dohoda nad zlato

Tato fráze platí téměř ve všech oblastech našich životů. Některé společnosti nabízejí možnost změny doručovacího místa ve chvíli, kdy zjistí, že to původní je obsazeno. Pro společnosti samotné je odhadování obsazenosti doručovacích míst složité – zatímco někdy dojde k vyzvednutí balíčku spotřebitelem během pár hodin, v jiných případech může být vyzvednuto až na konci úložní doby, která může činit několik dnů. Spotřebitel má poté u těchto společností v takovém případě možnost vybrat si náhradní místo, které mu bude nejvíce vyhovovat. Nemusí jít tedy o obdobné, ale ve výsledku může být spotřebitel spokojenější, než kdyby mu nové místo vybrala společnost například podle automatického systému. Ne všechny společnosti však tuto možnost nabízejí a ne vždy je v okolí dostatek alternativních míst.

„Pokud by spotřebitelé měli dotazy k tomuto tématu, mohou se obrátit na naši spotřebitelskou poradnu na čísle 299 149 009 či elektronicky. Pokud by chtěli řešit svou stížnost se společností, mohou se obrátit rovněž na službu VašeStížnosti.cz, kterou provozujeme,“ 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-11286/dtest-zmena-mista-dodani-balicku>