

Nedělejte mrtvého brouka aneb Nepřevzetí zboží z e-shopu na dobírku

27.3.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Nepřevzetí zboží Někdy se může stát, že kupující, který je spotřebitelem, si objedná zboží na dobírku přes internet, ale než si ho převezme, tak změní z různých důvodů názor a objednané zboží nechce. Co teď?

Někteří kupující se domnívají, že bude stačit, když zásilku jednoduše nepřijmou a prodejce tuto skutečnost automaticky vyhodnotí jako odstoupení od kupní smlouvy a vrácení zboží v zákonné 14denní lhůtě. „Ovšem realita je jiná a toto řešení je velmi krátkozraké, nepřevzetí zboží není odstoupením od smlouvy,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest a dodává: „Vždy je potřeba zahájit s e-shopem komunikaci a o svém rozhodnutí odstoupit od smlouvy je informovat.“

Objednané zboží je totiž dle zákona kupující povinen zaplatit a převzít. Kupující spotřebitel má však právo odstoupit od smlouvy uzavřené na dálku do 14 dnů od převzetí zboží, a to i bez udání důvodu. Kupující by tak měl v ideálním případě zboží zaplatit, převzít, informovat prodávajícího o odstoupení od smlouvy a nepoškozené a kompletní zboží na své náklady prodávajícímu vrátit. Proávající by pak vrátil kupujícímu zaplacenou kupní cenu a náklady na doručení směrem ke kupujícímu.

„Spotřebitel se někdy rozhodne zboží nepřevzít ještě před jeho odesláním,“ popisuje Eduarda Hekšová a doplňuje: „I na to má spotřebitel právo. Pokud se však již tak rozhodne, ať už ve fázi ještě před odesláním zboží, nebo po jeho odeslání, doporučujeme spotřebitelům vždy řádně od smlouvy odstoupit, protože jinak kupní smlouva nezanikne.“

Nejhorší variantou pro e-shop je, když spotřebitel objednané zboží nepřeveze a dělá „mrtvého brouka“. Nepřevzetím zásilky a jejím nezaplacením v případě dobírky se totiž dopustí porušení svých povinností z kupní smlouvy.

„Při nepřevzetí věci v dohodnuté době má prodávající právo požadovat účelně vynaložené náklady spojené s uchováním věci a požadovat po kupujícím zaplacení skladného,“ varuje Eduarda Hekšová a doplňuje: „O povinnosti zaplatit skladné, jakož i jeho výši, by však prodejce měl předem informovat, ideálně v kupní smlouvě a v obchodních podmínkách.“

Pokud e-shopy identifikují podobná jednání jako problém, snaží se spotřebitele od takového postupu odrazovat. Například tak, že zvýší poplatek za dobírku, neumožní dobírku u objednávek s nízkou hodnotou, nastaví si interní blacklist a pokud si někdo u nich vícekrát nepřeveze zboží, pak už mu dobírku neumožní. „V hraničním případě si e-shopy mohou u spotřebitele uplatnit náklady na náhradu škody,“ varuje Eduarda Hekšová a uzavírá: „Ne vždy na to musí mít e-shop nárok, ale přesto je vhodné a férové, aby spotřebitel řádně s e-shopem komunikoval, od smlouvy řádně odstoupil, případně se domluvil na řešení.“

Pokud spotřebitelé mají otázky k tomuto tématu, mohou se obrátit na bezplatnou spotřebitelskou poradnu dTestu, a to elektronicky na www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna nebo telefonicky na číslo 299 149 009. Triky obchodníků mohou prostudovat v naší brožurě Stovka triků obchodníků.

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 desetitisíce 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-10098/dtest-nedejte-mrtveho-brouka-aneb-neprevzeti-zbozi-z-e-shopu-na-dobirku>