

Problémy spotřebitelů s rozvozci jídla

10.10.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Nejčastější prohršky

První myšlenkou téměř každého spotřebitele na možný problém je kvalita dovezeného jídla. To můžeme jen potvrdit. „Spotřebitelé se na naši poradnu často ozývají s tím, že jídlo nemá požadovanou kvalitu, je studené nebo dokonce dorazí zcela jiné jídlo, než si spotřebitelé objednali,“ dává náhled na problematiku Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. V takových případech se však spotřebitelé nemusí s dovezeným jídlem smířit. Naopak mají právo takové jídlo reklamovat. „Studené či nekvalitní jídlo neodpovídá objednavce, a spotřebitelé jej tak mohou reklamovat. Stejně tak lze samozřejmě postupovat i v případech, kdy dorazí jídlo jiné,“ nabízí řešení Hekšová. V takových situacích připadá v úvahu dodání nového jídla, ale pokud se spotřebitel spokojí s přiměřenou slevou z ceny, může se s rozvozcem domluvit, že si doručené jídlo nechá.

Dalším problémem, se kterým se na naší poradně setkáváme je nedoručení objednávky. „Mimo jiné jsme se setkali i s případy, kdy bylo v aplikaci zboží označeno jako doručené, avšak ve skutečnosti tomu tak nebylo,“ upřesňuje Hekšová. V takových případech může jít o chybu aplikace či pochybení jednotlivce. V žádném případě to však společnost neomlouvá a je poté povinna vrátit spotřebiteli peníze v plné výši. Někdy dochází k situaci, kdy společnost v takovém případě vrací peníze pouze ve formě „kreditů“, které lze uplatnit na další nákup. Nedohodne-li se na tom však společnost se spotřebitelem, je povinna vrátit peníze stejným způsobem, jakým je obdržela – pokud tedy bylo placeno platební kartou, je společnost povinna tuto platbu vrátit zpět na účet spotřebitele.

Problémy spotřebitelské poradny se společností Foodora

S velkým počtem objednávek se vždy zvyšuje riziko stížností spotřebitelů. Jednou z největších společností zabývajících se rozvozem jídla je Foodora. V případě této společnosti však spotřebitele trápí zejména neplnění její informační povinnosti. Podnikatelé jsou totiž ze zákona povinni sdělit spotřebiteli před uzavřením smlouvy mimo jiné údaje o své totožnosti, adresu sídla, telefonní číslo a, existuje-li, pak i adresu pro doručování elektronické pošty. Telefonní číslo společnosti Foodora ale není nikde dostupné, a spotřebitelé se tak s ní nemohou operativně spojit. Spotřebitelé se proto obrací na spotřebitelskou poradnu dTestu s žádostmi o pomoc při řešení jejich starostí se společností Foodora. „Poradci však s tímto problémem nemohou nijak pomoci, neboť ani my nemáme o této společnosti více údajů než spotřebitelé“ dodává Hekšová. V některých případech se dTestu dokonce ozvali kurýři, kteří potřebovali kontaktovat společnost ohledně určité objednávky či žadatelé o práci u této společnosti.

„Budou-li se chtít spotřebitelé poradit ohledně reklamace jídla, samozřejmě se na nás mohou vždy obrátit,“ pokračuje Hekšová a uzavírá: „Bohužel však spotřebitelům nemůžeme poskytovat operativní podporu ohledně času doručení či urychlení objednávky.“

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-10482/dtest-problemy-spotrebitelu-s-rozvozci-jidla>