

Doručí i to, co neobjednáte

25.2.2025 - Lucie Korbeliusová | DTest

Co je neobjednané plnění?

O neobjednané plnění jde v situaci, kdy byl spotřebiteli doručen balíček, přestože neuzavřel žádnou smlouvu. Tento případ může mít více příčin. „Může se stát, že došlo k chybě na straně kupujícího, který zadal špatnou adresu, ale i na straně prodávajícího, který ji například zaměnil,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Ne vždy jde však o prosté pochybení. „U některých společností evidujeme takové množství stížností od spotřebitelů, že lze o prostém pochybení silně pochybovat,“ upozorňuje Hekšová. V rámci naší činnosti se na nás spotřebitelé obracují zejména ohledně polské společnosti Stander, která pravděpodobně rozesílá zboží i upozornění na neuhrazené faktury ve vlnách. Zatímco v některých měsících se setkáme pouze s jednotkami případů, v jiných se může jednat i o vyšší desítky případů za měsíc.

Nejedná se o jedinou společnost, která neobjednané plnění zasílá, avšak s ohledem na jejich počet se jedná o velmi významný spotřebitelský problém. V menší míře, avšak nikoliv nepatrné, se setkáváme i se společností NaturaMed Pharmaceuticals s.r.o., která dodává zejména doplňky stravy. S problémy s plněním od této společnosti se na nás obrací především senioři.

Jak se bránit?

Na úvod je potřeba říci, že spotřebitelé jsou povinni uhradit jen to, co si skutečně objednali. Naopak když si doručenou zásilku neobjednali, mohou následovat čtyři jednoduché poučky. (i) Spotřebitelé zásilku nemusí platit; (ii) věc mohou (ale nemusí) převzít; (iii) na své náklady nemusí věc vracet, ani o případném převzetí věci podnikatele vyrozumět; (iv) pokud by podnikatel požádal spotřebitele o vrácení, musí vyhovět a poskytnout přiměřenou součinnost. Podnikatel však musí vše zajistit na své náklady – v ideálním případě by tak měl zajistit, aby si přepravní společnost zboží vyzvedla po domluvě přímo u spotřebitele doma.

„Jestliže spotřebitelům chodí opakovaně neobjednané plnění, doporučujeme jim požádat společnost o výmaz jejich osobních údajů dle obecného nařízení o ochraně osobních údajů,“ radí Eduarda Hekšová. Podnikatel je povinen mu vyhovět bez zbytečného odkladu, přičemž tak musí učinit nejpozději do jednoho měsíce od podání žádosti a zároveň jej o tom musí vyrozumět. Výjimkou by byla situace, kdy je dán nějaký jiný právní důvod, například existence neuhrazené faktury. Pokud tedy spotřebitel nechce, aby jej společnost nadále kontaktovala a zasílala balíky, doporučujeme, aby podal písemnou žádost (nejlépe doporučeně a s dodejkou) o odstranění osobních údajů z databáze podnikatele.

Po odstranění osobních údajů již nemá podnikatel spotřebitele jak dohledat, a nemůže tak ani zasílat neobjednané plnění. Pokud by společnost doručovala neobjednané zásilky i nadále, spotřebitel by se mohl oprávněně domnívat, že podnikatel jeho osobní údaje neodstranil. Zároveň se může stát, že spotřebitel není o vymazání osobních údajů podnikatelem vyrozuměn. V obou případech je možné podat stížnost k prošetření Úřadu pro ochranu osobních údajů.

„Pokud by si spotřebitelé s problematikou neobjednaného plnění či faktur za nedodané plnění nevěděli rady, mohou se na nás obrátit. Učinit tak lze telefonicky na čísle 299 149 009 či

elektronicky na stránkách dtest.cz/poradna. Pro smírné řešení sporu s podnikatelem mohou využít také služby VašeStížnosti.cz,” uzavírá Hekšová z dTestu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová

media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

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-11426/dtest-doruci-i-to-co-neobjednate>