



## Tisková zpráva ze dne 25. listopadu 2021

### **dTest: Co můžete dělat se zbožím poškozeným při přepravě?**

*Nakupování v e-shopech má své výhody, ale také určitá úskalí. Nejenže tak trochu kupujete zajíce v pytli, ale navíc do hry vstupují přepravní společnosti, které mohou nešetrným zacházením napáchat na zásilce značné škody. Na koho se tedy obrátit, když doma otevřete dlouho očekávaný balíček a zjistíte, že zakoupené hrníčky jsou potlučené a z talířků vám zbyla jen porcelánová drť?*

Málokdo asi v takové chvíli vyběhne za ujíždějícím kurýrem, aby ho přiměl vzít si zboží zpátky. Je potřeba vzniklou spoušť zdokumentovat a neprodleně se obrátit na prodávajícího. Ten odpovídá za stav zakoupeného zboží až do okamžiku převzetí kupujícím. Proto i poškození zboží způsobené přepravcem jde na vrub prodejce. Nemusíte se tedy domáhat náhrady škody u přepravce, ale můžete zboží klasicky reklamovat v e-shopu, kde jste jej zakoupili, nebo od smlouvy do 14 dnů odstoupit.

Pokud se rozhodnete od smlouvy odstoupit, nesmí být pochyb o tom, že si přejete smlouvu zrušit. „Pouhé zaslání zboží zpět prodejci bez jakékoliv zprávy není možné, dalo by se vykládat třeba jako uplatnění reklamace, takže pozor na to. Vždy je třeba vyzoomět prodejce o odstoupení od smlouvy, které však stačí odeslat třeba e-mailem nebo sdělit telefonicky,“ zdůrazňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. A dodává: „Pamatujte ale na to, že co je psáno, snáze se prokáže. Někdy vám tento krok ulehčí sám prodejce, který na svém webu nabídne vzorový formulář ke stažení pro tyto případy.“

Je pravda, že provozovatelé e-shopů se dostávají do nelehké pozice. Právo na náhradu škody a stejně tak i další práva z přepravní smlouvy totiž po vydání zásilky automaticky přecházejí na jejího příjemce. Pokud tedy reklamaci u přepravní společnosti uplatní prodávající, s největší pravděpodobností nebude akceptována.

Měli byste proto o poškození zásilky informovat jak prodávajícího, tak přepravní společnost, a to co nejdříve. S překontrolováním zboží a upozorněním na poškození zásilky neotálejte, mohlo by to přispět ke vzniku škody na straně prodávajícího. Bez vaší součinnosti totiž nemůže účinně uplatnit svůj nárok vůči přepravci. „Zákon ukládá každému člověku, aby předcházel vzniku škod u ostatních. Lhostejnost vůči zájmům prodávajícího tak může v konečném důsledku dostihnout i vás,“ říká Eduarda Hekšová.

Pokud jde o přepravní společnost, ta se nemůže zbavit své odpovědnosti poukazem na to, že adresát při převzetí zásilky podepsal prohlášení, podle kterého balík přišel nepoškozený. Podobné prohlášení potvrzuje jen nepoškozenost vnějšího obalu. Když balík před řidičem na místě neotevřete, pak ze stavu vnějšího obalu nelze vyvozovat, jak je na tom obsah balíku.

Bylo-li zboží poškozeno při přepravě a vy se rozhodnete, že nechcete odstoupit od smlouvy, nýbrž raději uplatníte reklamaci, nemůžete po prodávajícím požadovat okamžité vrácení peněz. To lze nárokovat jen tehdy, pokud by nebyla možná bezplatná oprava ani výměna za nový kus. Nadto může vyřízení reklamace trvat až 30 dní.

#### **dTest, o.p.s.**

Černomořská 419/10  
101 00 Praha 10  
tel.: +420 241 404 922  
fax: +420 241 406 533  
dtest@dtest.cz  
www.dtest.cz

IČ: 45770760  
DIČ: CZ45770760  
zápis u Městského  
soudu v Praze,  
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:  
2700029989/2010  
Fio banka, a. s.

„Reklamovat zboží z důvodu jeho poškození při přepravě naproti tomu nelze, pokud si přepravu zajišťujete sami nezávisle na prodávajícím. Předání zboží přepravci má pak z pohledu práva stejné účinky, jako byste jej sami převzali,“ vysvětluje Eduarda Hekšová.

Na závěr je namístě připomenout, že vhodné zabalení zboží určeného k přepravě má zajistit prodávající. Nevyplývají-li z obchodních podmínek přepravce zvláštní pravidla pro balení určitého typu zboží, pak je třeba jej zabalit podle zvyklostí a s ohledem na jeho povahu.

Kontakt pro média:

Jaroslav Švehla, [svehla@dtest.cz](mailto:svehla@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 desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.