



www.sos-msk.cz

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ Moravy a Slezska, z.s.

tel.: +420-596 111 252
por. linka 608 722 582

ostrava@sos-msk.cz
poradna@sos-msk.cz

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ MORAVY A SLEZSKA, z.s. RADÍ – OBCHODNÍ PODMÍNKY O E-SHOPU PROZRADÍ HODNĚ. BOHUŽEL JE MÁLOKDO ČTE.

Tisková zpráva ze dne 31.07.2019

Online nákupy jsou stále oblíbenějším způsobem nakupování. Bohužel ne vždy se při nich setkáváme pouze s pozitivní zkušeností. Neustále totiž stoupá počet internetových obchodů, ze kterých se zakoupeného zboží či služeb nikdy nedočkáme, nebo se může objevit problém při vrácení zboží v zákonné lhůtě, či při jeho reklamaci.

Zkušenosti z naší poradny:

V našich poradnách se v poslední době poměrně často setkáváme s negativními zkušenostmi spotřebitelů s nákupem na dálku. Spotřebitelé hrozící rizika při nákupech na internetu často podceňují, přitom ve většině případů by pozorný spotřebitel dokázal riziko podle určitých ukazatelů rozpoznat. Musel by se však kromě výběru samotného zboží, pečlivěji zaměřit také na výběr e-shopu, u něhož objednávku učiní.

Nedávno naši poradnu navštívila paní Martina, která si na internetu zakoupila sortiment na ruční práce. Podle jejích slov zboží na obrázcích vypadalo skvěle, cena byla bezkonkurenční a navíc se jednalo o zboží, které u nás v kamenných prodejnách jen těžko seženete, nebo je běžně výrazně dražší. Zboží vložila do košíku a zaplatila za něj předem převodem na účet podnikatele, jelikož podnikatel ani jinou možnost neumožňoval. Ani po několika měsících jí bohužel nebylo nic doručeno. Dodání zboží opakovaně urgovala a nakonec e-mailem na e-mail (odkud jí přišlo potvrzení objednávky) odstoupila od smlouvy. Jiný kontakt na prodejce neměla. Bohužel prodejce přestal zcela komunikovat, uvedený telefon byl "hluchý" a po pár týdnech dokonce e-shop zcela zmizel z internetu. V žádné komunikaci, ani v potvrzení objednávky, kterou paní Martina obdržela, nebyla uvedena identita prodávajícího.

Druhý typický příklad nám prezentuje zkušenost pana Josefa, který se obrátil na naši telefonickou linku. Pan Josef si zakoupil přes klasický vyhlížející e-shop koženou bundu. Po doručení zboží však zjistil, že bunda ve skutečnosti není kožená. Rozhodl se tedy využít svého práva na odstoupení od kupní smlouvy do 14 dní, o čemž prodejce písemně informoval a zboží vrátil na adresu provozovatele e-shopu. Jaké bylo jeho překvapení, když mu provozovatel e-shopu sdělil, že musí zboží odeslat na adresu v Číně, jelikož on sám není prodejcem, ale pouze nákup zprostředkoval a pana Josefa odkázal na obchodní podmínky e-shopu. Tak se pan Josef dozvěděl, že provozovatel e-shopu ve skutečnosti podniká tak, že objednávky, které přes stránky jeho e-shopu spotřebitel učiní, pouze "přeobjedná" u různých dalších, spotřebiteli v době objednání neznámých prodejců v Číně, a to jménem spotřebitele a na jeho účet.

Své odpovědnosti za průběh celé transakce se český provozovatel e-shopu navíc snaží zprostit řadou ujednání, např. „Poskytovatel neodpovídá za jakost zboží, jeho kvalitu ani soulad s Evropskými normami.“, „Zboží bude dodáno bez českého návodu“, „Reklamaci je potřeba uplatňovat u dodavatele v Číně“ (což se vzhledem k vysokým přepravním nákladům zpravidla vůbec nevyplatí).

Spotřebitel toto vše nemá šanci z vizuální podoby e-shopu ani podle procesu objednávání rozpoznat a očekává tak stejnou míru odpovědnosti jako při nákupu v jiných e-shopech. Přestože obchodní

podmínky nesmí obsahovat zakázaná či pro spotřebitele překvapivá ujednání a takováto spotřebitele v konečném důsledku nezavazují, může nás jejich přečtení před uzavřením smlouvy uchránit před budoucími problémy. Pokud by si pan Josef před zaškrtnutím tlačítka souhlasu s obchodními podmínkami tyto podmínky otevřel, pak by patrně nikdy objednávku a peníze neodeslal. Český provozovatel e-shopu není přístupný mimosoudní dohodě a tak panu Josefovi patrně nezbyde než se svého nároku domáhat soudní cestou, či zboží vrátit dodavateli do Číny s nejistým výsledkem.

Čtete obchodní podmínky!

Na první pohled se e-shopy, s nimiž mohou spotřebitele následně čekat problémy, od těch ostatních příliš neliší. Mnohdy se tváří velmi seriózně. Dobře vypadající stránky se spoustou obrázků lze dnes vytvořit poměrně snadno. Dokonce ani osvědčení a certifikáty na nich umístěné ještě nic nezaručují, jelikož ani tyto certifikáty na daných stránkách nemusí být pravé.

Čím víc informací se budete snažit o e-shopu zjistit, tím více eliminujete případné riziko spojené s problematickým nákupem.

Které indicie nám mohou napovědět, zda je e-shop skutečně seriózní?

- **Údaje o provozovateli.** Pečlivě kontrolujte údaje o provozovateli. Za velmi nedůvěryhodné se považuje to, pokud obchodník ve svých kontaktech nezveřejňuje oficiální název, adresu sídla a IČO. Tento údaj přitom totiž musí na svém webu uvádět ze zákona. Přestože by vám bylo zboží doručeno, při chybějící identifikaci prodejce, nebudete mít kam vadné zboží vrátit, případně kde uplatnit reklamaci. Spoléhat se potom můžete pouze na komunikaci prostřednictvím emailu (je-li uveden), nebo ještě hůř prostřednictvím interaktivního formuláře.
- **Obchodní podmínky.** Na stránkách e-shopu rovněž nesmí chybět obchodní podmínky, informace o dopravě, platbě a postupu při případném vrácení zboží nebo reklamaci. Obchodní podmínky e-shopů často vykazují řadu chyb a protiprávních ujednání, výjimkou nejsou zmatené obchodní podmínky, mnohokrát okopírované odjinud. Pokud s některým ustanovením obchodních podmínek nesouhlasíte, raději se poohlédněte po jiném prodejci.
- **Příliš nízké ceny,** nebo prodej sortimentu, který už není v prodeji. Nízká cena za módní a značkové zboží je vždy podezřelá. Raději v tom případě nevolte platbu předem, je lepší připlatit si za dobírku. Pečlivě si e-shop prověřte i pokud tuto možnost platby vůbec nenabízí!
- **Recenze zákazníků.** Existují servery, které sbírají recenze zákazníků. Tyto užitečné informace vám mohou pomoci ověřit důvěryhodnost e-shopu. U nedávno založených e-shopů, bez dostatečného počtu recenzí zákazníků, buďte obezřetní. Pokud má e-shop větší množství negativních recenzí, pak raději nespolehejte na to, že Vám se nic podobného nepříhoda.
- **Platba.** U neověřeného e-shopu raději zvolte platbu na dobírku.

Česká obchodní inspekce průběžně aktualizuje na svých stránkách seznam rizikových e-shopů. Zde si můžete pokusit daný e-shop prověřit. Téměř každý den na něm přibývají další adresy. Tento seznam tak nikdy nebude úplně kompletní.

Kontakt:

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska z.s.
Tel/fax.596 111 252, mobil 606 832 280
ostrava@sos-msk.cz

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. je nezávislý, neziskový spolek, hájící zájmy spotřebitelů. Poskytuje základní informace o reklamačním řízení, o délce záruční doby, lhůtě k



www.sos-msk.cz

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ Moravy a Slezska, z.s.

tel.: +420-596 111 252
por. linka 608 722 582

ostrava@sos-msk.cz
poradna@sos-msk.cz

vyřízení reklamace nebo podmínkách odstoupení od kupní smlouvy nejen na internetovém serveru www.sos-msk.cz, emailové adrese: poradna@sos-msk.cz nebo na poradenské lince 608 722 582, ale také ve svých poradnách, které provozuje v městech Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského, Jihomoravského, Pardubického, Libereckého, Ústeckého kraje. Kromě poradenství realizuje řadu dalších aktivit, zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů a spolupracuje s řadou dalších neziskových organizací, které prosazují a obhajují práva a zájmy občanů.

Sídlo:

Přemyslovců 50, 709 00 OSTRAVA
Tel./fax: 596 111 252, 606 832 280
E-mail: ostrava@sos-msk.cz

Poradní dny:

Ostrava: Po: 13 – 17 hodin, Út: 14 – 17 hodin, Čt: 9 – 12 hodin, tel. 596 111 252
Bohumín: Út 9:00 – 12:00 hodin – každé úterý v měsíci, tel. 605 801 362, 723 692 166
Český Těšín: St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 558 712 695, 723 692 166
Frenštát p. R.: St: 13 – 17 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 556 833 270
Bruntál: St: 11:30 – 15:30 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 554 706 276, 723 692 166
Nový Jičín: St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 556 768 309, 607 398 511
Opava St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 553 756 601
Frýdek-Místek: St: 12 – 16 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 723 692 166
Olomouc: Pá: 12 – 16 hodin – každý první pátek v měsíci, tel. 773 901 773
Hranice: St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 581 828 560-1, 773 901 773
Zábřeh: Čt: 13:30 – 16:00 hodin – každý čtvrtý čtvrtek v měsíci, tel. 773 901 773
Přerov: Út: 12 – 16 hodin – každé úterý v měsíci a 2., 3. a 4. pátek 9:00 – 12:00 hodin, tel. 773 901 773
Jeseník: St: 13 – 16 – každý druhý čtvrtek v měsíci, tel. 773 901 773
Kroměříž: St: 13 – 17 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 573 321 307, 773 901 773
Uherské Hradiště: St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 572 525 655, 773 901 773
Rožnov p. R.: Čt: 13 – 17 hodin – každý čtvrtý čtvrtek v měsíci, tel. 571 661 111, 607 398 511
Valašské Meziříčí: Po: 13 – 17 hodin – každé první pondělí v měsíci, tel. 571 674 516, 773 901 773
Břeclav: Čt: 12 – 16 hodin – každý první čtvrtek v měsíci, tel. 519 311 111, 773 901 773
Brno: Po: 10 – 13 hodin – každé první a třetí pondělí v měsíci, tel. 606 130 894, 608 722 582
Pardubice: Čt.: 12 – 16 hodin – každý třetí čtvrtek v měsíci, tel. 773 901 773, 466 335 630
Choceň: St: 12. – 16 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 606 382 280, 773 901 773
Liberec: St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 607 922 405
Děčín: Út: 13 – 17 hodin – každé čtvrté úterý v měsíci, tel. 607 922 405, 773 772 683
Praha: konzultace po předcházející telefonické objednávce, tel. 606 382 280