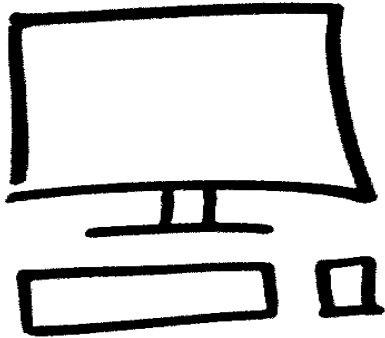


ČOI: 76 % kontrolovaných e-shopů porušuje předpisy na ochranu spotřebitele



Česká obchodní inspekce (ČOI) zveřejnila na svých stránkách průběžnou zprávu o kontrole internetových obchodů za 1. čtvrtletí 2011, ve které se zabývá otázkou bezpečnosti nákupu na internetu. Z této zprávy vyplývá, že až 76 % z 224 kontrolovaných e-shopů porušilo své povinnosti vyplývající z předpisů na ochranu spotřebitele.

Internetový prodej představuje jednu z nejrychleji se rozvíjejících forem prodeje. A není divu: spotřebitel může nakupovat z pohodlí domova, ceny jsou obvykle nižší a nabídka bohatší jako v kamenných obchodech. Nákup přes internet však představuje i určité riziko: prodávajícím je zde (více či méně) anonymní osoba, cena se platí obvykle předem, spotřebitel navíc nemá možnost zboží si před nákupem „osahat“. Z těchto důvodů věnují předpisy spotřebitelského práva smlouvám uzavíraným na dálku (kam řadíme i nakupování na e-shopech) zvýšenou pozornost (např. právo do 14 dnů od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu) a z těchto důvodů se na ně zaměřuje i kontrolní činnost ČOI.

Nejčastější prohřešky

Nejčastěji porušovaný – v polovině případů - byl § 4 zákona o ochraně spotřebitele zakazující nekalé obchodní praktiky (zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky). Ve čtyřech z deseti případů ČOI shledala porušení povinnosti řádně informovat o podmínkách uplatnění reklamace (rozsah, způsob, místo). Dalšími zjištěnými nedostatky byly špatné označení zboží (složení, materiál, výrobce), nesprávné informování o ceně nebo vlastnostech zboží, neposkytnutí informací v českém jazyce atd.

Z naší činnosti vyplývá podobně, že nejvíce problémů se pojí s reklamací. Prodávající buďto odmítá reklamaci úplně nebo kupujícímu stanovuje nepřiměřené podmínky, které stěžují jeho pozici (požaduje po spotřebiteli originální obal, „zkracuje“ záruční lhůtu, požaduje úhradu nákladů apod.). Častým je i případ, kdy spotřebitel zaplatí, no dodavatel zboží již nedoručí a vyhýbá se jakémukoliv kontaktu, nebo zboží sice doručí, avšak ne kompletní nebo v stavu neodpovídajícím kupní smlouvě (kvalita, barva, velikost atd.).

Rada: Jak předejít problémům

Nejlepší je samozřejmě prevence. Ostražitost a čas věnovaný hledání vhodného internetového obchodu se Vám pak může vrátit v podobě spokojenosti s výrobkem a bezproblémového záručního servisu.

1. **Zjistěte si, o jakého prodávajícího se jedná:** Prodávající je povinen na svých stránkách zveřejnit své údaje – obchodní jméno (nebo jméno a příjmení) a sídlo. Podnikat právní kroky je vždycky jednodušší proti tuzemské společnosti, jako proti společnosti zahraniční. Navíc si pak můžete prodávajícího „proklepnout“ v obchodním nebo insolvenčním rejstříku (dostupné na www.justice.cz) a zjistit tak, zdali společnosti nehrozí úpadek

2. **Zjistěte si, jaké jsou na prodávajícího reakce:** Na internetu jsou k nalezení stránky, které se specializují na recenzování internetových obchodů (např. www.heureka.cz)

). Na těchto stránkách se o své zážitky dělí mnoho spotřebitelů, takže dokážou být spolehlivým vodítkem pro posouzení poctivosti prodávajícího

3. **Čtěte obchodní podmínky:** Je pochopitelné, že ne každému se chce často dlouhé obchodní podmínky číst. Když se však jedná o větší částku, měli byste si na to čas najít. Prodávající, kterého obchodní podmínky jsou nekvalitní nebo omezují práva spotřebitele, asi nebude spolehlivý

4. **Porovnávejte:** Obvykle dané zboží prodává velké množství e-shopů. Když je cena u jednoho z nich výrazně nižší než u ostatních, tak to vzbuzuje podezření. Také prodávající, který poskytne přesnější a úplnější informace nebo kvalitnější fotografie výrobků, bude patrně solidnější

5. **Certifikáty:** Určitou garancí mohou být i různé certifikáty, které osvědčují, že se jedná o kvalitního prodejce. Příkladem může být i náš Spotřebitelský audit obchodních podmínek (SAOP), který zaručuje, že obchodní podmínky prodávajícího jsou v souladu s předpisy na ochranu spotřebitele

6. **Platba na dobírku:** Tedy platba až při doručení zboží. V takovém případě bývá sice cena nebo poštovné obvykle vyšší (nebo prodávající vůbec tento způsob platby neumožňuje), no alespoň máte jistotu, že kupní cenu zaplatíte, až když máte objednané zboží ve svých rukách