

Poznejte podvodný e-shop



Podvodnými e-shopy se to na internetu jen hemží. Jak je ale poznat a nepadnout do pastí? Spolehlivý detektor podvodných internetových obchodů zatím bohužel vynalezen nebyl. Existují ale indicie, které vám mohou napovědět, zda je ten, v němž nakupujete, skutečně seriózní. Které to jsou?

Pravidlo číslo jedna zní - nikdy nenakupujte v e-shopu, na jehož stránkách nejsou uvedeny identifikační údaje provozovatele. Takový obchodník tím porušuje zákon. Podle občanského zákoníku je totiž podnikatel při jednání se spotřebitelem, které směřuje k uzavření smlouvy, vždy povinen sdělit mu svou totožnost.

Jistě byste si žádné zboží nekoupili v temné uličce od člověka zahaleného tak, že mu ani nevidíte do obličeje. Přistupujte proto stejně i k online nakupování. Pokud nevíte, kdo zboží prodává, nic nekupujte. S e-shopy, které na webových stránkách neuvádějí informace o provozovateli, máme velmi špatné zkušenosti. Většinou neumožňují platit dobírkou, což rovněž nevěstí nic dobrého. Zákazník, který pošle platbu předem na účet, se často slibovaného výrobku vůbec nedočká a webová stránka za nějaký čas zmizí z povrchu zemského.

I v případě, že vám zboží doručí, může být chybějící identifikace prodejce problémem. Pokud je výrobek vadný, budete se asi marně pít po tom, kde uplatnit reklamaci. Spoléhat pak můžete jen na ochotu prodejce komunikovat se zákazníky například prostřednictvím interaktivního formuláře nebo e-mailové adresy z webových stránek.

Další indicií, že se jedná o neseriózní obchod, může být strojově přeložený text nabídky. Pokud prodejce ani nepochází z České republiky, bude veškerá komunikace i případné vyřizování reklamací o to obtížnější. Pokud se obchodník v rámci své podnikatelské činnosti zaměřuje na české spotřebitele, bude se sice smlouva řídit českým právem, to ovšem nezaručuje snadnou vymahatelnost vašich práv.

Pokud se poohlížíte po značkovém zboží, pak buďte obzvláště obezřetní. Nízká cena nemusí vždy znamenat výhodnou slevu, může se také jednat o padělek.



Prodejce si vždy raději předem dobře prověřte. Prvním krokem by mělo být jeho dohledání v obchodním či živnostenském rejstříku. Je také dobré věnovat pozornost recenzím ostatních zákazníků, kteří již mají s tímto obchodníkem nějaké zkušenosti. Kromě toho můžete využít i naši bezplatnou službu pro ověřování důvěryhodnosti e-shopů na www.dtest.cz/eshopy, kde najdete mnoho užitečných informací.

Je to e-shop, nebo není?

V poslední době se v naší spotřebitelské poradně stále častěji setkáváme s e-shopy, které nabízejí velké množství levného zboží, často i s dopravou zdarma. To je na první pohled výhodné. Ovšem druhou stranou mince je dlouhá doba dodání v řádech několika týdnů. A kupující navíc většinou nevědí, že neuzavírají smlouvu s provozovatelem „e-shopu“, ale jeho prostřednictvím s jiným subjektem, velmi často se zahraničním dodavatelem ze země mimo Evropskou unii.

Webové stránky „zprostředkovatelského e-shopu“ se tváří jako standardní e-shop. Takže průměrný spotřebitel vůbec neočekává a není schopen rozpoznat, že kromě provozovatele e-shopu uzavírá další smlouvu se subjektem mimo Českou republiku, nejčastěji z Číny. Případně že provozovatele „zprostředkovatelského e-shopu“ pověřuje k uzavření smlouvy s takovým subjektem. Největším problémem spojeným s tímto způsobem podnikání je, že při něm dochází ke krácení práv českých spotřebitelů, například práva na odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě čtrnácti dnů od převzetí zboží.

Jediným na první pohled zřejmým ukazatelem toho, že jde o něco neobvyklého, je poznámka o dostupnosti zboží ve stylu „skladem u dodavatele“, někdy s doplněním několikátýdenní doby dodání. Konkrétní informace o zprostředkování, případně zastoupení je uvedena pouze v obchodních podmínkách, což je podle našeho názoru nedostatečné a jedná se o takzvané překvapivé ujednání. To podle občanského zákoníku znamená, že je dané ujednání neúčinné, takže je vůči spotřebitelům zcela bezvýznamné. Z pohledu spotřebitele se v podstatě jedná o kupní smlouvu uzavřenou přímo s provozovatelem e-shopu, z čehož mu plynou veškerá související práva.

V České republice se nemůže stávat, že spotřebitel nakoupí na webových stránkách, které vypadají jako tuzemský e-shop, a následně jsou mu odepřena důležitá práva, jež vyplývají z národní a unijní právní úpravy. Například odstoupit od smlouvy uzavřené přes internet může spotřebitel i před samotným dodáním zboží, což vyplývá z příslušných unijních předpisů.



Z naší poradny

Zaregistroval jsem se na webových stránkách, a využil tak možnosti vyzkoušet si prémiové členství, kdy bylo prezentováno na týden zdarma a poté za úhradu. Po měsíci mi přišel e-mail s tím, že mám zaplatit za členství. Já ale žádnou smlouvu nepodepsal, jen jsem se zaregistroval a myslím jsem si, že se prémiové členství samo zruší.

Lukáš V.

I pouhá registrace na webových stránkách je uzavřením smlouvy s poskytovatelem služeb. O tom, jaká je cena za poskytnutí služeb, vás musí poskytovatel dostatečně informovat. Jestliže při registraci bylo srozumitelně uvedeno, že danou službu budete muset po týdnu začít hradit, poskytovatel splnil svou informační povinnost a může po vás požadovat platbu. Jestliže již nemáte o členství zájem, ukončete čerpání služby podle podmínek sjednaných ve smlouvě.