

## Poznejte podvodný e-shop

Podvodnými e-shopy se to na internetu jen hemží. Jak je ale poznat a nespadnout do pastí?

Pravidlo číslo jedna zní – nikdy nenakupujte v e-shopu, na jehož stránkách nejsou uvedeny identifikační údaje provozovatele. Takový obchodník tím porušuje zákon. 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.

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

E-shopy, často 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 rádech několika týdnů. A kupující navíc většinou nevědí, že mnohdy uzavírají smlouvu s jiným subjektem, velmi často se zahraničním dodavatelem ze země mimo Evropskou unii. Webové stránky „zprostředkovatelského e-shopu“ se tváří jako standardní e-shop. Průměrný spotřebitel není schopen rozpoznat, že kromě provozovatele e-shopu uzavírá další smlouvu se subjektem mimo ČR, nejčastěji z Číny. Největším problémem je 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 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 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.



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](http://www.dtest.cz/eshopy), kde najdete mnoho užitečných informací.

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.

# Kdo líčí pasti na seniory

## Rady (nejen) pro seniory aneb jak nenaletět šmejdům

Zpracováno podle přílohy časopisu dTest.  
Celé znění najdete na webových stránkách města

[www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)

Nejrůznější nepoctiví obchodníci a podvodníci, tzv. šmejdi neustále hrozí a je potřeba mít se před nimi na pozoru. Medializace problému vedla naštěstí k velkému pokroku jakv osvětě zranitelných spotřebitelů, tak v legislativě je chránící. Do pozadí ustoupily předváděcí akce, nicméně kreativita šmejdů bohužel nijak nezeslábla. Rozmohlo se především podomní a telefonického nabízení dodávek elektřiny či plynu a podvodných internetových obchodů.

### Na co vše si dávat pozor

Nabídky nejrůznějšího předraženého či nefunkčního zboží po telefonu, předváděcí a pouliční prodej, neseriózní e-shopy či podomní nabízení smluv o dodávkách energií.

Mějte na paměti, že hlavním zájmem každého obchodníka je zisk.

Sleva nikdy není zadarmo. Nedejte na křiklavé nabídky a nátlak typu "Časově omezená nabídka" či "poslední šance". Uvádění slevy či vedlejších poplatků tím nejdrobnějším písmem. Nabídka může přijít ze zneužití e-mailové adresy kamaráda.

„NE“ je kouzelným slůvkem, které nás chrání před obrovskými problémy. Smlouvu opravdu lze uzavřít i přes telefon. Proto každé vaše „ano“ či jiný souhlasný projev v průběhu hovoru může znamenat závazné přijetí smlouvy.



**Volejte poradnu dTestu: 299 149 009!**

Spotřebitelská poradna dTestu je tu pro vás každý všední den mezi 9. a 17. hodinou.

### Můžeme vám poradit v následujících oblastech

reklamac: jak ji podat, abyste uspěli, nebo jak naložit se zamítnutou či nevyřízenou reklamací,  
nákupy na internetu: jak odstoupit od kupní smlouvy, co dělat s poškozenou zásilkou nebo jak čelit neoprávněným požadavkům prodejců,  
energetika: jak bezpečně přejít k jinému dodavateli, co s příliš vysokými zálohami či nevrácením přeplatků nebo jak čelit nekalým praktikám podomních obchodníků, co s nepřehledným vyúčtováním služeb,  
nákupy na neobvyklých místech: jak se zbavit nevýhodných smluv uzavřených na předváděcích akcích či jinde...  
...a s mnoha dalšími problémy



## Když vás navštíví podomní prodejce

**V našem městě je podomní prodej zakázán! Pokud budete takto obtěžováni kontaktujte policii nebo městský úřad.**

Jestliže jste podepsali dokument, o kterém vám podomní prodejce tvrdil, že pouze potvrzuje převzetí nabídky nebo jeho návštěvu u vás doma, mohli jste ve skutečnosti uzavřít smlouvu o dodávkách energií. Nebyli byste první ani poslední. O změně se pak můžete dozvědět až ze závěrečného vyúčtování. Jak se této situaci vyhnout a co dělat, pokud už jste za takových okolností smlouvu uzavřeli?

Podomní prodejci energií se často nerozpakují lhát o výhodnosti své nabídky, někdy se dokonce vydávají za zástupce distributora nebo pracovníka Energetického regulačního úřadu. Rozšířenou praktikou je i to, že vám předloží k podpisu dokument, který údajně pouze potvrzuje převzetí nabídky k uzavření nové smlouvy o dodávkách energií. Jindy může prodejce tvrdit, že potřebuje váš podpis pro zaměstnavatele jako potvrzení své návštěvy u vás doma. Z podpisu takového dokumentu se ovšem může vyklubat nová smlouva s jiným dodavatelem nebo dodatek k vaší stávající smlouvě.

Podomní prodejce podstrčí nic netušícím spotřebitelům k podpisu smlouvu o dodávkách energií. Základní rada zní: nic podomnímu prodejci nepodepisujte a v klidu si předložený dokument po odchodu prodejce prostudujte a případně se mu poté ozvěte. Kontakt na sebe mu raději nedávejte, aby vás neobtěžoval svými nabídkami.

A co když už přeci jen takto smlouvu či dodatek ke smlouvě podepíšete? Můžete od nich naštěstí odstoupit či je vypovědět. Musíte si ale včas uvědomit, k čemu došlo, a pohlídat si lhůty pro ukončení smlouvy. Že jste nevědomky souhlasili se změnou dodavatele, poznáte podle toho, že vám bude doručeno závěrečné vyúčtování od vašeho původního dodavatele, případně i uvítací dokumentace a rozpis záloh od nového dodavatele. Lhůta pro odstoupení od smlouvy činí 14 dnů od jejího podpisu. Jedná-li se o změnu dodavatele, můžete navíc smlouvu vypovědět do 15 dnů od zahájení dodávek novým dodavatelem. Pokud již ovšem od něj elektřinu nebo plyn odeberete, budete za odebranou energií muset samozřejmě zaplatit.



**Braňte se před podomními a pouličními prodejci, abyste nepřišli o peníze.**

■ **Vyhňte se jim.** Nejjednodušší způsob, jak se s nimi vůbec nedostát do kontaktu.

■ **Nemluvte s nimi.** Nevidíte je, neslyšíte je, nenavazujete s nimi oční kontakt.

■ **Opakujte „ne“.** Je-li prodejce neodbytný a jde za vámi (na ulici, po chodbě), říkejte „ne“, „nemám zájem“ a hlavně se nezastavujte.

■ **Nebudte zvědaví.** Nejčastějším důvodem, proč lidé naletí a nechávají se zviklat, je zvědavost.

■ **Nedávejte na sebe kontakt.** Pokud jste se již dali do řeči s prodejcem a chce po vás kontakt, důsledně odmítněte. Na dlouhou dobu byste se ho nezbavili.

■ **Nic nepodepisujte.** Hlavní zásada, které se musíte zuby nehty držet.

## Pozor na hovory s dodavateli energií

Přistoupit na uzavření smlouvy o dodávkách elektřiny či plynu lze i ústně, čehož hojně využívají někteří dodavatelé. Někdy však dochází k tomu, že spotřebitel ani neví, že souhlasil s novou smlouvou, případně dodatkem k ní slůvkem „ano“, jímž reagoval na otázku dodavatele. Vše může začít zcela nevině. Dodavatel vám zavolá s tím, že ho zajímá, zda jste spokojeni s obdrženým vyúčtováním spotřebovaných energií. Odpovíte, že ano. Poté následuje otázka ohledně spokojenosti s vaším stávajícím produktem.

Telefonní operátor vám následně nabídne, že je k dispozici jiný produkt, který je pro vás vzhledem ke spotřebě výhodnější. Pokud budete s novým produktem souhlasit, změníte smlouvu. Ovšem o podmínkách této nové smlouvy v daném okamžiku nic nevíte.

Někteří dodavatelé si spotřebitele „pojistí“ tak, že po telefonátu vyšlou kurýra se smlouvou, který trvá na jejím podpisu s argumentací, že již přece spotřebitel se smlouvou telefonicky souhlasil a podpis je pouhou formalitou.

Jak se takové smlouvy zbavit, jestliže zjistíte, že jste se unáhlili? Jak pro smlouvu sjednanou po telefonu, tak podepsanou kurýroví platí, že od ní lze odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření. Přičemž tato lhůta se prodlužuje o dobu, po kterou nebyl spotřebitel o právu na odstoupení poučen, maximálně o jeden rok. Nestihnete-li včas od smlouvy odstoupit, můžete ji ještě vypovědět ve lhůtě 15 dnů od zahájení dodávek, jestliže jste smlouvu uzavřeli s novým dodavatelem energií.

Přiveze-li vám smlouvu kurýr, který trvá na podpisu, můžete argumentovat tím, že na vás byl vyvíjen nátlak, čímž se dodavatel dopustil užití zakázaných agresivních praktik.

Pomoci spotřebitelům má novela energetického zákona, převážně účinná od 1. ledna 2022. Ta posiluje jejich ochranu například tím, že co se týče smluv uzavíraných po telefonu, zavádí povinnost bezodkladně předložit zákazníkovi jejich písemné vyhotovení. Ovšem ani ta nejlepší právní úprava nepomůže, pokud se spotřebitelé nebudou svých práv dovolávat. Zásadní změnou je také to, že spotřebitel bude nově moci bez sankce kdykoliv rozvázat svůj závazek se zprostředkovatelem, tedy vypovědět přihlášku do aukce či odvolat zprostředkovateli plnou moc. Rovněž půjde bez sankce vypovědět smlouvu o dodávce energií uzavřenou za spotřebitele zprostředkovatelem ve lhůtě do patnáctého dne po zahájení dodávek elektřiny nebo plynu.



### Stop telešmejdům

Český parlament na podzim 2021 schválil novelu zákona o elektronických komunikacích, která mimo jiné zavádí přísnější pravidla pro obtěžující marketingová volání. Ochranu soukromí před přímým telemarketingem zajistí princip opt-in, na který se nově přechází. Telefonicky půjde kontaktovat pouze osobu, která v účastnickém seznamu bude mít uvedeno, že si přeje být takto kontaktována.

S různými úskalími se můžete setkat i u smluv, které uzavíráte na pobočce dodavatele energií. Například se necháte nalákat na výhodnost ceny za odebranou elektřinu a plyn. Ovšem tu tvoří vedle ceny za množství spotřebované energie i stálý měsíční plat, jehož výši byste si měli zkontrolovat. Ověřte si také, zda se nezavazujete k placení dalších služeb. Jedná se o různá pojištění nebo služby zámečnicka, opraváře, elektrikáře a podobně. Všímejte si smluvních pokut, které vám hrozí.