

8 rad, jak se nenechat napálit e-shopem

Nákup Vánočních dárků přes internet bezesporu přináší spoustu výhod. Můžete nakupovat z pohodlí domova, mít na sobě třeba pyžamo, nemusíte čekat ve frontách, zboží Vám většinou doručí až domů a hlavně se vyhnete davům lidí, kteří v předvánočním čase okupují ulice měst a obchodních center. Online nákupy však mohou skrývat i rizika, na které je potřeba dát si pozor. Zboží může vypadat jinak než na fotografii, nemáte stoprocentní záruku, že objednané zboží skutečně dojde a problém může být i s případnou reklamací. Sepsali jsme proto pro Vás 8 rad, na co máte nárok a jak se nenechat napálit, když nakupujete přes e-shop.

1. Projděte si reference

Jedním z nejjednodušších způsobů, jak poznat, zda se jedná o seriózní e-shop, je hodnocení ostatních zákazníků. Reference můžete najít například v online srovnávacích cen zboží, kde si **uživatelé vzájemně sdělují své zkušenosti a hodnotí kvalitu internetového obchodu**. Dobrým zdrojem informací jsou v posledních letech také sociální sítě, zejména facebook, kde se z recenzí ostatních uživatelů můžete dočíst, zda byli s jednáním obchodníka spokojeni. Na facebooku navíc nemůže majitel stránky hodnocení smazat, proto počet negativních příspěvků většinou odpovídá realitě.

Při pročitání hodnocení je však potřeba použít selského rozumu. Jestliže má e-shop pouze jednu nebo dvě reference, které jsou navíc zrovna kladné, může to znamenat také to, že si je majitel napsal sám nebo pověřil nějakou třetí stranu. Naopak, pokud je na obchod mnoho kladných hodnocení a jedno záporné, není potřeba si hned myslet, že půjde o riskantní nákup, nespokojený zákazník mohl mít třeba jen špatný den.

2. E-shop prověřte

Pokud si chcete být opravdu jistí, že nakupujete u spolehlivého obchodníka, je vhodné si ověřit, zda **uvedené kontaktní údaje fungují a jsou správné**. Pokud telefonní číslo neexistuje nebo zasláný e-mail nebyl doručen, měli byste být s nákupem opatrní. To samé platí i pro situaci, pokud na webových stránkách nejsou vůbec údaje k nalezení.

Pokud si nákupem stále nejste jistí, můžete prodejce prověřit **v obchodním nebo živnostenském rejstříku**, kde se dá podrobněji zjistit více informací.



3. Způsob platby

Jestliže jediným způsobem platby je platba kartou přes internet, mějte se raději na pozoru. Může se totiž stát, že za zboží zaplatíte, ale doručeno Vám nic nebude. Ve většině případů se pak poškozený zákazník na číslo uvedené na webu nedovolá nebo se mu e-mail vrátí zpět jako nedoručený. Tato situace může nastat i u bankovního převodu, u **způsobu platby je proto vždy nejlepší zvolit platbu až při doručení zboží**, všechny e-shopy však bohužel tuto možnost nenabízí.

U platby kartou přes internet může navíc dojít k jejímu zneužití. **Zejména před Vánoci vznikají podvodné portály**, které nabízejí atraktivní zboží za nízké ceny. Zákazník na nich nakoupí a provede platbu kartou, nejenže však zboží neobdrží, ale může se také stát, že mu z účtu najednou otečou tisíce korun za nákup, který nikdy neprovedl. Vzniklá škoda se dá sice následně požadovat po bance, ale je lepší se pokusit této situaci předejít. Pokud tedy e-shop vznikl před několika týdny nebo vypadá pochybně, doporučujeme platbu kartou neprovádět.



4. Zkontrolujte si zásilku

Při doručení zásilky kurýrem si jí vždy před převzetím zkontrolujte, to platí také u vyzvedávání balíku na poště. Pokud totiž podepíšete, že jste zboží převzali a následně po několika hodinách či dokonce dnech zjistíte, že je poškozené, velmi složitě se Vám bude dokazovat, že jste si jej nepoškodili sami. Pokud se však již do této situace dostanete a balík rozbalíte například až následující den, pořídte si důkazy (ideálně fotografie či video) hned ve chvíli, kdy jste na poškození přišli a bez zbytečného odkladu informujte prodejce.



5. Vrácení zboží do 14 dnů

Při nákupu přes internet máte ze zákona možnost od smlouvy odstoupit do 14 dnů bez udání důvodu. Lhůta pro odstoupení začíná obecně běžet ode dne převzetí zboží. Delší lhůta platí v případě, že jste nebyli o svém právu na odstoupení od smlouvy poučeni, v takovéto situaci se lhůta prodlužuje na 1 rok a 14 dnů. Pokud jste byli e-shopem o odstoupení poučeni až dodatečně, běží 14-ti denní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy jste poučení obdrželi.

Občanský zákoník však v této situaci spotřebiteli ukládá jisté povinnosti. **Kupující musí ve lhůtě 14 dnů od odstoupení od smlouvy vrátit e-shopu zboží, které od něj obdržel.** Zboží navíc musí být nepoškozeno. Současně má i e-shop povinnost ve stejné lhůtě vrátit spotřebiteli peníze. Nicméně e-shop není povinen zaplatit peníze dříve, než je vráceno zboží nebo spotřebitel prokáže, že jej odeslal.

Odstoupení do smlouvy do 14 dnů bez udání důvodu navíc doporučujeme vždy napsat písemně. Pokud odstoupení provedete například telefonicky a nemáte o něm žádné potvrzení, může na Vás následně obchodník vyrukovat s tvrzením, že jste lhůtu dvou týdnů nedodrželi. To platí také pro vzorové online formuláře, které se na některých e-shopech pro účely odstoupení od smlouvy vyskytují. Vždy si zkontrolujte, zda Vám bylo doručeno potvrzení o přijetí odstoupení.

6. Pro sociální sítě platí stejná pravidla

Pravidla, která platí pro e-shopy, by se měla týkat také ostatních online prodejců. Občanský zákoník totiž používá obecnou formulaci, že dochází k uzavření smlouvy bez současné fyzické přítomnosti stran. **Pravidla, které platí pro online obchody, by se proto měly týkat i prodejců přes facebook a ostatní sociální sítě.**

7. Pozor na výjimky

Právo na vrácení zboží do 14 dní bez udání důvodu má i své výjimky. Toto právo se totiž nevztahuje na úplně všechny druhy zboží. Odstoupit od smlouvy nelze například v případě, kdy **je zboží upraveno podle požadavků spotřebitele, když se jedná o hudební nahrávky nebo časopisy, pokud byl porušen jejich původní obal, nebo například u spodního prádla.**

Od smlouvy také nemůžete bez udání důvodu odstoupit, pokud jej **neprodává tzv. profesionál.** Jestliže si tedy koupíte například oblečení od paní, která je prodává, protože jí už dva roky leží netknuté ve skříni, nejspíše právo na vrácení do 14 dní nevzniká.

8. Reklamace

Reklamace zboží zakoupeného přes internet je v podstatě obdobná, jako reklamace zboží z kamenného obchodu. Jestliže se na zboží projeví závada, můžete je u prodejce reklamovat. Vadné zboží zašlete na adresu e-shopu a přiložte reklamační formulář, ve kterém vysvětlíte, jaké vady vznikly a jaké řešení reklamace požadujete. **Prodejce má na vyřízení reklamace 30 dní, pokud tak neučiní, máte automaticky nárok od kupní smlouvy odstoupit.**

Jestliže reklamujete stejnou vadu 3 krát nebo různou 4 krát, máte nárok na vrácení peněz za poškozené zboží. Pokud reklamaci obchodník neuznává, jen potřeba se obrátit na znalce, českou obchodní inspekci nebo na právníka.