*******TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

 **Nepřišel dárek zaplacený online? Peníze lze získat zpět**

***(Praha, 19. prosinec 2018) Pokud nebylo doručeno zboží zaplacené přes internet platební kartou, mohou spotřebitelé svoji banku požádat o provedení tzv. chargebacku. Díky tomuto nástroji lze stáhnout částku zpět od banky podnikatele, pokud ten neprokáže, že zboží dodal. Podle zkušeností Evropského spotřebitelského centra takto banky svým klientům pomáhají, ačkoli k tomu nejsou povinovány zákonem. Pro své zákazníky podobnou službu mají i některé systémy elektronických peněženek. Naopak možnost vrácení peněz nenabízí platba bankovním převodem z účtu na účet.***

„Někdy spotřebitelé nezkontrolují, od koho na internetu nakupují, nezjistí si ohlasy ostatních uživatelů, a tedy nepoznají rizikový e-shop. Nebo jinak normálně fungující e-shop nestihne výrobek dodat v deklarovaném termínu a spotřebitel neúspěšně žádá o vrácení peněz. Pokud předem zaplatil kartou nebo systémem elektronické peněženky, může dostat své peníze zpět,“ říká Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra, které pomáhá řešit spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu.

Při platbě kartou lze v případě nedoručení zboží požádat banku o provedení tzv. chargebacku. Banka spotřebitele může obrazně řečeno stáhnout peníze zpět od banky obchodníka, Evropské spotřebitelské centrum takový postup radí nejčastěji v případě podvodných e-shopů.

„Spotřebitel nemá na chargeback právní nárok, ale zkušenost ESC ukazuje, že banky ho často provádějí pro své klienty dobrovolně. Někdy tak činí i v případě dodání zcela jiného než objednaného zboží. Dobré je žádost doplnit relevantními dokumenty, například kopií komunikace s prodejcem,“ uvádí Ondřej Tichota. Může jít o nákupy v EU i mimo ni, v USA, Číně a podobně.

Systémy plateb prostřednictvím elektronických peněženek nabízejí podobnou službu. Jejich centra řešení sporů jsou ochotna řešit případy, kdy zboží nebylo doručeno, nebo byl dodáno výrobek, který neodpovídá objednávce.

U platby bankovním převodem takto peníze vrátit automaticky nelze. „Pokud lidé nakupují u jim už známého podnikatele, je platba převodem samozřejmě v pořádku, ale pokud jde o první nákup a nejde o obecně známý subjekt, je dobré se nad převodem jako nástrojem platby zamyslet,“ doporučuje Ondřej Tichota.

Důvěryhodnost internetového prodejce si nakupující mohou prověřit díky návodu na webu Evropského spotřebitelského centra ČR [www.evropskyspotrebitel.cz/podvod](http://www.evropskyspotrebitel.cz/podvod). Česká obchodní inspekce, při níž centrum působí, zveřejňuje rizikové e-shopy v sekci „[Pro spotřebitele](https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/rizikove-e-shopy/)“ na svém webu [www.coi.cz](http://www.coi.cz). Případné spory s online prodejci lze řešit přes portál mimosoudního řešení online sporů ODR [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

Pokud se spotřebitel dostane do sporu s podnikatelem z jiné země Evropské unie, Norska nebo Islandu, může mu s řešením bezplatně pomoci Evropské spotřebitelské centrum. To působí při České obchodní inspekci a je jedním ze 30 členů sítě Evropských spotřebitelských center, financované Evropskou komisí a zúčastněnými státy.

 **Kontakt pro média**

Ondřej Tichota, poradce pro komunikaci ESC ČR

731 553 653, otichota@coi.cz