ČOI | ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE

SPOTŘEBITEL
MÁ PRÁVO
NA BEZPEČNÉ NÁKUPY



Jedno kliknutí může pokazit Vánoce

Jak rozpoznat rizikový e-shop dřív, než odešlete objednávku.

1 Ověřte, kdo za e-shopem stojí

Český název ani doména .cz nic nezaručují. Hledejte IČO, sídlo a kontakty a podívejte se na seznam rizikových e-shopů ČOI.

2 Čtěte obchodní podmínky

Bývají v zápatí webu. Zjistěte, kdo je prodávající a kam se vrací nebo reklamuje zboží.

3 Prodejce, nebo jen zprostředkovatel?

Při nákupu přes zprostředkovatele počítejte s delší dodací lhůtou a složitějším vracením.

Nakupujte chytře. Nakupujte bezpečně.

Více rad a informací na
www.coi.gov.cz

ÚVOD

Bezpečný nákup začíná ještě před odesláním objednávky.

Několik minut věnovaných ověření e-shopu vám může ušetřit peníze, čas i starosti. V tomto letáku vám krok za krokem ukážeme, jak rozpoznat **rizikové internetové obchody** a na co si dát pozor, abyste minimalizovali riziko ztráty peněz nebo nepříjemností při nákupu online.



Mnoho rizikových e-shopů se propaguje prostřednictvím **cílené reklamy na sociálních sítích**. Často přitom budí dojem zavedené české značky nebo místního obchodu, aby získaly důvěru spotřebitelů. Ani atraktivní nabídka nebo známě znějící název by proto neměly nahradit důkladné ověření obchodníka před nákupem.

1 KROK 1 Ověřte

Nenechte se zmást názvem e-shopu. Někteří neseriózní prodejci používají názvy, které budí dojem české značky nebo místního obchodu, přestože sídlí v zahraničí.

Příkladem mohou být názvy jako „hanasperky.cz“, „matejovsky.shop“ nebo „mkluzkovinybed.homes“, které mohou působit důvěryhodně, aniž by bylo na první pohled zřejmé, kdo obchod skutečně provozuje.

- hanasperky.cz ?
- matejovsky.shop ?
- mkluzkovinybed.homes ?

~~.cz~~ **Jistotu, že se jedná o českého prodávajícího, pak rozhodně neposkytuje ani použití doménové přípony .cz.**

⚠ **Varovným signálem mohou být neobvyklé doménové přípony, například:**

.eu .top .homes .shop

1 KROK 1 · OVĚŘTE – POKRAČOVÁNÍ

PŘED NÁKUPEM SI PROTO OVĚŘTE

- **identitu prodejce**
- **kontaktní údaje**
- **sídlo společnosti**
- **webovou adresu**

Před nákupem si proto ověřte identitu prodejce, jeho kontaktní údaje a sídlo společnosti. Zkontrolujte také webovou adresu. Podvodník se může schovávat i na stránkách vypadajících jako zavedený e-shop, proto je kontrola webové adresy důležitá.

Znaky falešného e-shopu

Pozorně si prohlédněte obsah webových stránek. Rizikové e-shopy často používají automatické překlady, takže texty mohou obsahovat gramatické chyby, nelogické věty nebo nepřirozené formulace. Varovným signálem jsou také nejasné obchodní podmínky, chybějící údaje o provozovateli nebo informace, které působí neúplně či nedůvěryhodně.

ZPOZORNĚTE ZEJMÉNA TEHDY, POKUD:

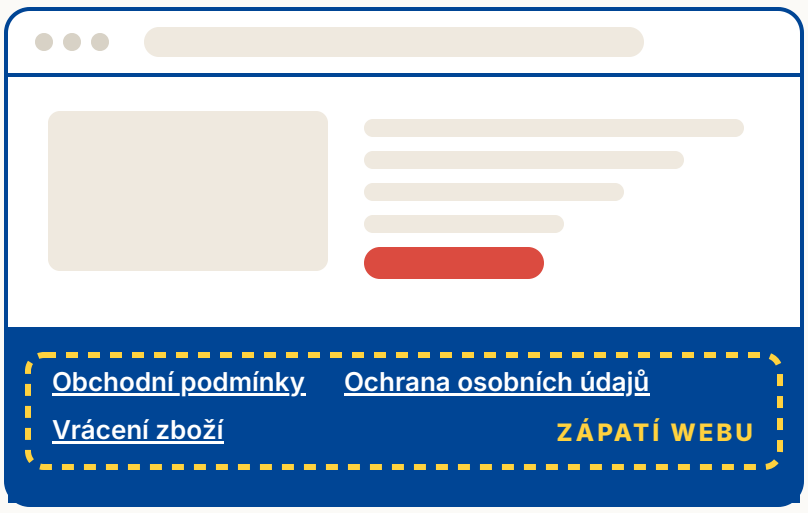
1. texty obsahují zjevné jazykové chyby nebo nesrozumitelné formulace,
2. obchodní podmínky neuvádějí jasnou identifikaci prodávajícího,
3. na webu najdete pouze obecné nebo neúplné kontaktní údaje,
4. obsah působí jako zkopírovaný z jiných e-shopů
5. nízká cena výrobku v porovnání s jinými e-shopy.

Ověřte si e-shop na seznamu rizikových internetových obchodů České obchodní inspekce (ČOI). Aktuální seznam naleznete na adrese: **https://coi.gov.cz/pro-spotrebitele/rizikove-e-shopy/**. Zařazení e-shopu na seznam je varovným signálem, že nákup může být rizikový.

2 KROK 2 Podmínky nákupu

Než odešlete objednávku, věnujte několik minut kontrole **obchodních podmínek.**

Odkazy na Obchodní podmínky, Zásady ochrany osobních údajů nebo Podmínky vrácení zboží bývají **nejčastěji umístěny v zápatí (spodní části) webové stránky.**



2 KROK 2 · PODMÍNKY NÁKUPU – POKRAČOVÁNÍ

OBCHODNÍ PODMÍNKY BY MĚLY OBSAHOVAT ZEJMÉNA:

1. název nebo obchodní firmu prodávajícího,
2. adresu sídla,
3. IČO (případně další registrační údaje),
4. kontaktní e-mail a telefon,
5. informace o reklamaci, odstoupení od smlouvy a vrácení zboží.

Zvláštní pozornost věnujte tomu, kdo e-shop skutečně provozuje. Z obchodních podmínek může vyplynout, že za obchodem nestojí česká společnost, ale zahraniční subjekt. V takovém případě může být komunikace složitější a uplatnění práv spotřebitele obtížnější. Ověřte si také adresu určenou pro vrácení nebo reklamaci zboží. Pokud je zboží nutné zasílat do vzdálené zahraniční země, mohou být náklady na vrácení vysoké a odstoupení od smlouvy či reklamace komplikovaná.

Pokud údaje o prodávajícím chybí, jsou neúplné nebo je nelze snadno dohledat, **zpozorněte.** Může jít o rizikový e-shop, u kterého bude obtížné uplatnit vaše práva.

KROK 3

3 Prodejce nebo zprostředkovatel

Ne každý e-shop prodává zboží přímo. Některé obchody fungují pouze jako zprostředkovatelé a objednávku předávají jinému prodejci, často do zahraničí.

Tato informace bývá uvedena v obchodních podmínkách pod pojmy jako **„zprostředkovatel“, „zprostředkování prodeje“** nebo **„marketplace“**.

Vy objednáte → **E-shop** jen zprostředkuje → **Skutečný prodejce** často v zahraničí

NÁKUP PŘES ZPROSTŘEDKOVATELE MŮŽE BÝT SPOJEN S:

1. delší dodací lhůtou, zejména při zasílání zboží ze zahraničí,
2. vyššími náklady na vrácení zboží,
3. složitějším vyřizováním reklamací,
4. obtížnější komunikací při řešení problémů,
5. **rozdíly mezi prezentací produktu na webu a jeho skutečnou podobou.**

Pokud e-shop zboží pouze zprostředkovává, ověřte si, kdo je skutečným prodávajícím a kdo odpovídá za dodání zboží, reklamace a vrácení peněz. Tyto informace by měly být jasně uvedeny v obchodních podmínkách. Pokud není zřejmé, od koho skutečně nakupujete, **zpozorněte.**

ČOI | ČESKÁ OBCHODNÍ INSPEKCE

SPOTŘEBITEL
MÁ PRÁVO
NA BEZPEČNÉ NÁKUPY

KDYŽ SE NĚCO POKAZÍ

Kam se obrátit o pomoc

Narazili jste na podezřelý e-shop nebo máte problém s nákupem? **Jednejte co nejdříve** a uchovejte si veškerou dokumentaci, například potvrzení objednávky, komunikaci s prodejcem nebo výpis z platby.

UCHOVEJTE SI

- potvrzení objednávky
- komunikaci s prodejcem
- výpis z platby

SITUACE A — Pokud vám objednané zboží nepřišlo ve slíbené lhůtě a obchodník nekomunikuje:

1

Banka

při předchozí platbě kartou se obraťte na svou banku dle jejích podmínek reklamace platby, tzv. chargebacku, např. **https://www.csas.cz/cs/caste-dotazy/jak-mohu-reklamovat-platbu-kartou**,

2

Policie ČR

pokud máte podezření na podvod, podejte oznámení Policii České republiky.

SITUACE B — Pokud jde o spor s obchodníkem:

Obchodník se sídlem v jiném členském státě EU

u obchodníka se sídlem v jiném členském státě EU vám může pomoci **Evropské spotřebitelské centrum**

Český obchodník

v případě českých obchodníků se můžete obrátit na Českou obchodní inspekci (ČOI), která je subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.

Nakupujte chytře. Nakupujte bezpečně.

Více rad a informací na
www.coi.gov.cz