



# Průzkum obchodních podmínek internetových obchodů 2009

**Tisková zpráva ze dne 2. září 2009**

*V průběhu měsíce srpna provedlo SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, o.s. další z každoročních průzkumů obchodních a reklamačních podmínek internetových obchodů. Tento průzkum realizuje SOS již od roku 2001 a je zaměřen na plnění informačních povinností obchodů vůči spotřebitelům.*

Již tradičně bylo testováno 100 internetových obchodů, rozdělených do 10 odvětví. Každý obchod byl podroben zkoumání z hlediska pěti kritérií. Kritéria, tak jako v posledních letech, byla:

- A) splnění informační povinnosti o totožnosti podnikatele (název firmy, IČO, sídlo, kontakty) **(95% obchodů toto splnilo)**
- B) správná a úplná informace o možnosti spotřebitele odstoupit od smlouvy během zákonné lhůty 14 dnů bez udání důvodu pro tento způsob uzavření smlouvy **(80%)**
- C) správná a úplná informace o možnosti uplatnit odpovědnost za vady (reklamace) **(73%)**
- D) informace o tzv. rozporu s kupní smlouvou **(33%)**
- E) nezaplatnění (ne)oprávněné reklamace **(83%)**

Celkový průměrný výsledek obchodů je **73%**, přičemž v minulém roce dosáhly obchody jen **66,4%**. „Situace se tak oproti minulému roku zlepšila, stále však zůstává prostor k dalšímu zdokonalování obchodních podmínek internetových prodejců a to zejména v informování spotřebitelů o možnosti uplatnění rozporu s kupní smlouvou“, říká Mgr. Jiří Žůrek, právník SOS.

V rámci jednotlivých obchodů si nejlépe vedly obchody s mobilními telefony a textilem (v průměru **80%**), nejhůře si vedly obchody se sportovními potřebami a obchody s počítači a PC hrami (**65%**).

Všechna kritéria splnilo 21 obchodů, minulý rok jich bylo jen 17.

Podrobné informace o testu naleznete v **závěrečné zprávě**, která bude následně zveřejněna na webu SOS: [www.spotrebitele.info](http://www.spotrebitele.info)