

1.ledna 2010

Rady spotřebitelům během vánočního nakupování

## Jak se nenechat oklamat při nákupu přes internet

Jak vybírat bezpečný a spolehlivý online obchod?

**Praha 1. prosince 2010. Počet nákupů přes internet roste nejen v předvánočním období, vzestupný trend je možno sledovat každý rok; Česká republika v tomto ohledu patří dokonce k nejdynamičtěji se vyvíjejícím zemím EU. Důvodem jsou zejména časové a finanční úspory, ale také možnost bezstresového výběru zboží z domova. S ohledem na rostoucí poptávku roste nicméně i počet provozovatelů, kteří neplní legislativní požadavky, dopouštějí se klamání spotřebitele a nezabezpečují dostatečně své webové stránky proti možnému úniku dat.**

Nejčastějšími problémy, se kterými se setkávají spotřebitelé využívající služeb online obchodů je podle ČOI a SOS neuvádění kompletních cen (zejména ve vztahu k poštovnému, balnému či DPH), obchodních podmínek (např. práva na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu) či identifikačních údajů (zejména o výrobcích, jejich složení a původu). Že se nejedná pouze o problém České republiky, potvrzuje i Evropská komise pro ochranu spotřebitelů, která ve svém průzkumu zaměřeném na prodejce elektroniky (v ČR nejčastěji nakupované zboží přes internet) zjistila pochybení u 55 % prodejců, a to v podobě zavádějících informací o právech spotřebitele a celkové ceně zboží či neúplných kontaktních údajů obchodníků.

České právní předpisy nařizují provozovatelům online obchodů na svých webových stránkách uvádět nejen kompletní **identifikační údaje** (včetně identifikačního čísla, sídla a údaje o zápise v obchodním rejstříku), ale také **nákupní řád a obchodní a reklamační podmínky** (expediční a dodací lhůty, způsob platby, nároky při výskytu vady apod...)

Zatímco v EU je doba, po kterou je spotřebitel oprávněn odstoupit od smlouvy, 7 dní od převzetí zboží, v ČR je tato lhůta 14 - denní. I v případě online nákupu v EU má tedy český spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy po dobu 14 dnů. Reklamací je obchodník povinen vyřídit do 30 dnů od jejího písemného uplatnění.

Pokud není možné zboží objednané přes internet zaplatit dobírkou a prodejce požaduje platbu online, spotřebitelé by si měli vybírat obchody využívající kódování SSL (označení zlatým rámečkem) nebo 3D-Secure (logo Verified by Visa nebo MasterCard Secure Code). Garanci bezpečnosti poskytuje i řada mezinárodních certifikací od nezávislých inspekčních společností – např. TÜV SÜD **Certifikovaný online obchod**, který od roku 2009 prověřuje nejen bezpečnost a funkčnost webových stránek, ale také spolehlivost poskytovaných služeb, a to každoročním auditem, nehlášenými namátkovými online nákupy a testem zabezpečení webu. (Mezi certifikované

klienty v zahraničí patří O2, Plus, CK Neckermann, Aldi, S. Oliver, v ČR je prvním klientem Creativo Technologies provozující aukční portál Cosmito).

V případě jakýchkoli dotazů či problémů při využívání online obchodů (neuznání reklamace, nedodání zboží po jeho zaplacení apod.) se spotřebitelé mohou obrátit na SOS-Sdružení obrany spotřebitelů na lince 900 08 08 08 či přímo na Českou obchodní inspekci.

### Kontakt:

|                                  |          |  |
|----------------------------------|----------|--|
| Ladislava Klúsová                | Tel.     | +420 724 743 927                                   |
| Product Development              | E-Mail   | ladislava.klusova@tuv-sud.cz                       |
| TÜV SÜD Czech                    | Internet | <a href="http://www.tuv-sud.cz">www.tuv-sud.cz</a> |
| Novodvorská 994, 142 21, Praha 4 |          |  |

TÜV SÜD je mezinárodním koncernem v oblasti poskytování služeb ve strategických oblastech PRŮMYSL, MOBILITA a ČLOVĚK. Ve svém oboru zaujímá čelní pozici, s více než 13 000 pracovníky poskytuje služby na cca 500 místech celého světa. Jako procesní partneři zajišťují týmy našich specialistů optimalizaci techniky, systémů a know-how a tím posilujeme konkurenceschopnost našich zákazníků na globálním trhu.

|                                    |          |  |
|------------------------------------|----------|--|
| Jan Mišurec                        | Tel.     | +420 608 454 107   |
| Tiskový mluvčí                     | E-Mail   | misurec@spotrebitele.info  |
| SOS – Sdružení obrany spotřebitelů | Internet | <a href="http://www.spotrebitele.info">www.spotrebitele.info</a> |
| Novákových 8, 180 00, Praha 8      |          |  |

SOS – Sdružení obrany spotřebitelů, založené v roce 1993, je nevládní, nezávislé a neziskové občanské sdružení hájící zájmy spotřebitelů. Provozuje svá Spotřebitelská informační centra ve dvanácti krajích ČR, informační spotřebitelský portál [www.spotrebitele.info](http://www.spotrebitele.info), vydává časopis SOS magazín a realizuje řadu dalších aktivit, zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů. Je členem evropské spotřebitelské organizace BEUC i celosvětové Consumers International. Od roku 2003 je signatářem Etického kodexu občanských spotřebitelských organizací; rejstřík signatářů je přístupný na adrese [www.spotrebitele.info/kodex](http://www.spotrebitele.info/kodex)