

ŘEŠENÍ SPORŮ S INTERNETOVÝM PRODEJCEM

V případě sporu s prodávajícím (podnikatelem) může spotřebitel kromě obrany svých práv soudní cestou, která bývá zpravidla dlouhá, ekonomicky nevýhodná a stresující, využít bezplatného systému mimosoudního řešení spotřebitelských sporů tzv. ADR.

Pro oblast nákupu spotřebního zboží je orgánem pro mimosoudní řešení sporů s obchodníkem Česká obchodní inspekce. Více na www.coi.cz. Aktuální seznam všech notifikovaných subjektů mimosoudního řešení sporů naleznete na stránkách Ministerstva průmyslu a obchodu a na stránkách Evropské komise.

ŘEŠENÍ SPORŮ ON-LINE - ODR

V případě, že jste jako spotřebitel uzavřel/a smlouvu s podnikatelem na dálku prostřednictvím internetu (nákup v e-shopu) můžete využít rovněž **platformu pro řešení sporů online**, která je zřízena Evropskou komisí.

Přístup k platformě na:

<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

TIP: V NĚKTERÝCH PŘÍPADECH JE MOŽNO K ŘEŠENÍ SPORU VYUŽÍT TZV. CHARGEBACK

CHARGEBACK je služba s jejíž pomocí lze žádat svou banku o vrácení peněz na platební kartu, pokud spotřebiteli obchodník neposkytl službu, nedodal zboží nebo zaslal jiné zboží a na reklamaci nereaguje. Chargeback lze využít pouze v případě platby platební kartou!

PODVOVNÁ JEDNÁNÍ NA INTERNETU

Na internetu můžete narazit i na podvodníky. Pokud se stane, že po zaslání peněz neobdržíte zaplacené zboží a obchodník nekomunikuje, může se jednat o podvodné jednání. Kontaktujte policii, která záležitost prošetří.

SOS MaS, z. s. je nezávislá, nezisková organizace, která v rámci sítě svých poraden poskytuje bezplatné spotřebitelské poradenství. Kontakty na poradny SOS MaS, z. s. naleznete na www.sos-msk.cz. **Naši pracovníci Vám poradí a pomohou řádně uplatnit Vaše práva.**

Česká obchodní inspekce

Dozorovým orgánem v oblasti prodeje spotřebního zboží spotřebitelům je Česká obchodní inspekce a to i v případě nákupů na dálku. ČOI na svém webu zveřejňuje seznam rizikových e-shopů:

www.coi.cz/pro-spotrebitele/rizikove-e-shopy/



Tento leták je spolufinancován prostřednictvím dotačního programu Ministerstva průmyslu a obchodu ČR.

Zdroje:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších předpisů.

Použité fotografie: www.pixabay.com

SOS MaS, z. s.
U Tiskárny 1
702 00 Ostrava



Poradenská linka: + 420 608 722 582
E-mail: poradna@sos-msk.cz

SDRUŽENÍ OBRANY
SPOTŘEBITELŮ
MORAVY A SLEZSKA



Nákup na dálku
v
E-shopu



NÁKUP PŘES INTERNET

Získat věc, po které toužíme, je v dnešní době jednodušší než kdy dřív. Nakupovat zboží můžeme také na dálku bez toho, abychom se fyzicky setkali s prodávajícím, např. přes internet. Nemáme sice možnost si zboží prohlédnout a vyzkoušet, můžeme však získat zboží, které v kamenném obchodě neseženeme nebo zboží za zajímavější cenu a to z pohodlí svého domova. Takový nákup má však svá specifika, které by každý spotřebitel měl znát.




PŘED NÁKUPEM




VÝBĚR E-SHOPU


Dodržujte několik zásad:

 **Pozor na podezřele levné zboží nebo jiné nezvykle výhodné nabídky!**

Pozor! Ne všechny informace na internetu jsou pravdivé.

 **Ověřte si totožnost prodávajícího**

Každý internetový obchod by měl mít na sebe uveden kontakt - název firmy nebo jméno podnikatele, adresu, tel. kontakt... Identitu prodávajícího si můžete zkontrolovat v příslušném rejstříku dle IČO.

 **Zajímejte se o reference**

Zejména jde-li o méně známý obchod nebo neznámého prodávajícího. Zajímejte se o názory ostatních spotřebitelů. Využívejte internetových srovnávačů.

 **Předcházejte nepříjemným překvapením**

Před nákupem si přečtěte obchodní a reklamační podmínky.

 **Platba předem**

U neověřeného prodejce nedoporučujeme posílat platbu předem. Je možné si zboží nechat zaslat na dobírku? TIP: Při platbě kartou nás do jisté míry chrání tzv. chargeback (blíže druhá strana).

OBEZŘETNOST JE PŘI NÁKUPU NA MÍSTĚ!



LHŮTA NA ROZMYŠLENOU

Zboží, které dorazilo vypadá jinak, než jste si podle obrázku na internetu představovali? Oblečení nesedí? Nevadí.

Spotřebitelé mají při nákupu přes internet, až na určité výjimky, kdy tak učinit nelze, právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce. Učinit tak musí do 14 kalendářních dnů od převzetí zboží.

JAK Odstoupit od smlouvy?

Oznámení o odstoupení musí být ve čtrnáctidenní lhůtě odesláno obchodníkovi. Postačí tedy, když pošlete zásilku např. čtrnáctý den na poštu! Zákon formu odstoupení nestanovuje **doporučujeme však formu písemnou.**

TIP: Právo na odstoupení máte i v případě, že si zboží objednané přes internet vyzvednete osobně v provozovně nebo jiném výdejním místě. Rozhoduje totiž způsob uzavření smlouvy!

V případě, že spotřebitel není o právu na odstoupení náležitě ze strany prodávajícího poučen, může odstoupit do **1 roku po** uplynutí 14 denní lhůty. Jestliže by Vám byly informace řádně předány v průběhu této lhůty, počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní. Součástí řádného poučení je i poskytnutí **vzoru na odstoupení.**

Kdy právo na odstoupení nebudete moci využít?

Např. u smlouvy o dodání digitálního obsahu, který není dodán na hmotném nosiči, poté, co bylo započato s plněním, u zboží vyrobeného nebo upraveného podle Vašich požadavků, u audio a video nahrávek a softwaru, jestliže porušíte originální obal, nebo pokud porušíte zapečetěný obal u zboží, které není možné vrátit z hygienických důvodů. Vrátit nelze ani zboží, které se rychle kazí nebo staré noviny. Výjimky jsou stanoveny také u smluv o dopravě, ubytování, stravování a vstupenek např. na kulturní akce, které podnikatel poskytuje v konkrétním termínu.



DŮSLEDKY ŘÁDNÉHO Odstoupení od smlouvy BĚHEM LHŮTY NA ROZMYŠLENOU

Prodávající je povinen Vám vrátit zaplacené prostředky nejpozději **do 14 dnů od odstoupení.**

TIP: Máte nárok také na vrácení poštovného a balného, které jste zaplatili při nákupu.

Podnikatel Vám ale vrátí tyto náklady pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží (osobní odběr se nepočítá). Pokud jste o tom dopředu poučeni, hradíte náklady na dopravu zboží zpět k prodávajícímu.

Vy jako kupující jste povinni ve stejné lhůtě (14 dnů) vrátit prodávajícímu zboží. Pozor podnikatel vám není povinen vrátit peníze dříve, než mu vy vrátíte zboží, nebo alespoň prokážete, že jste zboží odeslali!



Zboží, které jako zákazník při odstoupení od smlouvy vracíte, může být samozřejmě **rozbalené** (až na uvedené výjimky) a přiměřeně **vyzkoušené** (zpravidla tak, jak byste jej mohli vyzkoušet při nákupu v kamenné prodejně). Spotřebitel odpovídá podnikateli pouze za snížení hodnoty zboží, které vzniklo v důsledku nakládání s tímto zbožím jinak, než je nutné k tomu, aby se seznámil s povahou, vlastnostmi a funkcí zboží. Pamatujte však: Pokud bude vrácené zboží poničeno, může po Vás prodejce požadovat náhradu způsobené škody.

REKLAMACE

I ZBOŽÍ ZAKOUPENÉ PŘES INTERNET VŠAK MŮŽETE REKLAMOVAT STEJNĚ JAKO ZBOŽÍ Z KAMENNÝCH PRODEJEN. REKLAMOVAT MŮŽETE VADY, KTERÉ SE PROJEVÍ U SPOTŘEBNÍHO ZBOŽÍ V DOBĚ DVOU LET OD JEHO PŘEVZETÍ.

Pro e-shopy platí stejná pravidla pro vyřizování reklamací jako pro ostatní prodejce, např. povinnost vystavit reklamační protokol nebo třicetidenní lhůta pro vyřízení reklamace apod.