

kteří spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit;

- o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud podnikatel tato plnění poskytuje v určeném termínu.

REKLAMACE ZBOŽÍ

Kupující je oprávněn uplatnit zákonné právo z vadného plnění kupní smlouvy, pokud se vada vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí. Mnoho výrobců/prodejců poskytuje záruku na jakost, která může být i podstatně delší než 2 roky.

Reklamovat zboží byste měli ihned po zjištění vady a zboží zaslat prodávajícímu k reklamaci. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Překročení této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy. Může se také stát, že se chce obchodník z reklamace „vyvléci“ – snaží se např. zamítnout reklamaci s tím, že zboží není v původním obalu. Původní obal však není pro reklamaci nutný.

Na spotřební zboží se ve všech členských státech EU vztahuje nejméně dvouletá záruka na vady. V některých státech může být u některých druhů zboží tato záruka i delší. Nákup spotřebního zboží mimo ČR se řídí právem jednotlivých států, kde byl prodej uskutečněn.

Varování/rady související s přeshraničním nákupem:

- chránit před podvodnými e-shopy se můžete obdobně jako v České republice, tzn. nereagovat na žádné supernabídky, které vám například přijdou e-mailem;
- vždy si raději ověřte údaje o obchodníkovi na internetu, přečtěte si recenze nakupujících;



- nikdy neplatte žádné zboží předem, pokud nejde o přímo vámi nebo někým známým prověřenou firmu;
- musíte počítat s tím, že při zakoupení zboží z jiné země dostanete zboží s návodem a instrukcemi v cizím jazyce. Budete rozumět pokynům pro používání, instalaci apod.?
- pozor také při nákupu mimo EU – výrobek nemusí vyhovovat evropským bezpečnostním předpisům a normám.

DESATERO BEZPEČNÉHO NÁKUPU NA INTERNETU

1. CENA ZBOŽÍ – TA NEJNIŽŠÍ NEMUSÍ BÝT NEJLEPŠÍ VOLBOU

2. REFERENCE – DEJTE NA ZKUŠENOSTI DRUHÝCH
3. CERTIFIKOVANÝ OBCHOD – HLEDEJTE NA STRÁNKÁCH LOGO APEK
4. ADRESA, IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE, A OBCHODNÍ ÚDAJE – POKUD NĚCO NEHRAJE, NEZAHRAVEJTE SI ANI VY
5. NEDÁVEJTE SE VŠANC A NEPOSYLUJTE ZE SVÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ VÍC, NEŽ JE K DODÁNÍ ZBOŽÍ NEZBYTNĚ NUTNÉ
6. POKUD SI NEJSTE JISTÍ ON-LINE PLATBOU, ŽE VŠE SPRÁVNĚ VYPLŇUJETE, OBJEDNEJTE SI ZBOŽÍ RADĚJI NA DOBÍRKU
7. PŘI PŘEVZETÍ ZBOŽÍ OD DOPRAVCE ZKONTROLUJTE NEPORUŠENOST OBALU. V PŘÍPADĚ, ŽE JE NARUŠEN, ZBOŽÍ NEPŘEBÍREJTE

8. POKUD NAKUPUJETE ON-LINE, KONTROLUJTE PRAVIDELNĚ SVÉ ÚČTY A BANKOVNÍ VÝPISY
9. ZAHESLUJTE SI POČÍTAČ, NENAKUPUJTE ON-LINE V INTERNETOVÝCH KAVÁRNÁCH, MĚJTE ZABEZPEČNOU DOMÁCÍ WIFI SÍŤ
10. POKUD SI NEJSTE ČÍMKOLI JISTÍ, ZEPTEJTE SE SVÝCH DĚTÍ, VNOUČAT ČI PŘÁTEL. **POUŽÍVEJTE PŘI ON-LINE NÁKUPU STEJNĚ JAKO PŘI NORMÁLNÍM NÁKUPU „SELSKÝ ROZUM“**

➔ Kde na internetu můžete například porovnat cenu zboží?

Heureka.cz Monitor.cz
SrovnaniCen.cz

NA KOHO SE OBRÁTIT, POKUD JSTE BYLI PODVEDENI PŘI ON-LINE NÁKUPU?

Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.
Tel.: 261 263 574
Pod Altánem 99/103
100 00 Praha 10 – Strašnice
e-mail: spotrebitelem@regio.cz
www.konzument.cz

Česká obchodní inspekce
Tel.: 296 366 360, fax: 296 366 236
Štěpánská 15 (ústřední inspektorát)
120 00 Praha 2
e-mail: info@coi.cz
další informace: www.coi.cz

Při zahraničních obchodech vám s reklamací pomůže
Evropské spotřebitelské centrum při České obchodní inspekci.
Centrum nabízí **bezplatné informace a rady o právech spotřebitelů v zemích EU.**
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, tel.: 296 366 155, e-mail: esc@coi.cz
další informace: www.evropskyspotrebitelem.cz

Garamon, s.r.o., Wonkova 432, 500 02 Hradec Králové
tel.: / fax: 495 217 101, email: garamon@garamon.cz
příjem inzerce: 495 499 086, email: radnice@garamon.cz


GARAMON
vydavatelství a tiskárna

Vydáno s podporou Ministerstva práce a sociálních věcí ČR v rámci edice Průvodce pro spotřebitele – seniory, svazek 24, 2. přepracované vydání. Vydalo © Sdružení českých spotřebitelů, z. ú., červen 2016; text © Kateřina Mázdrová, Lenka Bergmannová; redakční úpravy SČS; grafická úprava Kateřina Tomášková – k-studio; tisk Studio 66 & Partners s.r.o.

ISBN 978-80-87719-41-1 (Sdružení českých spotřebitelů, z. ú.)



SDRUŽENÍ ČESKÝCH
SPOTŘEBITELŮ, Z. Ú.
CZECH CONSUMER
ASSOCIATION
www.konzument.cz

JAK NENAKUPOVAT ZAJÍCE V PYTLI

Průvodce pro spotřebitele – seniory
Rady a tipy pro bezpečný nákup v e-shopech



Sdružení českých spotřebitelů
tel.: 261 263 574, spotrebitelem@regio.cz, www.konzument.cz



Publikace je vydaná s podporou
Ministerstva práce a sociálních věcí ČR

ÚVOD

Vážení spotřebitelé – senioři,

držíte v ruce příručku, která by vám měla posloužit jako průvodce při nakupování na internetu, tzv. on-line nákupech.

Nakupování v e-shopech má bezesporu řadu výhod a lákadel. Při výběru zboží nemusíte nikam spěchat a nákup si můžete v klidu rozmyslet. Díky internetovým službám, jako například Heureka.cz, SrovnaniCen.cz, www.monitor.cz a další, máte možnost porovnat si ceny, takže se vyvarujete nákupu předraženého výrobku. U zboží bývá také kromě fotografie zpravidla uvedeno více parametrů, než je tomu u vystaveného zboží v kamenném obchodě – informace o tom, z jakého materiálu je produkt vyroben, přesné rozměry, popis výrobku i způsob jeho údržby a další detaily. Nemusíte se nikam trmácet – je jen na vás, zda se rozhodnete nechat si zboží pohodlně doručit až domů kurýrem, nebo zda si jej vyzvednete na poště či v kamenné prodejně. E-shopy mají otevřeno nonstop a nakupovat můžete v pohodlí domova nejen od Aše až po Břeclav, ale po celé Evropě a klidně i za oceánem. E-shopy též nabízejí takřka neomezený sortiment a zboží bývá díky tomu, že majitel e-shopu nemusí platit nájemné a zaměstnance, často levnější. A pokud se stane, že je zboží poškozené nebo nefunkční či vám třeba nevyhovuje velikost, můžete jej celkem jednoduše reklamovat, vyměnit nebo bez udání důvodu vrátit.

Ve výčtu výhod bychom takto mohli pokračovat.

Ovšem on-line nakupování má také svá negativa. Chybí osobní kontakt mezi prodávajícím a zákazníkem a zboží si nemůžete prohlédnout, osahat či – zejména u oděvu a obuvi – vyzkoušet. A hlavně – na e-shopech můžete narazit na různé vyuky, podvodníky a zloděje; z pocitu dobrého nákupu pak zákazníkovi zbudou jen oči pro pláč a „lehčí“ peněženka.

Aby byl váš nákup bezpečný, projděte si krok za krokem rady a tipy v tomto průvodci.

Šťastnou ruku při výběru zboží a nákupech přeje

Sdružení českých spotřebitelů

KYBERŠMEJDI

Počet internetových trestných činů v České republice roste – podle Policie ČR se mezi roky 2011 a 2014 ztrojnásobil, počet zločinů vzrostl z 1500 na 4300. Policie eviduje stovky případů šíření škodlivých programů v přílohách e-mailů, které se tváří jako exekuční příkaz, roste počet lidí, jimž pachatelé odčerpávají peníze z bankovních účtů, množí se případy vylákání citlivých osobních údajů přes sociální sítě. Roste také počet případů tzv. **kyberšmejdů, zaměřených zejména na seniory**. Množí se případy **exekučních srážek z důchodů** (v loňském roce již 80 tisíc případů), z velké části způsobených i **nákupem na podvodných e-shopech** zřízených novodobými „šmejdy“.

Senioři on-line

Zažité klíšé, že senioři nerozumějí moderním technologiím a nepoužívají internet, není pravdivé – jde o nejrychleji rostoucí skupinu uživatelů. Podle Českého statistického úřadu používalo internet v roce 2006 5,2 % obyvatel ve věku 65–74 let, v roce 2011 to bylo 25 % (236 900 osob), v loňském roce pak internet a e-mail využíval již každý druhý senior.

On-line šmejdské pasti

- ▶ nevyžádané e-mailové výzvy a inzertáty, např. nabídka levné smlouvy na mobilní telefon, tzv. nigerijské dopisy apod.
- ▶ nevyžádané charitativní žádosti o peníze
- ▶ ankety slibující odměny za vyplnění
- ▶ internetové seznamky a on-line známosti
- ▶ instalace neověřených softwarů
- ▶ falešné výzvy od úřadů státní moci (policie, exekutorské úřady, zahraniční instituce)
- ▶ **PODVODNÉ E-SHOPY**

Abyste neskončili tak, že si objednáte a zaplatíte zboží, které nikdy neuvidíte, ověřte si o e-shopu některé informace. Pokud se vám zdá cokoli podezřelého či neúplného, opusťte webové stránky e-shopu.

JAK POZNAT PODVODNÝ E-SHOP

- na webových stránkách chybějí kontakty, adresa je P.O. Box, chybí zde IČO

firmy, která e-shop provozuje, chybí kontaktní telefon či se na uvedený telefon nedá dovolat, e-shop uvádí možnost komunikace pouze přes kontaktní formulář, pokud je uvedená e-mailová adresa, nikdo na vaši zprávu či dotaz neodpovídá

- pokud je adresa uvedena, ověřte si, zda je funkční – stačí se podívat například na internetu na www.mapy.cz
- e-shop nabízí podezřele levné zboží, prodej sortimentu, který již není běžně v prodeji, podezřelá akční slevy
- e-shop uvádí zmatené obchodní a reklamační podmínky, nebo dokonce neuvádí žádné
- požadavek na platbu existuje pouze předem a zaslání na dobírku není možné
- na stránkách e-shopu nejsou žádné reference kupujících
- chybí certifikace on-line obchodu APEK (Asociace pro elektronickou komerci, tel.: 272 111 729, e-mail: info@apek.cz); zda je obchod certifikovaný si snadno můžete ověřit na stránkách www.certifikovany-obchod.cz, www.apek.cz, overeno.heureka.cz ad.
- obchod vznikl před pouhými několika dny či týdny
- internetová doména existuje krátce a skrývá údaje o vlastníkově (české domény možno ověřit na www.nic.cz, zahraniční na www.whois.net)
- ověřte si, zda není firma zmiňována na www.podvodnefirmy.cz, www.spolacnaobrana.net, existenci a datum vzniku e-shopu ověřte na www.justice.cz.

PLACENÍ ZBOŽÍ

Než se rozhodnete nakupovat v e-shopu, zjistěte si, které možnosti platby obchodník nabízí. Solidní prodejce by neměl tuto informaci nijak tajit a měla by být dobře dohledatelná již na hlavní stránce e-shopu, např. v sekci o nákupu apod. Možnosti platby bývají zpravidla bankovním převodem, platební kartou (pozor, za platbu bankovní kartou je třeba platit bankovním institucím poplatky, kterou příjemce platby často přenáší na plátce, tedy na vás), dobírkou či platbou ve výdejním místě. **Pokud možnost dobírky neexistuje a e-shop vyžaduje platbu předem, není něco v pořádku.**

DODÁNÍ ZBOŽÍ

Solidní e-shopy jasně uvádějí, za jakých podmínek, tedy i cenových, bude zboží dopraveno – buď přímo na vaši adresu kurýrem, či na dobírku, tudíž si zboží vyzvednete na poště nebo v balíkomatu. Další možností je výdejní místo, kde si zboží osobně vyzvednete. Časové podmínky dodání si ověřte předem.



VRÁCENÍ ZBOŽÍ

Co dělat, když vám objednané zboží nevyhovuje? Při internetových nákupech **máte ze zákona právo vrátit zboží bez**

udání důvodu, a to do 14 dnů – samozřejmě nepoškozené a v původním obalu. Některé internetové obchody nabízejí tuto lhůtu prodlouženou až na 30 dní. Obchodník je v takovém případě povinen vrátit vám do 14 dnů celou kupní cenu zboží, a to včetně všech ostatních nákladů, které od zákazníka přijal, např. za dopravu: Odečíst poměrnou část z původní ceny zboží může v případě, pokud je zboží či obal nekompletní, je částečně spotřebované apod. Při vrácení zboží bez udání důvodu musíte počítat s tím, že úhradu za vrácení (poštovné, dopravné) budete hradit vy. A pozor! Platí, že není-li o zákonné možnosti odstoupit od smlouvy spotřebitel poučen (např. v obchodních podmínkách obchodu), pak se lhůta prodlužuje o jeden rok, čili **na 1 rok a 14 dnů**.

Existují ale případy, kdy **odstoupit od kupní smlouvy nelze** (pokud tak není výslovně ujednáno). Jsou to např. smlouvy:

- na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo se souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění (např. elektronická objednávka kabelové televize);
- na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání (např. objednání nábytku na míru či svatebního dortu);
- na dodávku audio- a videonahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal;
- na dodávku novin, periodik a časopisů;
- na dodávku zboží v uzavřeném obalu,