

dTest: Pozor na podvodné e-shopy

29.8.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Zprostředkovatelské e-shopy

Spotřebitelé nejčastěji narážejí na problémy u tzv. zprostředkovatelských e-shopů, které pouze přeprodávají levné (typicky čínské) zboží od třetích stran. Cenově lákavé produkty jsou však mnohdy pastí. Když spotřebitelům dojde zboží, které má daleko do slibované kvality, naráží na nemožnost uplatnit svá práva. Prodávající z těchto e-shopů se snaží spotřebitele utvrdit v tom, že jsou pouze zprostředkovateli, nikoli prodávajícími, a spotřebitelé tedy nemají možnost uplatnit např. odstoupení od smlouvy do 14 dnů.

Anonymní provozovatel

Dalším problematickým příkladem jsou e-shopy, u nichž není provozovatel e-shopu vůbec dohledatelný. V této spojitosti bývá mezi spotřebiteli nejčastěji zmiňován e-shop <https://www.zenmasstt.com>. „Jedná se o učebnicový příklad anonymního e-shopu. Na stránkách e-shopu nejsou uvedené informace o prodávajícím, natož jakékoliv kontaktní údaje,“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Úskalím tohoto typu podvodného e-shopu je dvojí cesta, jak spotřebitel může uzavřít kupní smlouvu. Pokud spotřebitel objedná zboží přes webové stránky www.zenmasstt.com, které jsou celé v čínštině včetně cizí měny, nejedná se o nákup přes e-shop, který by byl zaměřen na českého spotřebitele. Z tohoto důvodu se tak ani vztah mezi prodávajícím a kupujícím nemusí řídit českým právem. A spotřebitel se svých práv jen těžko dovolá.

Pokud ale spotřebitel uzavřel kupní smlouvu v češtině přes některou ze sociálních sítí, má se za to, že prodávající je zaměřen na českého spotřebitele, a uplatní se tak česká právní úprava. Spotřebitel se pak může dovolávat práva na odstoupení od smlouvy či reklamaci. „Háčkem ale je, že není kam odstoupení od smlouvy či reklamaci adresovat – spotřebitel ze stránek nevyčte, kdo je provozovatelem, ani se nedopátrá obchodních podmínek. Šance na uplatnění práv spotřebitele je tak i v tomto případě minimální,“ dodává Eduarda Hekšová.

Pokud se navíc jedná o zahraniční podnikatelský subjekt, a ještě k tomu se sídlem v Číně, nemá spotřebitel možnost obrátit se ani na Českou obchodní inspekci, ani na Evropské spotřebitelské centrum. Nápomocný může být jen dozorový orgán v zemi sídla společnosti.

Prevence základem nákupu

Nejlepší prevencí před problémy s on-line nákupy je informovanost a obezřetnost. „Chvilku času navíc do zjištění podstatných informací může ušetřit spotřebitelům celou řadu starostí,“ radí Eduarda Hekšová z dTestu. „Před uzavřením kupní smlouvy přes e-shop by si spotřebitelé měli zjistit podstatné informace – kdo je provozovatel e-shopu a jaké jsou podmínky reklamace a vrácení zboží,“ doporučuje Hekšová. „Pokud spotřebitelé nedohledají identifikační číslo či kontaktní údaje provozovatele e-shopu, mělo by to být jasným signálem pro nákup jinde.“

Užitečným nástrojem jsou recenzní portály, na jejichž stránkách si lze daný e-shop proklepnout. Spotřebitelé zde získají i představu o rychlosti komunikace obchodníka a kvalitě zboží.

Na problematický e-shop mohou poukázat ale i další indicie. Někdy napoví už samotný název e-

shopu. Pokud název e-shopu nijak nesouvisí s nabízeným zbožím, měli by spotřebitelé zbystřit. Podvodníci často kupují staré webové stránky a posléze prodávají zboží, které nijak neodpovídá původnímu záměru stránky.

Zpozornět by spotřebitelé měli také v případě, že se na webových stránkách vyskytují chyby v gramatice, nesprávný slovosled nebo podezřele dlouhé dodací lhůty v řádech týdnů či měsíců. A konečně spotřebitelům doporučujeme podívat se na seznam rizikových e-shopů, který vede Česká obchodní inspekce.

„Pokud si spotřebitelé nebudou vědět při uplatňování svých práv rady, mohou se obrátit na naši telefonickou poradnu na čísle 299 149 009. V případě problémů mohou spotřebitelé také podat stížnost do naší služby VašeStížnosti.cz, kde také naleznou stížnosti od dalších spotřebitelů k mnoha e-shopům,“ uzavírá za dTest Eduarda Hekšová.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejružnější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-10405/dtest-pozor-na-podvodne-e-shopy>