

Dejte pozor na e-shopy, které nekomunikují

15.12.2023 - Lucie Korbéliusová | DTest

Kontrola základem nákupu

„Důrazně doporučujeme spotřebitelům, aby si před každým nákupem, zejména na internetu, řádně prověřili prodávajícího, a předešli tak zbytečným komplikacím,“ radí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Kontrolou se rozumí zejména ověření reputace prodávajícího, kterou lze zjistit na nezávislých recenzních portálech. „Pro začátek postačí zadat název e-shopu nebo společnosti do vyhledávače,“ radí Hekšová a dodává: „Následně si spotřebitelé mohou najít, co o společnosti píše spotřebitelé, kteří u společnosti již nakoupili.“ V případě, že jsou recenze negativní, doporučujeme se takovým obchodům vyhnout. Pokud e-shop není známý a recenze nelze dohledat, je důležité zvážit rizika, která může nákup přinést, a výhody, které může spotřebitel obdržet, například v podobě lepší ceny.

Nekomunikace základem problémů

V těchto recenzích je poté relativně snadné zjistit, zda se obchodník problémy zabývá anebo je naprosto bez zájmu o prozákaznický přístup. V případě nákupů přes internet může vzniknout mnoho problémů, které je potřeba s prodávajícím řešit od dodání (změna termínu, chybná adresa či problémy s doručením), přes kvalitu dodaného zboží (jiné zboží, méně kvalitní než spotřebitel dle popisu a fotografií předpokládal) až po případné reklamace vad, které se na věci projeví v záruční době dvou let od převzetí zboží.

„Mimo samotné recenzní portály, kterých je celá řada, se spotřebitelé mohou podívat také na naši službu VašeStížnosti.cz, kde evidujeme stížnosti na tisíce obchodníků,“ radí Eduarda Hekšová. „V případě, že na obchodníka evidujeme více stížností a tento obchodník nekomunikuje, případně uvádíme, že se jedná o anonymní e-shop, nelze nákup doporučit,“ upřesňuje Hekšová. Zejména u anonymních e-shopů je poté problém s vymahatelností práva, neboť zpravidla není známý ani stát, ve kterém obchodník sídlí. V takovém případě je sice možné bránit se soudně, avšak s ohledem na náklady a samotnou vymahatelnost práva vůči neznámé osobě je šance na úspěch minimální.

Pokud e-shop nekomunikuje, ale sídlí v Evropské unii, je možné se obrátit na Evropské spotřebitelské centrum a samotná vymahatelnost práva je mnohem vyšší, přestože není stoprocentní. Stoprocentní úspěšnost vymáhání práv bohužel nelze zaručit u žádného e-shopu, avšak v případě nákupu na ověřených e-shopech je pravděpodobnost vymahatelnosti mnohem vyšší. Spotřebitelé tak samotnou kontrolou mohou předejít zbytečným problémům. Stejně tak mohou prodávající předejít problémům komunikací se spotřebiteli.

Když e-shop nekomunikuje

Co dělat v případě, kdy e-shop nekomunikuje? Jak je uvedeno výše, může být vymahatelnost práva velmi náročná, nicméně vždy existuje naděje a postup, jakým lze právo vymáhat. „Spotřebitelé se v případě problémů s e-shopem mohou obrátit na naši telefonickou poradnu na čísle 299 149 009, případně na službu VašeStížnosti.cz,“ napovídá Eduarda Hekšová a uzavírá: „Přestože služba VašeStížnosti.cz funguje na dobrovolnosti stran a u nekomunikujících či anonymních e-shopů odezva druhé strany zpravidla nepříjde, obdrží spotřebitelé bezplatně naše právní stanovisko k jejich případu, stejně jako radu, na koho se dále mohou obrátit a zároveň pomohou dalším spotřebitelům,

kterí si daný e-shop budou zadávat do vyhledávače v rámci jeho ověření. Pokud se stížnosti na tuto společnost spotřebitelům objeví na horních pozicích ve vyhledávači, rapidně se snižuje pravděpodobnost, že na takovém e-shopu nakoupí, a ochrání tím své peníze.“

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 nejrůznější 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-10637/dtest-dejte-pozor-na-e-shopy-ktere-nekomunikuji>