

Jak při předvánočních nákupech nenaletět

27.11.2024 - | DTest

Obchody vás lákají na reklamní bannery s hesly jako „sleva“, „výprodej“ nebo „likvidace cen“. V dnešní uspěchané době obchodníci spoléhají na to, že vás přitáhnou výrazné a vizuálně poutavé zkratky, které nedávají čas zabývat se podmínkami slevových akcí.

Obchod například vyvěsí ceduli s nápisem „SLEVA 70 %“, přičemž drobným písmem pod tím dodá „na vybrané zboží“. Poměr těchto informací je často nastaven tak, aby méně pozorný spotřebitel přehlédl, že sleva platí jen na omezený sortiment. Až v prodejně zjišťujete, že se sleva vztahuje jen na pár položek, z nichž část může být již vyprodána.

Proč by obchodník něco takového dělal? Klíčem je dostat vás do prodejny, protože tím roste šance, že si nakonec něco koupíte, a to i v případě, že jste nákup původně vůbec neplánovali. Proto berte reklamní lákadla s rezervou, pečlivě čtěte všechny informace na cenovkách nebo reklamních poutacích. To stejné platí i při nakupování online.

Aby se svátky klidu nezměnily ve svátky starostí, pokuste se při nákupu vyvarovat obvyklých chyb spotřebitelů, respektive triků prodejců. Další tipy pro dobrou prevenci najdete v článcích na našem webu nebo v epizodách podcastu Třícítka dTestu: Jak vybrat bezpečný e-shop.

Falešné slevy - obešli obchodníci nová pravidla?

Před falešnými slevami se snaží spotřebitele chránit zákon. Obchodníkům ukládá uvést vedle slevy také nejnižší cenu, za kterou bylo dané zboží prodáváno v posledních 30 dnech. Sleva pak musí být podle dTestu vypočítána právě z této (nejnižší) ceny, protože smyslem zákona bylo chránit spotřebitele před fixlováním se slevami. Nemělo by stačit uvést nejnižší cenu zboží v posledních 30 dnech, ale slevu dál vesele počítat z ceny jiné, vyšší.

Z praxe: Evu v obchodě zaujala 50% sleva na šaty, u nichž byla přeškrtnutá cena 5798 Kč. Po slevě stály 2899 Kč. Drobným písmem bylo připsáno: „Nejnižší cena za posledních 30 dní: 2999 Kč.“ Obchodník podle našeho názoru porušuje zákon. Jednak uvádí nejnižší cenu za posledních 30 dní v takovém poměru k základní informaci, že údaj o nejnižší ceně v podstatě zaniká, jednak slevu nepočítá z nejnižší ceny, za kterou se zboží prodávalo v posledních 30 dnech, ale počítá ji z té, za kterou se prodávalo těsně před posledním zlevněním. Tím uměle navyšuje výši poskytované slevy. Pokud si Eva šaty koupí, má podle dTestu nárok na odstoupení od smlouvy ve lhůtě 90 dní.

Jako vždy v právu i zde existují výjimky, zejména u tzv. věrnostních programů, kde se pravidla pro falešné slevy neuplatňují. Mezi další výjimky patří také kombinované nabídky typu „kupte jeden, získáte dva“ nebo „2+1 zdarma“.

Z praxe: Jan se zaregistroval u svého oblíbeného obchodníka do věrnostního programu. Pokud v prodejně narazí na slevu určenou pro členy tohoto programu, patrně nenajde informace týkající se cen, za něž bylo zlevněné zboží prodáváno v posledních 30 dnech. Prodejce tím zákon neporušil.

Doporučujeme stále sledovat ceny pomocí cenových srovnávačů, tím můžete mnohdy až úsměvným slevám dobře odolávat. Ideálně se naučte informaci o slevě úplně odfiltrovat a soustřeďte se jen na údaj o tom, za jakou nejnižší cenu bylo zboží posledních 30 dnů prodáváno.

Podvodné e-shopy

Rozhodnutí vyhnout se přeplněnému obchodnímu centru a nakoupit si z domova udělá podle průzkumů každý rok více spotřebitelů. I proto pro Vás dTest ve spolupráci s Českou obchodní inspekcí e-shopy monitoruje. Při online nákupech se můžete nejčastěji setkat s problémy u tzv. zprostředkovatelských a anonymních e-shopů.

Zprostředkovatelské e-shopy (známé i jako tzv. nákupní galerie) fungují tak, že se jejich provozovatel (obvykle jen v obchodních podmínkách) označuje nikoliv za prodejce, ale za zprostředkovatele, takže smlouvu o koupi uzavírá zákazník přímo s prodejcem, často z Asie nebo Blízkého východu. To má za následek tři hlavní nevýhody: a) dlouhou dobu dodání, b) omezené možnosti vrácení nebo reklamace zboží a c) někdy nízkou kvalitu produktů. Ne všechny e-shopy fungující na zprostředkovatelském principu jsou nespolehlivé. Některé tuto skutečnost jasně uvádějí přímo při objednávce, spotřebitel tak ví, že kupní smlouvu uzavírá se třetí osobou. Zprostředkovatelský e-shop poznáte mimo jiné podle velmi širokého sortimentu.

V případě anonymních e-shopů je situace pro zákazníky ještě horší, neboť jejich provozovatelé obvykle nedodají objednané a zaplacené zboží a jsou zcela nekontaktní. Tyto weby často poznáte podle strojově přeložené češtiny nebo absence důležitých údajů o prodejci. Pokud máte podezření, že jste byli podvedeni anonymním e-shopem, zvažte podání trestního oznámení. Policie by se měla případem zabývat bez ohledu na výši částky, jelikož se v případě podvodného e-shopu sčítají škody všech poškozených.

Nejlepší prevencí je obezřetnost, proto si vždy zjistěte informace o prodejci, při prvním nákupu zvažte platbu na dobírku, používejte ověřené recenzní portály a buďte pozorní k neobvykle nízkým cenám nebo zavádějícím reklamním trikům, jako je rozdíl mezi dobou expedice a dobou dodání.

Z praxe: Jana sháněla dárky na poslední chvíli. V e-shopu ABC ji upoutal široký sortiment. Objednala kožené boty, u nichž bylo uvedeno: „Doba expedice: do tří dnů.“ Jana si to vyložila jako dobu dodání, a protože do Štědrého dne zbýval týden, objednala. Až když na boty čekala více než měsíc, zjistila, že v obchodních podmínkách e-shopu je jako prodejce uvedena společnost z Hong Kongu a že slovní spojení „doba expedice“ označuje lhůtu, v níž z Hong Kongu vyjede do Evropy tanker se zbožím. Boty došly Janě v půlce února.

Falešné recenze

Při online nakupování se mnohdy spoléháte také na recenze od jiných spotřebitelů. I před falešnými recenzemi vás zákon chrání, když prodejcem ukládá, aby recenze ověřovali. Musí vás informovat o tom, zda a jak recenzi ověřuje.

Z praxe: Prodejce v záhlaví svého portálu zveřejnil recenzi: „Doplněk stravy Elixír mi pomohl se záživacími problémy.“ K tomu dodal: „Ověřená recenze spotřebitele Petra K.“ Prodejce tím zákon nenaplnil, protože neuvedl, jakým způsobem recenzi ověřuje.

Recenzi lze ověřit třeba tak, že ji může napsat jen spotřebitel s jedinečným kódem k objednávce nebo po přihlášení do účtu, ze kterého byla objednávka provedena.

Pravidla ovšem platí jen pro recenze na stránkách prodejce, případně na jejich sociálních sítích. Neplatí naopak pro recenze zveřejňované na webech třetích stran (např. vyhledávač Google), pokud vás na ně obchodník sám neodkazuje. Zároveň není vyloučeno, že prodejce bude nadále uveřejňovat i recenze neověřené, nicméně takovou skutečnost musí jasně a srozumitelně uvést.

Vánoce na splátky - proč se jim vyhnout?

Základní pravidlo zní: „Na spotřební zboží si nepůjčujte.“ Když už k tomuto kroku přistoupíte, řiďte se druhým pravidlem: „Zboží byste nikdy neměli splácet déle, než vám bude sloužit, rozhodně ne až do dalších Vánoc.“ Spotřebitelské úvěry nabízejí jak banky, tak nebankovní instituce, proto buďte ostražití i při výběru úvěrujícího. Více informací se dozvíte v článku Veselé Vánoce a nešťastný nový dluh. Společností, které půjčují za téměř lichvářský úrok, je v ČR pořád hodně.

Budte obezřetní také vůči lákavým nabídkám tzv. odložených plateb, které jsou rovněž typem úvěru a často se objevují v e-shopech. Obchodníci je nabízejí jako alternativu k dobírce, přičemž zákazník může za zboží zaplatit později, obvykle do 14 dnů. Stačí jen projít procesem ověření bonity. Přestože se jedná o pohodlnou možnost, nesplacení včas může vést k vysokým poplatkům.

Pokud podlehnете nákupní horečce a sjednáte spotřebitelský úvěr, ale své rozhodnutí si později rozmyslíte, máte možnost odstoupit od smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření. Během této doby můžete odstoupit bez uvedení důvodu a bez obav z jakýchkoliv sankcí.

<https://www.dtest.cz/clanek-11250/jak-pri-predvanocnich-nakupech-nenaletet>