

dTest: e-shop v převleku - záludnost nákupních galerií

17.3.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Online nemusí znamenat rychle

V online světě nakupování neustále přibývají online e-shopy nejčastěji napojené na čínské obchodníky. Mnohdy tyto e-shopy lákají na podezřele nízké ceny a široký sortiment s okamžitým dodáním. „Při převzetí zboží však u spotřebitelů dochází k rozčarování. Zboží často neodpovídá fotografiím nebo je nekvalitní,“ upozorňuje ředitelka dTestu Eduarda Hekšová. Jindy se spotřebitelé zboží ani nedočkají. Z příslibu okamžitého dodání se často vyklube několikaměsíční čekání.

Klíčka v obchodních podmínkách

Když už se pak spotřebitel odhodlá nepříjemnou situaci aktivně řešit, čeká jej další nepříjemné překvapení. E-shopy, které se často ve svých obchodních podmínkách schovávají pod pojem „nákupní galerie“, argumentují např. nemožností odstoupit od smlouvy do 14 dnů nebo zboží reklamovat. Snaží se pak svými obchodními podmínkami přesvědčit spotřebitele, že jsou pouze spojkou mezi českým spotřebitelem a např. čínským dodavatelem. To představují jako odůvodnění, proč odmítají nést odpovědnost za dodržování práv spotřebitelů. Problém však nastává v tom, že s povahou společnosti jako zprostředkovatele je spotřebitel typicky seznámen až v obchodních podmínkách. Taková informace je pro spotřebitele překvapivá a dle § 1753 občanského zákoníku tedy neúčinná. „V momentě, kdy se webový portál prezentuje jako klasický e-shop a neinformuje spotřebitele, že funguje pouze jako zprostředkovatel, není možné jej považovat za zprostředkovatele bez odpovědnosti za například bezproblémové dodání zboží,“ dodává Eduarda Hekšová.

Pokud se tedy spotřebitel dostane do situace, kdy zaplatí předem zboží, které mu není ani po týdnech čekání dodáno, je webový portál, jakožto prodávající za takové prodlení odpovědný. V takovém případě je na místě vyzvat prodávajícího k plnění bez zbytečného odkladu. Pokud ani v přiměřené lhůtě po takovém vyzvání prodávající zboží nedodá, může spotřebitel odstoupit od smlouvy a prodávající je povinen mu vrátit peníze. Obdobná situace může nastat při problémech s vyřizováním reklamací či odmítnutím uplatnění práva na odstoupení do 14 dnů. Pokud si v těchto situacích spotřebitel neví rady, doporučujeme se obrátit na naši telefonickou či e-mailovou poradnu. Spotřebitelé také mohou využít formulář pro odstoupení od smlouvy, který je dostupný i na našich stránkách.

Jak se bránit?

I na našich stránkách VašeStiznosti.cz evidujeme desítky stížnosti na tyto internetové stránky. Mezi ty nejvíce skloňované patří Beliamo nebo třeba Mollio. Na nakupování na těchto internetových

stránkách upozorňuje také ČOI, která spustila projekt www.rizikove.cz, kde je možné si při brouzdání po internetu e-shop ověřit. Přesto je obezřetnost na místě – mnohdy tyto webové portály vystupují pod novými názvy. Není však těžké se těmto nepříjemnostem vyhnout. Rizikový e-shop lze snadno odhalit, když se spotřebitel podívá do kontaktních údajů a přečte si obchodní podmínky. Návštěvník e-shopu by měl také zpozornět, pokud je na e-shopu nepřehledné množství zboží přímo skladem a e-shop umožňuje jen platbu předem.

Konečně je však nutno upozornit, že se můžeme setkat i se skutečnými nákupními galeriemi, které nejsou podvodné. Takové online platformy např. nemají svůj vlastní sklad a fungují čistě jako zprostředkovatelé prodeje mezi spotřebitelem.

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-10086/dtest-e-shop-v-prevleku-zaludnost-nakupnich-galerii>