

Bezpečné nakupování na internetu

2.10.2025 - | DTest

Nakupování přes internet je dnes běžnou součástí našeho života. Přináší pohodlí, široký výběr zboží a někdy i lepší ceny než v kamenných obchodech. V době covidové to určitou dobu byl jediný způsob, jak si nakoupit i jiné produkty než jen běžné potraviny. Zároveň ale tento způsob nakupování s sebou nese určitá rizika a úskalí, na která by měl být každý spotřebitel připraven.

První věc, kterou byste měli při online nákupech zkontrolovat, je cena produktu. Pokud se vám zdá nabídka příliš dobrá na to, aby byla pravdivá, měli byste zvýšit svou obezřetnost a opatrnost. Například pokud e-shop nabízí nejnovější model chytrého telefonu za cenu výrazně nižší než všude jinde, může jít o podvod nebo o napodobeninu. Férový obchodník totiž nemůže prodávat zboží dlouhodobě pod cenou bez ztráty. Příliš nízká cena bývá často návnadou a může způsobit zklamání a větší nebo menší finanční ztrátu.

Další důležitou oblastí k pečlivé kontrole jsou informace o prodejci. Každý seriózní e-shop by měl mít na svých stránkách snadno dostupné a kompletní údaje o své firmě – název, identifikační číslo (IČO), adresu sídla a dostupné kontakty, jako jsou telefon, e-mail a adresa kamenné prodejny, pokud existuje. Jestliže některé z těchto údajů chybí nebo vypadají podezřele, je to varovný signál. Podpůrně lze také prověřit IČO například v obchodním rejstříku, případně zjistit, zda není provozovatel označen jako nespolehlivý plátcce DPH. Tato jednoduchá ověření vám mohou ušetřit nepříjemné situace.

Velkou pomocí jsou také zkušenosti ostatních zákazníků. Hledejte recenze na nezávislých srovnávacích portálech, jako jsou například Heureka.cz nebo Zboží.cz. Pokud najdete opakovaně negativní zkušenosti s nesplněnými dodávkami, nekvalitním zbožím či problémovou komunikací, raději nákup u takového obchodu nedělejte.

Před samotným nákupem si nezapomeňte přečíst i obchodní podmínky, reklamační řád a informace o možnosti odstoupení od smlouvy. Podle českého zákona máte právo vrátit zboží do 14 dnů bez udání důvodu a každý důvěryhodný e-shop by vás o této možnosti měl jasně informovat. Pokud informace o vrácení či reklamaci nejsou uvedeny nebo jsou komplikované, je to další varovný signál, že je bezpečnější peníze utratit radši někde jinde.

Mezi rostoucí rizika patří i podvodné nabídky na sociálních sítích nebo v e-mailech, kdy útočníci lákají na „exkluzivní výprodeje“, „zaručené slevy“ nebo jiné nevýhodné investice. Často zde najdete falešné odkazy na stránky napodobující známé e-shopy. Web se tváří jako známý obchod, má podobný nebo stejný grafický design, ale když se pořádně podíváte na jeho adresu, něco je tam špatně (chybí písmeno, jméno je zkomolenina, místo nuly je písmeno „o“ apod.). Dávejte si proto pozor, na jaké odkazy klikáte, a vždy se snažte nakupovat přímo na ověřených webech.

© ignartonosbg - Pixabay

Jak poznat důvěryhodný e-shop

To, že se jedná o důvěryhodný e-shop, můžeme poznat z několika indicií. Jak už bylo řečeno výše, seriózní e-shop poskytuje několik způsobů komunikace – kromě e-mailu by měla být k dispozici i

telefonní linka, případně chat. Před nákupem můžete zkusit kontaktovat obchod s dotazem, za jak dlouho zboží doručuje, zda je skladem apod. Rychlá a odborná odpověď je dobrým indikátorem, že máte co do činění se spolehlivým prodejcem.

Přehledné a srozumitelné obchodní podmínky jsou dalším klíčovým ukazatelem důvěryhodnosti. Tyto dokumenty by měly jasně vysvětlit vaše práva i postupy vrácení zboží a reklamace a také uvádět platné zákonné povinnosti ochrany spotřebitele. Pokud podmínky chybí, jsou nejasné nebo zavádějící, raději obchod nevyužívejte.

Ověřené a kvalitní obchody často získávají certifikáty a ocenění, například „Ověřeno zákazníky“, „APEK – Certifikovaný obchod“ nebo jiné certifikáty ochrany spotřebitele. Tyto značky by měly být na webu viditelné a po kliknutí na ně byste měli být přesměrováni na ověřovací stránky vydavatele certifikátů. Platí ale, že samotný certifikát je sice dobrý signál, ale je vhodné prověřit si i další parametry.

Naopak rizikové e-shopy najdete na webu České obchodní inspekce – nabízí informace o webových stránkách, které inspekce považuje za rizikové především z důvodu nedodržování některých zákonných povinností a obtížné vymahatelnosti spotřebitelských práv. Ač je seznam pravidelně aktualizován, v žádném případě se nejedná o úplný výčet rizikových e-shopů. Pokud máte negativní zkušenost s některým e-shopem, jež na seznamu nenaleznete, můžete zaslat podnět na podatelna@coi.gov.cz.

Obdobnou službu, která je postavena na datech uživatelů, nabízí i dTest. Náš „ověřovač“ e-shopů se skládá z informací o doméně (datum registrace a osoba, na kterou je doména registrovaná), informací z obchodního rejstříku (data o provozovateli e-shopu), certifikátu dTest Obchodní podmínky (e-shopy, které převzaly vzorové obchodní podmínky zpracované dTestem), certifikace APEK (kromě jiného e-shop prošel tzv. mystery shoppingem, tedy byl ověřen nákupní proces v praxi) a hodnocení e-shopu zákazníky.

Bezpečné platební metody

Kvalitnímu a bezpečnému e-shopu také záleží na vaší bezpečnosti. Jedním z nejdůležitějších znaků je bezpečné připojení k webu, což poznáte podle adresy začínající protokolem „https://“ a symbolu zámku vedle adresního řádku. To znamená, že veškerá komunikace mezi vámi a e-shopem je šifrovaná a chráněná proti odposlechu.

Výběr správné platební metody je klíčový pro bezpečí vašich peněz. Dříve platilo, že nejbezpečnější možností je platba na dobírku, kdy peníze předáváte až při převzetí balíčku od kurýra nebo na poště. U této metody sice obvykle zaplatíte vyšší poplatek, ale snižujete riziko, že zboží vůbec nedorazí. Pokud však nejste dost důslední a zboží si na poště nebo u kurýra před zaplacením nerozbalíte (a přiznejme si, podmínky doručení tomu často zrovna nepřejí), mohou vás podvodníci doběhnout i s touto metodou platby.

Bezpečnou metodou (pokud se jedná o poctivý e-shop) je také možnost platby přes elektronické peněženky nebo služby typu PayPal, Google Pay či Apple Pay. Tyto služby často umožňují reklamovat platbu, pokud zboží nebude doručeno nebo nebude odpovídat popisu. Nicméně i zde platí pravidlo pečlivé kontroly e-shopu před nákupem, protože i nepoctivý e-shop může nabízet možnost platby těmito způsoby.

Platba kartou online je velmi pohodlná a obvykle bezpečná, pokud je provedena přes zabezpečenou a certifikovanou platební bránu s šifrovaným připojením (https). Moderní platební systémy dnes vyžadují také tzv. dvojfaktorovou autentizaci, kdy kromě údajů z karty musíte potvrdit platbu SMS

kódem nebo pomocí bankovní aplikace. Tato ochrana výrazně snižuje riziko zneužití karty. Nikdy však neposílejte informace o kartě e-mailem, SMS či prostřednictvím chatu (ani kdyby vám obchodník sliboval výraznou slevu)!

Platba převodem na účet může být v pořádku, pokud si předem ověříte správné účetní údaje příjemce na oficiálních stránkách obchodu nebo z jiných důvěryhodných zdrojů. Dávejte pozor, pokud je účet vedený na fyzickou osobu nebo je mimo Českou republiku, mohou se komplikovat možnosti stáhnutí nebo vrácení případných peněz.

Další zásady pro bezpečný online nákup

Kromě samotného nákupu doporučujeme věnovat pozornost bezpečnosti vašich zákaznických účtů. Používejte silná a unikátní hesla pro každý web, kde máte účet, a pokud je to možné, aktivujte dvoufázové ověření (2FA). Tím zabráníte neoprávněnému přístupu k vašim datům. Tipy pro vytvoření silného hesla jsme popsali v srpnovém dTestu.

Neklikejte na podezřelé odkazy, které vám přijdou e-mailem, SMS nebo přes sociální sítě, byť by se zdály pocházet z vašeho oblíbeného e-shopu či od České pošty nebo kurýrní firmy. Může jít o phishing, snahu získat vaše osobní či platební údaje podvodným způsobem.

Uchovávejte si potvrzení objednávek, faktury a veškerou komunikaci s e-shopem. Tyto materiály vám pomohou v případě nutnosti řešení reklamace nebo sporu. Pokud se něco nepovede, máte také možnost obrátit se na Českou obchodní inspekci (ČOI), která dohlíží na ochranu spotřebitele, či na Evropské spotřebitelské centrum, pokud e-shop sídlí v zahraničí.

Nakupování na internetu může být pohodlné a výhodné, jestliže víte, jak na to. Vyvarujte se příliš výhodných nabídek, vždy si ověřujte údaje o e-shopu, využijte databázi ČOI nebo dTestu a čtěte recenze. Pečlivě si vybírejte způsoby platby, nevystavujte své citlivé osobní údaje neznámým osobám a nebojte se nahlásit problém u České obchodní inspekce nebo využít naši poradnu, pokud se ocitnete v problematické situaci.

Dodržováním těchto zásad minimalizujete riziko podvodů, ztráty peněz i nepříjemných komplikací, které mohou online nákupy provázet. A vždy mějte na paměti, že zdravý rozum, rozumná skepse a patřičná obezřetnost jsou vaší nejlepší ochranou.

<http://www.dtest.cz/clanek-11822/bezpecne-nakupovani-na-internetu>