

Nákupy na online trzích: co by měl vědět každý spotřebitel, aby nebyl (nejen) před Vánoci podveden

4.12.2025 - Tereza Meravá | Český telekomunikační úřad

I přes výhody online nákupů — velký výběr, pohodlí, často nižší ceny — existují rizika, zvláště pokud nakupujete přes online tržiště (tj. platformu, která umožňuje inzerci/prodej třetím stranám), nikoliv přímo od e-shopu. Jednak nemusí být na první pohled zjevné, že se jedná o online tržiště - vypadá jako klasický e-shop. Smlouvu však uzavíráte s každým jednotlivým prodejcem, a to může komplikovat např. reklamace či vrácení zboží, zvláště, pokud se jedná o zahraniční online tržiště. Dalšími problémy mohou být padělky či nebezpečné/zdravotně závadné zboží. Proti problémům se snaží bojovat i nařízení DSA.

*„Před nákupem na online tržišti je klíčové zjistit, kdo je skutečným prodávajícím. Právě **vůči** němu budete uplatňovat reklamaci nebo vrácení zboží. Tržiště většinou funguje **pouze** jako prostředník a jeho vlastní garance jsou navíc jen doplňkem k zákonným právům. Vyplatí se proto pečlivě projít i jejich podmínky. Nízká prodejní cena na tržišti by vás totiž mohla nakonec vyjít poměrně draho,“* uvedla pro ČTÚ Eduarda Hekšová, ředitelka DTestu.

Povinnosti tržišť a ochrana spotřebitele

Na online trzích (s výjimkou malých a mikro podniků) nemohou své zboží a služby nabízet obchodníci, o kterých poskytovatel nezískal dostatečné informace. Platformy provozující online tržiště se musí řídit pravidly nařízení o digitálních službách (DSA) - u každého produktu musí být jasně uvedeno, kdo je prodejcem (jméno, poštovní adresa, telefonní číslo, e-mail), identifikační číslo, pokud je podnikatel zapsán v některém z relevantních rejstříků, a autocertifikace obchodníka, kterou se zavazuje prodávat pouze ty produkty, které jsou v souladu s národním, či evropským právem. Dále musí být spotřebitel informován, že prodejce není podnikatel (může to znamenat absenci některých práv, například odstoupit do 14 dnů od nákupu). Dále platí nařízení o obecné bezpečnosti výrobků (GPSR): každý výrobek prodávaný spotřebiteli v EU musí mít jasně určen subjekt odpovědný za jeho bezpečnost. To je zvláště důležité v případech, kdy zboží pochází z mimoevropských zemí. Nařízení DSA také zvyšuje bezpečnost nabízeného sortimentu, neboť poskytovatel online tržiště má povinnost průběžně namátkově ověřovat, zda nebyly výrobky nebo služby nabízené obchodníky označeny za nezákonné.

□ Doporučení pro spotřebitele

Aby se předvánoční nákupy nestaly noční můrou, ČTÚ doporučuje:

- Ověřte si při nákupu, kdo je skutečný prodejce — hledejte jméno, sídlo, IČ, kontaktní údaje, a to již před zaplacením. Tržiště musí vždy informovat, že nakupujete od třetí strany, informace o prodeji musí být jasně uvedeny u konkrétního produktu.
- Nejste-li s produktem spokojeni, nebo chcete zboží vrátit či reklamovat — obraťte se na prodejce, ne na platformu. Platforma je často jen prostředníkem.
- Dávejte pozor na podezřele nízké ceny, obzvláště pokud zboží pochází ze zahraničí — může jít o padělek, nekvalitní nebo nebezpečný výrobek.
- U zboží z importu zvažte riziko: zkontrolujte, zda je výrobek v souladu s požadavky pro EU

(certifikace, označení, instrukce v češtině/angličtině atd.).

- Při pochybnostech si uchovejte veškerou komunikaci, doklady o objednávce, platbě a odeslání — mohou se hodit při stížnosti nebo reklamaci.

Uvedená doporučení reagují i na poznatky Asociace pro elektronickou komerci (APEK). Ta základě vlastních poznatků varuje zejména před masivně propagovanými asijskými tržišti. Jejich prostřednictvím se podle APEK trhu objevují výrobky s určitými riziky, která se týkají bezpečnosti a kvality. I z těchto důvodů zahájila Evropská komise s některými z těchto tržišť (TEMU, AliExpress atd.) své řízení.

Několik čísel k online nakupování (nejen na online tržištích):

Podle údajů Eurostat z počátku roku 2025 má alespoň jednou za poslední rok zkušenost s online nákupem 86 % uživatelů internetu v ČR. To je nadprůměr oproti průměru v EU — v celé EU v roce 2024 nakupovalo online 77 % internetových uživatelů. Mezi nejčastěji kupované kategorie patří oblečení, obuv a módní doplňky. Problémem online nakupování však mohou být podvody, padělky či obtížná komunikace, vyřizování stížností a reklamací. V ČR v 1. čtvrtletí roku 2025 bylo odhaleno 7500 falešných e-shopů (s maximem před loňskými Vánoci), o skoro 1200 procent více než před rokem. Problémem, který se ve velké míře může dotýkat právě online tržišť, jsou padělky. Podle údajů Evropské komise v roce 2024 úřady zadržely 112 milionů padělaných či podezřelých výrobků v rámci EU a na její hranici, s odhadovanou hodnotou 3,8 miliardy eur. Každý zhruba třetí Čech se při online nakupování setkal s nějakým podvodem.

Pro další informace o bezpečném online nakupování (nejen) před Vánoci sledujte naše sociální sítě.

<https://ctu.gov.cz/tiskova-zprava-nakupy-na-online-trzistich-co-mel-vedet-kazdy-spotrebitel-aby-nebyl-nejen-pred>