

dTest: Pozor na objednávky z e-shopů mimo EU

20.7.2023 - Lucie Korbéliusová | dTest

Cena rizika

Nižší ceny jsou zpravidla vykoupeny vyšším rizikem toho, že dodání zboží či následná komunikace bude například u reklamace složitější. „Často se setkáváme s tím, že spotřebitelům od neznámých e-shopů zboží vůbec nedorazí,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Vzhledem k tomu, že tyto e-shopy bývají ve spoustě případů anonymní, je poté i vymáhání práva velmi složité. Česká obchodní inspekce může působit jen na území České republiky a pokud u e-shopu není znám provozovatel, je pro ni těžké zasáhnout. Nákup za nízkou cenu na anonymním e-shopu tak může být kontraproduktivní.

Jak ověřit e-shop

Ověření e-shopu před samotným nákupem je velmi důležité. „Spotřebitelé kontrolu e-shopu před nákupem v mnohých případech podceňují, a vystavují se tak zbytečnému riziku,“ upozorňuje Hekšová z dTestu. Ověření e-shopu umožňuje tentýž internetový vyhledávač, který používáte při vyhledávání zboží. S jeho pomocí můžete najít nezávislé recenze a zjistit, zda nejsou problémy s dodáním, či řešením potencionálních problémů v rámci reklamace apod. „Komunikaci e-shopu se spotřebiteli, kteří měli nějaký problém, mohou spotřebitelé nalézt i na našich stránkách VašeStížnosti.cz,“ radí dále Hekšová.

V neposlední řadě lze využít i nezávislých recenzních portálů, které evidují stovky e-shopů. Pokud však e-shop není v žádné databázi a recenze na něj nelze najít, nákup nelze doporučit. Doporučit však můžeme řádně prostudovat obchodní podmínky daného e-shopu. V nich by měly být uvedeny veškeré informace o provozovateli včetně jeho adresy. Adresa mimo EU může znamenat vyšší náklady na dodání (např. celní poplatky), o kterých však spotřebitel musí být předem informován. Zároveň to také znamená horší vymahatelnost práva, neboť takový obchodník nebude spadat pod síť Evropského spotřebitelského centra. Pročtením obchodních podmínek se spotřebitelé také vyvarují případnému překvapení v případě nákupní galerie.

Závěrem je vhodné e-shop prověřit i pomocí stránek České obchodní inspekce, která eviduje rizikové e-shopy na www.rizikove.cz, či na stránkách naší spotřebitelské organizace.

Problém po nákupu

„Pokud jste již na takovém e-shopu nakoupili a nyní řešíte nějaký problém, můžete se na nás obrátit,“ podává pomocnou ruku Eduarda Hekšová. Využít spotřebitelé mohou jak stížnostní portál VašeStížnosti.cz, tak telefonickou poradnu na čísle 299 149 009 (každý všední den 9-17 hodin). V každém případě se však nemusíte obávat situaci řešit, protože v opačném případě hrozí, že vaše peníze zůstanou u nepoctivých obchodníků.

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-10319/dtest-pozor-na-objednavky-z-e-shopu-mimo-eu>