

dTest: Pozor na problematické e-shopy

5.12.2024 - | DTest

Jedním z nejvíce řešených témat v naší spotřebitelské poradně jsou neblahé zkušenosti spotřebitelů s nákupy v internetových obchodech. Mezi takové, s nimiž se v dotazech či stížnostech spotřebitelů setkáváme opakovaně, patří například Beliamo, Rivalenti, Mollio nebo Booho.

„Problematických e-shopů se na internetu vyskytuje celá řada a stále vznikají nové,“ upozorňuje Karolína Valouchová, vedoucí právní poradny spotřebitelské organizace dTest. Spotřebitelé na e-shop narazí například prostřednictvím reklamy na sociálních sítích, případně při hledání určitého výrobku. Často totiž právě zde naleznou lákavou nabídku specifického zboží, které na internetu hledali.

Rádoby slevy

Problematické e-shopy ve snaze nalákat zákazníky nešetří nabídkou slevových akcí, avšak nejnižší cenu za období 30 dnů před začátkem slevové akce většinou neuvádějí. Je otázkou, zda se tedy jedná o skutečnou slevu. Naopak jasno je v tom, že prodávající nesplnil svoji zákonnou informační povinnost.

„Expresní“ doručení

Další oblíbenou praktikou je uvádění přinejmenším zavádějících informací ohledně dodání zboží. *„Při procesu vytváření objednávky je u zboží napsáno ‚expresně odešleme do 24 hodin‘, spotřebitel se tak mylně domnívá, že mu zboží bude doručeno brzy, maximálně v řádu několika dní,“* vysvětluje vedoucí spotřebitelské poradny dTestu a dodává: *„Při nahlédnutí do obchodních podmínek se pak spotřebitelé dozví, že subjekt, o němž se domnívali, že je prodejcem zboží, je pouhým zprostředkovatelem obchodu například s čínskými prodejci. Patrně z tohoto důvodu pak doručení zásilky, i přes případné expresní odeslání, trvá déle, než spotřebitelé očekávají.“*

V dodacích podmínkách se obvykle můžete dočíst, že doba dodání je *„standardně v rozmezí 5–30 pracovních dní.“* Dále se v nich například píše, že *„dodací lhůta doposud nikdy nepřesáhla 3 měsíce“*. Při pročtení uživatelských recenzí nacházejících se mimo stránky problematických e-shopů se však můžete přesvědčit, že zkušenosti spotřebitelů jsou docela jiné. Rovněž spotřebitelé obracející se na naši poradnu si stěžují na dlouhou dobu dodání, ale dále také na nekomunikaci ze strany e-shopu či na nekvalitní zboží.

Zároveň se u nabídky zboží můžete setkat s různými „certifikáty“ a oceněními, např. *„ověřeno zákazníky“*, dále *„garance spokojenosti“*, *„100% garance vrácení peněz“*, *„výměna zboží zdarma“* a nechybí ani nálepka *„nejoblíbenější internetový obchod“*. Tvzení jsou většinou neověřitelná, a vzhledem k tomu, že nejsou doplněna ani o informaci, že by je snad udělila některá z renomovaných nezávislých autorit, je nutné je brát s velkou rezervou.

Příliš dobré recenze

Při výběru obchodníka se spotřebitelé rádi inspiřují recenzemi ostatních zákazníků. Problematické portály jim k tomu nabízejí plno příležitostí. Opakujícím se rysem je, že recenze působí věrohodně a

jsou doplněny různými proklamacemi jako „96 % zákazníků doporučuje“ a dále třeba „0,16 % reklamovanosti“. Ačkoliv je u recenzí napsáno, že jsou ověřeny, tak obchody následně nevysvětlují, jakým způsobem k ověření dochází.

„Přehnaně pozitivní hodnocení, opakující se fráze či celé jméno a příjmení včetně fotek nebo chybějící informace o způsobu ověření recenzí mohou vzbuzovat pochybnosti o autenticitě recenzí, byť na první pohled působí věrohodně,“ uzavírá Karolína Valouchová, vedoucí spotřebitelské poradny dTestu.

Při nákupu na internetu proto buďte obezřetní a recenze na daný e-shop si ověřte na nezávislých portálech. Navštivte také naši webovou stránku [VašeStížnosti.cz](http://VaseStiznosti.cz), kde můžete obchodníka vyhledat a ověřit si, zda na něj evidujeme stížnosti a jak se k nim případně staví.

O problematických nákupních galeriích jsme psali zde:

<https://www.dtest.cz/clanek-10087/e-shop-v-prevleku-zaludnost-nakupnich-galerii>.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová, media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

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-11280/dtest-pozor-na-problematicke-e-shopy>