

Jak vybrat e-shop

Rada lidí dává před náročnou túrou po nákupních centrech přednost pohodlí online nakupování. Špatný výběr internetového obchodu vás ale může o pohodu připravit pozdějšími reklamacemi či náročným vymáháním práva. Jak vybrat správný e-shop a nespálit se?

Jednoduchá univerzální rada neexistuje, ale jsou věci, které se vyplatí ohlídat. Mezi hlavní doporučení patří nehlédět pouze na základní cenu inzerovaného zboží, neplatit předem, ověřit si informace o e-shopu z více zdrojů a věnovat pozornost obchodním podmínkám.

Srovnání cen v e-shopech

Rozdíly v cenách dosahují u stejného zboží v jednotlivých obchodech stovek i tisíců korun. První přehled získáte rychle pomocí cenových srovnávačů, které na jednom místě shromažďují nabídky řady obchodů. Ne vždy jsou ale v konkrétním srovnávači všechny, ne vždy je nejvýhodnější koupě hned nahoře. Srovnávače jsou komerčním projektem, který má svému provozovateli předně vydělávat. Cena navíc vůbec nevyovídá o prodejci a je dobré ověřit si i další skutečnosti.

Termín dodání zboží

Druhým častým problémem je termín dodání zboží. Obchodník potvrdí objednávku, ale vzápětí zákazníka informuje, že zboží skladem v jeho řeči znamená, že jej má očekávat nejdříve za 14 dní. Pokud s nákupem pospícháte, je dobré si před objednáním potvrdit, kde je zboží naskladněné a jak dlouho trvá jeho doručení.

Zahraniční e-shopy

To, že je web v českém jazyce, ještě neznamená, že ho nemůže provozovat někdo z Polska, Slovenska či Maďarska. Díky různým spedičním společnostem nebo distribučním skladům umějí zahraniční provozovatelé konkurovat i našim domácím obchodům. Na vašich právech se teoreticky nic nemění, ale když se zboží rozhodnete vrátit, poštovné do zahraničí vyjde určitě dráž, než když ho vrátíte do českého e-shopu. Zjistěte si předem, kde se e-shop reálně nachází a odkud bude posílat zboží.



i Ověření důvěryhodnosti e-shopů

Vytvořili jsme pro vás nástroj pro ověření důvěryhodnosti e-shopů, který najdete na adrese www.dtest.cz/eshopy. Jednoduše zadáte doménu e-shopu a v několika vteřinách získáte informace o majiteli domény, datu registrace, certifikátech dTest a APEK i o hodnocení uživatelů.

Chcete třeba odstoupit od kupní smlouvy uzavřené v e-shopu, ale nevíte jak na to? Neradi sepisujete formální dopisy a nevíte, jak formulovat argumenty a o jaké paragrafy zákona se můžete opířt? Využijte naše užitečné rádce – vzorové dopisy. Na webové adrese www.dtest.cz/vzory jich je více než dvě stě a jsou rozčleněny do tematických kapitol podle typu problému. Poradí vám také, ve kterých situacích je vhodné daný vzorový dopis využít, vysvětlí vám vaše práva a poskytnou další doporučení a odkazy na relevantní zákony.

Obchodní podmínky

I bez právníka si lze v obchodních podmínkách všimnout základních věcí. Občanský zákoník říká, že smlouvy a obchodní podmínky mají být čitelné a srozumitelné tak, aby je pochopil normální člověk. Neměly by obsahovat malá písmenka, skryté odkazy či překvapivá ustanovení, zároveň by neměly být extrémně dlouhé. Pokud zaškrťáváte souhlas s čímkoliv, měli byste se přes jednoduchý odkaz dostat k tomu, s čím souhlasíte.

Recenze a zkušenosti s reklamacemi

Důvěru v anonymním prostředí internetu dodávají e-shopům uživatelské recenze. Je však třeba k nim přistupovat kriticky. Nikdo vám nezaručí, že několik pozitivních recenzí si obchodník na svůj web nenapsal sám nebo si nenajal reklamní agenturu, která se mu o pozitivní ohlasy stará. Řada recenzí se navíc bude týkat třeba jen otázky rychlosti nákupu, doručení a toho, zda zboží bylo v pořádku. Jak ale obchod vyřizuje reklamace poté, co ho ohodnotíte plusem ve srovnávači? Databázi spotřebitelských zkušeností i to, jestli jednotliví obchodníci dobrovolně řeší stížnosti spotřebitelů, nebo raději dělají mrtvé brouky, můžete zjistit na www.vasestiznosti.cz.

Šedý dovoz

Šedý dovoz neboli zboží „nepocházející z oficiální distribuce“ se na první pohled příliš neliší. Úplně stejný telefon se dá koupit v českém obchodě zrovna tak jako na čínské tržnici a neoficiální dovoz z různých koutů světa se obchodníkům vyplácí. Pokud si ho v čínském obchodě objednáte sami, asi nebudete příliš počítat s tím, že byste ho reklamovali. Náklady na dopravu by převýšily pořizovací hodnotu. Řada obchodníků nakupuje podobně a servis pak podle toho vypadá. Zákazník má právo reklamovat zboží, značkový servis ho ovšem většinou odmítne.



Z naší poradny

Narazila jsem na podezřelý e-shop s botami. Prodejce láká na opravdu nízké ceny, ale požaduje zaplacení ještě před zasláním zboží. Nepodařilo se mi najít obchodní podmínky, ani žádné další informace o prodejci. Co mi doporučíte, abych nenaletěla?

Jana N.

Prodejce má povinnost sdělit spotřebiteli svoji totožnost spolu s kontaktními údaji na sebe. Nemůžete-li dohledat žádné informace o podnikateli, ani obchodní podmínky, měla byste zbystřit. Velmi nízká cena zboží spolu s požadavkem na jeho předčasné zaplacení příliš důvěry nevyvolává. S největší pravděpodobností půjde o podvodný e-shop. Doporučujeme prověřit si jej v naší službě pro ověřování důvěryhodnosti e-shopů na www.dtest.cz/eshopy. Podezřelý e-shop můžete rovněž nahlásit České obchodní inspekci jako dozorovému orgánu podáním podnětu.