

Posílení strategie kontroly e-komerce u komodit, které spadají do kompetence SZPI

nakupování na internetu

Praktická příručka pro spotřebitele

Tento projekt je financován Evropskou unií

Projekt je realizován
společností ELSO Group

nakupování na internetu

Evropská unie je tvořena 28 členskými státy, které se rozhodly postupně spojit své know-how, zdroje a osudy. Společně vybudovaly zónu stability, demokracie a udržitelného rozvoje při současném zachování kulturní rozmanitosti, tolerance a svobody jednotlivců. EU se zavazuje sdílet své vymoženosti a hodnoty se zeměmi a národy mimo své hranice.

Úvod

Tato příručka obsahuje stručný přehled práv spotřebitele v souvislosti s nakupováním na internetu. Jde o průvodce problematikou e-komerce s cílem poskytnout nakupujícímu pomoc při orientaci v jeho právech a upozornit ho na některá úskalí a rizika nakupování na internetu.

V případě, že kupujete zboží na internetu pro svou soukromou spotřebu a prodávající je podnikatel, uzavíráte tzv. spotřebitelskou smlouvu uzavřenou na dálku a jako spotřebitel požíváte zvláštní ochrany především podle ustanovení občanského zákoníku.

Za spotřebitelskou smlouvu uzavřenou na dálku se považuje smlouva, při jejímž uzavření byly použity prostředky komunikace na dálku, tedy takové, které umožňují její uzavření bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran. Mezi prostředky komunikace na dálku patří například neadresovaný tisk, reklama v tisku s objednávkovým tiskopisem, katalog, telefon, televize a v poslední řadě také elektronická pošta a internet.

Je důležité si uvědomit, že prostředky komunikace na dálku umožňující individuální jednání mohou být podle práva na ochranu spotřebitele použity jen tehdy, jestliže jejich použití spotřebitel neodmítne.

1. Základní zásady obezřetnosti

- **Zjistěte si co nejvíce informací o obchodníkovi**

- od 1. 3. 2008 je každý obchodník povinen na své webové prezentaci uvést své identifikační údaje a každá webová stránka musí obsahovat informaci o tom, kdo ji provozuje; mezi zákonem požadované údaje patří především firma, sídlo, nebo místo podnikání, identifikační číslo, informace o zápisu v obchodním rejstříku, včetně spisové značky, jde-li o podnikatele zapsané do obchodního rejstříku nebo o zápisu do jiné evidence, například do registru živností;
- další informace o podnikateli, který internetový obchod provozuje, lze získat například na stránkách obchodního rejstříku (www.justice.cz), živnostenského rejstříku (www.rzp.cz) nebo rejstříku ekonomických subjektů (<http://www.info.mfcr.cz/ares>);
- pokud se Vám nepodaří zjistit základní informace o provozovateli, a to ani na uvedených kontaktech, lze předpokládat, že bude komunikace s takovým obchodníkem velice obtížná a nákup rizikový.

- **Informujte se o možnostech reklamace, možnosti a postupu vrácení zboží**

- informace o reklamaci, postupu při nedodání zboží, dodání s prodlením nebo třeba dodání jiného zboží by měly být na webových stránkách uvedeny srozumitelně, jasně a v případě nesrovnalostí by Vám tyto informace mělo poskytnout například zákaznické centrum nebo sám prodejce;
- jakékoli odchylky od zákonem stanovených práv spotřebitele jsou relativně neplatné (relativní neplatnost znamená, že spotřebitel se musí neplatnosti spotřebitelské smlouvy nebo její části dovolat vůči druhé straně, tedy prodávajícímu);
- spotřebitel nesmí být zbaven nebo omezen na svých reklamačních právech;
- trvejte na poskytnutí informací o podmínkách reklamace a informací o zboží v písemné formě.

- **Seznamte se důkladně se záručními podmínkami a obchodními podmínkami**

- záruční podmínky a případně všeobecné obchodní podmínky nebo reklamační či dodací řády se doporučuje důkladně prostudovat;
- skutečnost, že se tyto dokumenty nebo informace v nich obsažené často mění, může být i známkou snahy zneprůhlednit podmínky prodeje a znesnadnit spotřebiteli přehled o jeho právech;
- trvejte na poskytnutí obchodních podmínek písemnou formou.

4

Nakupování na internetu

- **Informujte se pečlivě o všech nákladech spojených s nákupem**

- mezi časté nekalé praktiky internetových obchodů patří snaha zastřít existenci dalších nákladů a příplatků spojených s nákupem jejich zboží nebo služeb;
- trvejte na potvrzení kupní ceny jako ceny konečné (alespoň emailem) nebo na informaci o všech dalších nákladech, poplatcích, příplatcích nebo jiných skrytých částech celkové ceny;
- zjistěte si, zda a jak je zpoplatněna platba za zboží (například v případě použití platební karty, mobilního telefonu, převodem na účet);
- přesvědčte se, zda cena, za kterou jste zboží nebo služby objednali, je také cena, kterou Vám prodávající potvrdil; zda nedošlo v mezidobí k jejímu navýšení.

- **Informujte se o podmínkách a termínech dodání, vyzvednutí zboží**

- informujte se o dodací lhůtě, trvejte na uvedení dohodnutého termínu dodání do smlouvy;
- nechte se informovat prodejcem o tom, jaké následky bude mít jeho prodlení, jakým způsobem takové situace obvykle řeší;
- pokud Vás obchodník vyzve, abyste si zboží sami vyzvedli z jeho obchodu nebo skladu s tím, že smlouvu podepíšete až na místě, může to vést k tomu, že ztratíte výhodnější práva spotřebitele, neboť by taková smlouva již nebyla uzavřena ve zvláštním ochranném režimu platném pro spotřebitelské smlouvy uzavírané na dálku.

- **Chraňte své osobní údaje**

- dbejte toho, abyste v rámci internetového nakupování neuváděli údaje, které obchodník k prodeji nepotřebuje, neuvádějte zbytečně údaje navíc (především čísla kreditních karet, čísla bankovních účtů, přístupová hesla, údaje o počtu členů domácnosti, dětech apod.);
- zřídte si pro účely nakupování na internetu zvláštní emailovou adresu na všeobecně přístupných serverech, pro případ, že někdo Vaši adresu zneužije pro zasílání nechtěné pošty;
- internetový prodejce by Vás měl požádat o udělení souhlasu s nakládáním s Vašimi osobními údaji, před udělením tohoto souhlasu si podrobně přečtěte obsah Vašeho souhlasného prohlášení, pokud nebudete o souhlas s nakládáním s Vašimi údaji požádáni, zvažte jejich předání prodávajícímu; můžete se také obrátit na příslušný úřad s podnětem na provedení kontroly (Úřad pro ochranu osobních údajů).

2. Práva spotřebitele

• Právo na informace

- po uzavření smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku, nejpozději však před plněním musí být spotřebiteli písemně poskytnuty tyto informace:
 - a) obchodní jméno a identifikační číslo dodavatele;
 - b) sídlo právnické osoby a bydliště v případě fyzické osoby;
 - c) informace o podmínkách a postupech pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy;
 - d) informace o službách po prodeji a o zárukách;
 - e) podmínky pro odstoupení od smlouvy, pokud není určena doba platnosti nebo platnost je delší než 1 rok.

• Právo od smlouvy odstoupit

- pokud byla mezi Vámi a prodávajícím uzavřena smlouva pomocí prostředků komunikace na dálku (tedy emailem, faxem, mobilním telefonem apod.), máte v souladu s § 53 odst. 7 občanského zákoníku právo od takové smlouvy odstoupit do 14 dní od převzetí zboží, a to i bez udání důvodů a bez toho, že by Vám za to hrozily jakékoli (tedy především peněžní) sankce ze strany prodávajícího;
- pokud Vám prodávající neposkytl po uzavření smlouvy „na dálku“ nebo nejpozději před dodáním zboží výše uvedené informace písemně, činí lhůta, ve které můžete od smlouvy odstoupit 3 měsíce od okamžiku, kdy jste zboží nebo služby převzali; pokud Vám však během této doby prodejce informace dodatečně řádně poskytne, dojde k ukončení tříměsíční lhůty a počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní;
- projev vůle, kterým odstoupíte od smlouvy, musí být doručen v uvedených lhůtách prodávajícímu, nestačí tedy dopis s Vaším odstoupením v poslední den lhůty předat poště k odeslání;
- v dopise, zaslaném prodávajícímu nejlépe doporučeně s dodejkou na jeho adresu sdělte, že odstupuje v zákonné lhůtě a specifikujte, o jaké zboží se jedná, v jaké je ceně a kdy bylo převzato; uveďte také, jakým způsobem by měl prodávající vrátit peníze (složenkou, převodem apod.); zboží můžete vrátit společně s dopisem nebo až po obdržení peněz.;
- právo na odstoupení máte i v případě, že smlouvu uzavřete na dálku, ale zboží si vyzvednete osobně v prodejně; důležité tedy je uzavření smlouvy na dálku – například pomocí internetu, nikoli až v samotné prodejně na místě;
- prodávající není oprávněn určovat si podmínky, za jakých zboží v případě Vašeho odstoupení přijme nebo nepřijme (např. možnost vrácení zboží pouze, je-li v původním a nepoškozeném obalu apod.). Právo na odstoupení je dáno i v případě, že spotřebitel zboží použil. Pokud zboží spotřeboval – samozřejmě již odstoupit nelze – viz i výjimky uvedené v dalším bodě brožury. Pokud se hodnota zboží opotřebením snížila, může prodávající vrátit pouze část kupní ceny s ohledem

na opotřebení – v souladu s principy bezdůvodného obohacení. Lze vrátit i zboží použité případně poškozené nebo i vadné, odstoupením od smlouvy spotřebitel neztrácí své nároky z vadného plnění respektive nároky u odpovědnosti za škodu;

- prodávající je povinen vrátit Vám peníze nejpozději do 30 dnů od odstoupení od smlouvy, a to bez jakýchkoliv sankcí za odstoupení; prodávající má právo pouze na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží.

- **Výjimky z práva odstoupit od smlouvy**

- existují výjimky smluv, od kterých není možné odstoupit. Jedná se například o tyto typy na dálku nakupovaných produktů:
 - a) audio a video nahrávky a počítačové programy, porušil-li spotřebitel jejich originální obal;
 - b) periodika a časopisy a samozřejmě ani jejich předplatné;
 - c) zboží upravené podle přání nebo potřeb spotřebitele;
 - d) zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání a některé další uvedené v § 53 odst. 8 občanského zákoníku;
- právo odstoupit od smlouvy nemáte ani tehdy, pokud jste zboží zakoupili v rámci internetové aukce.

- **Právo ponechat si bezplatně zboží, které nebylo objednáno**

- pokud Vám bylo zasláno zboží, které jste si neobjednali, nejste povinni o tom prodávajícího informovat a nejste ani povinni za takové zboží zaplatit;
- uvažte však, zda se skutečně jedná o neobjednané zboží, zda se například nejedná o pravidelnou dodávku zboží na základě nějaké smlouvy, kterou jste uzavřeli v minulosti se závazkem povinného odběru určité druhy a množství výrobků – například knih apod.;
- nejste-li si jisti, zda jste zboží objednali či nikoli, obraťte se s písemným odmítnutím na dodavatele a odmítněte příjem případných zásilek i do budoucna.

- **Právo na kontrolu a změnu vstupních údajů v objednávce spotřebitele**

- Obecně platí, že prodávající je povinen umožnit spotřebiteli před podáním jeho objednávky, aby si zkontroloval a změnil vstupní údaje v ní obsažené, které do objednávky spotřebitel vložil.

- **Právo obdržet smlouvu a všeobecné obchodní podmínky ve formě, která umožňuje archivaci**

- Spotřebitel má právo, aby mu prodávající poskytl kopii smlouvy a všeobecných obchodních podmínek v listinné nebo elektronické verzi. Proávající tuto svou povinnost splní například umožněním stáhnout si tyto dokumenty z webové stránky ve verzi umožňující tisk nebo zasláním těchto dokumentů na emailovou adresu spotřebitele.

3. Případy, kdy spotřebiteli nenáleží práva uvedená v části 2 této příručky

Zvláštní ochrana poskytovaná spotřebitelům v případě uzavření smlouvy na dálku se však nevztahuje na následující smlouvy;

- a) smlouvy uzavírané prostřednictvím prodejních automatů nebo automatizovaných obchodních provozoven;
- b) smlouvy uzavírané provozovateli prostředků komunikace na dálku prostřednictvím veřejných telefonů;
- c) smlouvy uzavírané na výstavbu či prodej nemovitosti nebo týkající se jiných práv k nemovitosti, s výjimkou nájmu;
- d) smlouvy uzavírané na základě dražeb;
- e) smlouvy o ubytování, dopravě, stravování nebo využití volného času, pokud dodavatel poskytuje tato plnění v určeném termínu nebo době;
- f) smlouvy o finančních službách;
- g) smlouvy na dodávku potravin, nápojů nebo jiného zboží běžné spotřeby, dodávaného stálými doručovateli do domácností nebo sídla spotřebitele.

8

Nakupování na internetu

Existují zvláštnosti při nakupování potravin přes internet?

- nakupujete-li přes internet potraviny, dbejte především na to, jakým způsobem prodávající zaručí jejich jakost, požadovanou čerstvost, složení a jak je schopen zabezpečit nároky na skladování a balení potravin a požadavky řádné přepravy do místa určení (např. zachování teplotního řetězce) v případě uzavření smlouvy na dodávku potravin, nápojů nebo jiného zboží běžné spotřeby, dodávaného stálými doručovateli do domácností nebo sídla spotřebitele, se neuplatní všechna práva, tak jako u ostatních smluv uzavíraných na dálku; jde například o doručování pizzy nebo o rozvoz obědů apod. Za těchto okolností nemáte například zvláštní právo od smlouvy odstoupit nebo právo být včas předem informován v rozsahu uvedeném výše (bod 2, část „Právo na informace“);
- nezapomeňte však, že ohledně prodeje potravin prostřednictvím internetu platí stejná pravidla a zákonné předpisy, jako ohledně klasického prodeje v kamenných obchodech (především tedy předpisy vztahující se k požadavkům jakosti, balení, označování potravin atd.).
- Od 13. 12. 2014, kdy je použitelná většina ustanovení nařízení 1169/2011 o poskytování informací o potravinách spotřebitelům by všechny potraviny dodávané prostřednictvím prodeje na dálku měly splňovat stejné informační požadavky jako potraviny prodávané v obchodech a příslušné povinné informace o potravinách měly být k dispozici před dokončením nákupu, tedy při nabízení potraviny k prodeji. Pro balené potraviny se proto bude muset uvádět např. název potraviny, seznam složek, alergeny, čisté množství, výživové údaje aj. Výjimkou je uvádění data minimální trvanlivosti nebo data použitelnosti. Veškeré povinné informace včetně data minimální trvanlivosti nebo data použitelnosti musí být následně k dispozici v okamžiku doručení. U nebalených potravin musí být podle tohoto nařízení uváděny pouze informace o alergenech, které musí být poskytnuty jak před dokončením prodeje, tak v okamžiku doručení. U zboží nabízeného prostřednictvím internetu musí být informace přístupné spotřebiteli buď přímo u nabízeného zboží, nebo se k nim musí zákazník dostat prostřednictvím snadno a volně přístupného hypertextového odkazu

5. Jak je to s nakupováním zboží ze zahraničí prostřednictvím internetu?

- nákup zboží ze zahraničí se řídí především zákonem a smluvními podmínkami v zemi, kde sídlí prodávající;
- nakupujete-li přes internet zboží ze zahraničí, platí obecné zásady ochrany spotřebitele v obdobném rozsahu, pokud má prodávající sídlo nebo místo podnikání v některé ze zemí Evropské unie; pokud však sídlí nebo podniká mimo Evropskou unii, pečlivě se informujte o tom, jaká práva a povinnosti máte jako kupující podle práva daného státu;
- Evropská unie svými předpisy ve spojení s právní úpravou jednotlivých členských států zaručuje určité minimální standardy ochrany spotřebitele, jedná se například o právo na odstoupení od smlouvy v minimální lhůtě sedm dní, o čemž by měl být kupující předem informován. Tato sedmidenní lhůta může být zákony konkrétního členského státu či samotným prodávajícím prodloužena, nesmí však být zkrácena;
- informujte se vždy důkladně alespoň o těchto záležitostech:
 - a) výše případného poplatku za vrácení zboží;
 - b) zda prodávající dodává zboží do České republiky, a jaká je pak dodací lhůta;
 - c) jaké náklady jsou spojené s přepravou;
 - d) jak dlouhá je záruční lhůta a
 - e) jak se řeší případné spory (který soud bude příslušný a právo které země bude použito).

10

Nakupování na internetu

Na koho se obrátit? 6.

- v případě, že se setkáte s internetovým obchodem, který nerespektuje Vaše práva nebo podle Vašeho názoru jinak porušuje platné předpisy, neváhejte se se svým podnětem obrátit na státní instituce, které se otázkou kontroly internetového prodeje zabývají, jedná se především o tyto orgány státní správy:

- **Česká obchodní inspekce**

www.coi.cz

Na ČOI se obračejte především v situaci, kdy prodávající porušuje Vaše práva na informace, právo na odstoupení od smlouvy nebo jinak omezuje Vaše právní postavení spotřebitele.

- **Státní zemědělská a potravinářská inspekce**

www.szpi.gov.cz

SZPI je příslušná především ohledně bezpečnosti a jakosti potravin neživočišného původu. Do její působnosti patří též potravinové doplňky.

- **Státní úřad pro kontrolu léčiv**

www.sukl.cz

SÚKL je příslušným ve věcech dohledu prodeje léčiv a léčivých přípravků. SÚKL kontroluje a postihuje především prodej padělaných nebo falešných léčiv.

- **Státní veterinární správa**

www.svscr.cz

Úkolem SVS je ochrana spotřebitelů před případnými zdravotně závadnými produkty živočišného původu, prevence veterinárních nákaz území České republiky, ochrana pohody zvířat a ochrana před jejich týráním.

- **místně příslušný živnostenský úřad nebo Ministerstvo průmyslu a obchodu**

www.mpo.cz

Živnostenské úřady dozorují především dodržování zákazu klamavé reklamy, splnění náležitostí označování prodejce atd. MPO Vám může pomoci při řešení spotřebitelských sporů – aktuálně i formou arbitráže nebo mediaci.

- lze kontaktovat i nevládní organizace nebo sdružení zaměřená na ochranu spotřebitele, případně přímo advokáta.

7. Certifikáty

- při výběru internetového obchodu Vám může napomoci vedle doporučení známých a případných dalších referencí také informace o tom, zda daný obchodník získal certifikát osvědčující dosažení určitého standartu kvality poskytovaných služeb a prodeje samotného;
- mezi nejznámější certifikáty patří:
 - **Certifikát Asociace pro elektronickou komerci (APEK, www.apek.cz)**
 - **Certifikát Sdružení obrany spotřebitele (SOS), nazvaný Spotřebitelský audit obchodních podmínek (SAOP, www.spotrebitele.info)**
- i přes uvedení certifikátu na webové prezentaci internetového obchodu je nutno brát zřetel na možnost, že certifikát byl použit neoprávněně, doporučuje se proto zkontrolovat na stránkách příslušných sdružení, zda je daný obchod skutečně na jejich seznamu certifikovaných podniků.

závěr

Vážení spotřebitelé,

věříme, že pro Vás informace obsažené v této brožuře budou užitečné a že Vám usnadní a zpříjemní nakupování na internetu.

S pozdravem

Řešitelský kolektiv projektu CZ 05.06.01.05

květen 2008

Další informace:

Státní zemědělská a potravinářská inspekce /SZPI/

oddělení komunikace se spotřebiteli

telefon: +420-542 426 625

e-mail: info@szpi.gov.cz

Ministerstvo financí, Centrální finanční a kontraktační jednotka /MF-CFCU/

projektový manažer CFCU: Ing. Lubomír Mádr

poštovní adresa: Letenská 15, 118 10 Praha 1,

adresa kanceláře: Legerova 69, Praha 1, Česká republika

e-mail: lubomir.madr@mfcf.cz, Tel: 257 044 557

Tato publikace byla vydána za finančního přispění Evropské Unie. Obsah této brožury je ve výhradní odpovědnosti ELSO Group a nemůže být v žádném případě považován za názor Evropské Unie.