
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ MORAVY A SLEZSKA RADÍ, JAK NAKUPOVAT DÁRKY PŘES INTERNET

Tisková zpráva ze dne 13.11. 2013

Blíží se čas Vánoc a ten je spojený s nákupem dárků. Adventní doba znamená jisté hektické období, kdy lidé nemají dostatek času na nákupy v kamenných prodejnách a proto je stále populárnější využívání e-shopů. Nákup přes internet je rychlejší, pohodlnější a mnohdy je zboží na internetu i levnější než v kamenných obchodech. Mívá ovšem i svá úskalí.

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska připravilo pro spotřebitele pár rad a informací, na co si dát pozor, ještě než nakoupí.

Spotřebitelé by měli při výběru zboží či služby vybírat ověřené internetové obchody (e-shopy), zajímat se o kladné reference a ohlasy od jiných spotřebitelů, kteří již v dané prodejně nakupovali či využili jejich služeb. Stejně tak jako spotřebitelé hledají na obalech výrobků známky kvality (např. klasa apod.), měli by při nákupu přes internet vyhledávat certifikované obchody, které zaručují vyšší míru jistoty. Každá internetová prodejna by měla mít na svých internetových stránkách obchodní podmínky, kde by mimo jiné měla informovat zákazníky o právu na odstoupení od smlouvy. Samozřejmě, že se nesmí odchýlit od zákonných ustanovení, které chrání spotřebitele ze zákona.

Dle § 53 a 54c Zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník mají spotřebitelé právo na odstoupení od smlouvy bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží, pokud smlouvu uzavřeli prostřednictvím některého z prostředků komunikace na dálku např. přes internet. Avšak někteří netuší, že platí určité výjimky, kdy tak učinit nelze. Např. v případě, že je zboží upravené na přání zákazníka, nebo v případě audio a video (i software) nahrávky, jestliže spotřebitel poruší originální obal medií, na dodávku novin, časopisů...

O dodání zboží a způsobu platby musí být spotřebitel informován předem. SOS MaS doporučuje platit kartou pouze u prověřených obchodníků, kteří na trhu působí již dlouhou dobu. U neprověřených obchodů doporučuje při prvním nákupu zvolit způsob platby spíše na dobírku, tedy až po dodání zboží. Při převzetí zásilky od dopravce je nutné zkontrolovat neporušenost obalu. Porušenou zásilku doporučujeme nepřebírat. Je nutné s dopravcem sepsat o poškození protokol a kontaktovat dodavatele.

Také cena za dodané zboží musí být totožná s tou, kterou vám dodavatel potvrdil. Pokud bude cena vyšší, než za kterou jste dané zboží objednali, doporučujeme zásilku nepřebírat a neprodleně se kontaktovat s prodejcem, aby sjednal nápravu.

A jak by měl spotřebitel vybírat slevový server, na kterém nakoupí vánoční dárky?

Slevových serverů jsou na českém trhu stále desítky. Obdobně jako u internetových obchodů doporučujeme vybírat prověřené slevové servery, ty které působí na trhu již delší dobu, nejlépe ty, které mají ve smluvních podmínkách pojištění nákupu nebo pomáhají svým zákazníkům řešit případné nesrovnalosti. Ty největší slevové servery to většinou dělají. Opět doporučujeme klientům serverů číst recenze a zkušenosti ostatních kupujících, dát na doporučení známých a kamarádů, případně si před nákupem ověřit zda konečný provozovatel skutečně funguje. Potřebné informace nalezneme také na facebookovém profilu slevového portálu.

Při nákupu dárkových poukazů-voucherů je důležité se před nákupem v první řadě informovat o podmínkách slevové akce, případně si zjistit, že požadovaná služba je ještě volná v požadovaném termínu. Poctivé slevové servery informují své zákazníky o všech podmínkách využití voucheru. SOS MaS doporučuje neotálet s uplatněním voucherů a využít ho, nebo alespoň rezervovat vyhovující termín služby, co nejdříve od jeho zakoupení. Toto je důležité zejména v případě nákupu pobytových služeb a v případě, že máme zájem o čerpání dané služby v exponovaných termínech (např. termín vánočních prázdnin, víkendy...) Pokud se zákazník rozhodne využít voucher až na poslední chvíli, může dojít k situaci, že např. hotel nebude schopen uspokojit poptávku spotřebitele a budou mu nabídnuty méně zajímavé termíny.

Se slevovým voucherem má spotřebitel nárok dostat stejně kvalitní zboží a úroveň služby, jakou poskytovatel dává zákazníkům i bez voucheru. Proto, aby se zákazník vyhnul zklamání ze slevových nabídek, je dobré si zjistit parametry nabídky. Zvláště u dražších nabídek, jako jsou různé pobyty či zájezdy, si zjistit obvyklou cenu.

Právní povaha poskytování zboží či služeb prostřednictvím českých slevových serverů není jednotná. O to větší nároky jsou kladeny na spotřebitele, který by se měl před nákupem dobře seznámit se zněním konkrétních smluvních podmínek daného serveru. Důležité jsou zejména informace o smluvních stranách, podmínkách reklamace, právu na odstoupení od smlouvy. Každý případ je tedy třeba posuzovat zejména podle konkrétních smluvních podmínek. Pro nákupy přes slevové servery pak obecně platí stejná pravidla, jako pro nákup v e-shopech. V případě nákupu služeb má ovšem odstoupení od smlouvy určitá omezení. Od smlouvy zákazník nemůže odstoupit např. v případě, pokud už objednanou službu před koncem 14 denní lhůty začal čerpat nebo již celou zkonsumoval.

Kontakt:

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska

*Tel/fax. 596 111 252, mobil 608 722 582
ostrava@sos-msk.cz*

*Marcela Reichelová, předsedkyně sdružení,
reichelova@sos-msk.cz, tel. 602 722 584*

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, je nezávislé, neziskové občanské sdružení, hájící zájmy spotřebitelů. Poskytuje základní informace o reklamačním řízení, o délce záruční doby, lhůtě k vyřízení reklamace nebo podmínkách odstoupení od kupní smlouvy nejen na internetovém serveru www.sos-msk.cz, emailové adrese: poradna@sos-msk.cz nebo na poradenské lince **608 722 582**, ale také ve svých poradnách, které provozuje v městech Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského a Jihomoravského kraje. Kromě poradenství realizuje řadu dalších aktivit, zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů a spolupracuje s řadou dalších neziskových organizací, které prosazují a obhajují práva a zájmy občanů.

Sídlo :

Střelníční 8, 702 00 OSTRAVA
Tel./fax : 596 111 252
E-mail: ostrava@sos-msk.cz

Poradní dny :

Ostrava : Po: 13 – 17 hodin, Út: 14 - 17 hodin, Čt: 9 - 12 hodin, tel. 596 111 252
Bohumín : Út: 9 – 12 hodin, Čt: 14 – 17 hodin, tel. 605 801 362
Český Těšín : St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 558 712 695
Frenštát p.R. : St: 13 – 17 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 556 833 270
Bruntál : St: 13 – 17 hodin – každou druhou středu v měsíci, tel. 554 706 276
Nový Jičín : St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 556 768 309
Opava : St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 553 756 601
Frýdek–Místek : St: 12 – 16 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 608 722 582
Olomouc: St: 13 – 17 hodin – každou první středu v měsíci, tel. 608 722 582
Přerov : St: 13 – 17 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 725 103 567
Kroměříž: St: 13 – 17 hodin - každou první středu v měsíci, tel. 573 321 307, 720 436 006
Otrokovice: St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 720 436 006
Valašské Meziříčí: St: 13 – 17 hodin – každou čtvrtou středu v měsíci, tel. 571 674 520
Křtiny: St: 13 – 17 hodin – každou třetí středu v měsíci, tel. 516 439 080

E-mail pro spotřebitelské dotazy poradna@sos-msk.cz