

E-shopy musí dodržet vše, co slibují na webu

V Brně 30. 1. 2015

Lákání na falešné slevy se internetovým obchodům nemusí vyplatit. Spotřebitelé totiž ze zákona mají nárok nakoupit zboží za přesně takovou cenu, kterou e-shop uvádí na webu nebo v reklamě. Závazné jsou také ostatní informace, týkající se například termínu doručení nebo kvality zboží. Jakmile zákazník učiní objednávku, nemůže již prodejce podmínky obchodu měnit. V opačném případě může kupující trvat na dodání zboží za původních podmínek, odstoupit od smlouvy nebo dokonce žádat náhradu škody.

„Všechny informace uvedené prodejcem na jeho webu nebo v reklamě jsou závazné a obchodník je povinen je dodržet. V okamžiku jejich zveřejnění se totiž stávají oficiální nabídkou k uzavření obchodu, kterou může kupující přijmout a následně trvat na dodržení přislíbených podmínek,“ uvádí Petr Novák, právník ze společnosti Vaše nároky.cz, která pomáhá spotřebitelům v boji proti nepoctivému jednání obchodníků a institucí.

Svému příslibu musí obchodníci dostát dokonce i tehdy, pokud by omylem uveřejnili informace nesprávné. „Nedávno jsme zaregistrovali stížnosti zákazníků jednoho e-shopu s elektronikou, který na svém webu avizoval výraznou slevu na vybrané mobilní telefony. Tuto nabídku ovšem následně stáhl a zákazníkům, kteří si mezitím zboží objednali, ho odmítl za přislíbenou cenu dodat s tím, že se spletl. Takové jednání je ovšem nepřijatelné a zákazníci se proti němu mohou bránit,“ tvrdí Petr Novák. Je totiž zcela běžné, že prodejci nabízejí výrazné slevy nebo dokonce zboží zdarma. „Chybující prodejce by se v takové situaci určitě neměl bránit tím, že smlouvu prohlásí za neplatnou pro rozpor s dobrými mravy. Slevy patří mezi běžné marketingové postupy a kupující proto nemají důvod o ceně zboží pochybovat a kupují jej v dobré víře,“ dodává.

Kupující má tedy nárok trvat na dodání zboží za přislíbenou cenu. Pokud by mu ho e-shop odmítl doručit, mohl by si zboží také opatřit jinde a po e-shopu následně požadovat náhradu škody. „E-shop by měl zákazníkovi zaplatit rozdíl mezi cenou zboží, za kterou ho zákazník koupil jinde, a cenou, kterou mu původně přislíbil,“ vysvětluje Petr Novák.

Častým a nechvalným jevem v nabídkách e-shopů bývají také rozpory v popisu zboží. Pokud zákazník bezprostředně po obdržení zboží zjistí, že produkt nemá slíbené vlastnosti, může ho samozřejmě ve standardní lhůtě 14 dnů vrátit. Může se ovšem stát, že kupující neodpovídající kvalitu zboží odhalí až po delší době. „Zákazník by si mohl například v zimě zakoupit potápěčské brýle, které podle popisu e-shopu mají odolat vysokému tlaku. Teprve v létě při potápění zjistí, že jejich kvalita popisu neodpovídá. V takovém případě může i zpětně žádat výměnu zboží za jiné, případně slevu z kupní ceny, nebo zcela odstoupit od smlouvy a požadovat náhradu nákladů na doručení a zpětné odeslání zboží,“ tvrdí právník z Vaše nároky.cz.

Velkou pozornost by měly e-shopy věnovat také avizovanému termínu dodání zboží, který může být pro kupující rozhodujícím kritériem pro výběr obchodu nejen v období Vánoc. „Zákazník může v případě prodlení s doručením zboží odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny včetně nákladů na dopravu. Pokud by mu pozdním dodáním byla způsobena škoda, může požadovat také její kompenzaci,“ uzavírá Petr Novák.

Staženo z [vasenaroky.cz/pro-media](https://www.vasenaroky.cz/pro-media)