Nákupy vánočních dárků přes internet: Jaké mají kupující práva?

V Brně 27. 11. 2018

Každým rokem se poměr nakoupených vánočních dárku přes internet zvyšuje. Nakupování dárků online má bezesporu své výhody, ale i rizika, na které by si měl dát kupující pozor. Může se jednat o podvodný e-shop, zboží nemusí mít očekávanou kvalitu, problémy mohou nastat při doručení zboží nebo také v případě reklamace. Na co si dát pozor a jaké má kupující na internetu práva radí Mgr. Petr Novák, právník z Vaše nároky.cz.

Podvodný e-shop

Podvodný e-shop lze často poznat již podle několika základních znaků. Mezi nejzásadnější patří absence emailového a telefonního kontaktu, nemožnost vybrat si jiný způsob platby, než platbu kartou, a teprve několikatýdenní funkčnost e-shopu. „Podvodné e-shopy často vznikají právě v předvánočním období, protože mnoho lidí při nákupu vánočních dárků jedná daleko lehkovážněji, než obvykle," upozorňuje právník.

Jestliže zboží, za které již bylo zaplaceno, nedojde, a i přes snahu kupujícího prodejce nekomunikuje, může se kupující obrátit na svou banku. „V případě, že je zboží zakoupeno v e-shopu a není dodáno, peníze vrátí zákazníkovi banka, která kartu vydala," říká právník.

Poškozené zboží

Ať už je zboží připraveno k vyzvednutí na poště, nebo jej doručí kurýr, měl by si kupující vždy balík před převzetím důkladně zkontrolovat. Pokud zjistí, že je balík poškozený, není vhodné jej přebírat. V případě, že na poškozený balík přijde zákazník až po převzetí, měl by jej neprodleně reklamovat. „Kupující by měl oslovit prodejce s reklamací co nejdřív po převzetí zboží. Vhodné je poškození zdokumentovat například fotografiemi, případně výpověďmi svědků," radí právník Novák.

Stejný postup platí i v případě, že je balík v pořádku, ale poškozené je zboží uvnitř, případně chybí některý z komponentů. „Opět je nutno zboží bez zbytečného odkladu reklamovat a rovněž zdokumentovat poškození či chybějící části," dodává právník.

Odstoupení od smlouvy do 14 dní

Zboží nakoupené online, si kupující nemůže fyzicky prohlédnout, proto často nastává situace, že není s doručeným zbožím spokojen. Na tento fakt však myslí zákon a dává kupujícímu v těchto případech možnost odstoupit od smlouvy do 14 dní bez udání důvodu. „Lhůta pro odstoupení od smlouvy do 14 dní, aniž by zákazník musel uvádět důvod odstoupení, začíná běžet ve chvíli, kdy dojde k převzetí zboží. Delší lhůta platí ve chvíli, kdy není spotřebitel o svém právu poučen. V takovém případě se lhůta prodlužuje na 1 rok a 14 dní. Pokud je spotřebitel poučen dodatečně, tak lhůta dvou týdnů běží od doby, kdy poučení obdržel," vysvětluje právník Novák z Vaše nároky.cz.

Nárok na odstoupení od smlouvy do čtrnácti dní však kupujícímu při nákupech přes internet nenáleží vždy. „V některých zákonem stanovených případech však toto pravidlo neplatí, jedná se například o nákup spodního prádla, zubních kartáčků, případně časopisů, které již byly rozbaleny, a dále také o nákup zboží, které bylo upraveno dle přání kupujícího," objasňuje právník, zároveň však dodává, že by si kupující měli dát pozor na nekalé praktiky některých prodejců, kteří se často neoprávněně za úpravu zboží podle přání zákazníka při neuznání odstoupení od smlouvy schovávají.

Pokud však přes internet nakupuje právnická osoba, například firma, nárok na odstoupení od

smlouvy do 14ti dní ze zákona nevzniká. „Právnickou osobu nebudou chránit ustanovení týkající se smluv uzavíraných distančním způsobem a mimo obchodní prostory," vysvětluje právník.

Nákupy na sociálních sítích

Stejná pravidla jako u e-shopů platí také u všech ostatních nákupů na internetu, včetně nákupu na Facebooku či Instagramu. „Občanský zákoník totiž používá stejnou formulaci, že dochází k uzavření smlouvy bez současné fyzické přítomnosti stran. Právě díky tomuto širšímu pojmu mohou stejná práva platit pro všechny druhy podobných obchodů. Není tedy rozdíl v tom, jestli si zákazník objedná zboží v e-shopu nebo na facebooku," uvádí právník z Vaše nároky.cz

Je však rozdíl v tom, kdo zboží prodává, tato pravidla totiž platí pouze pro tzv. profesionály. „Pokud například maminka prodává oblečení svých dětí přes Facebook či jiný server, stejná pravidla pro odstoupení od smlouvy neplatí. Pokud prodávající není podnikatelem, nárok na odstoupení od smlouvy do 14 dní nevzniká," upozorňuje právník Novák.

Reklamace

U nákupů přes internet bývá častěji problém s reklamacemi. „I když se ve svém jednání e-shopy zlepšují, pořád je zde řada z nich, které k reklamačnímu řízení přistupují neochotně a zákazníkovi se snaží jednání znepříjemnit. Práva zákazníků u reklamací online zakoupených věcí jsou však stejné, jako u klasických reklamací v kamenných obchodech. Záruční lhůta by měla být minimálně 24 měsíců, reklamaci by měl obchodník vyřídit do 30 dní, a pokud nastane stejná závada 3 krát, má zákazník nárok na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz," uvádí advokát Novák.

„Poštovné pak při reklamaci hradí kupující tehdy, jestliže je prodávajícím informován o tom, že bude tyto náklady v případě odstoupení od smlouvy nést, informace by měla být uvedena v obchodních podmínkách," uzavírá právník Novák.

Staženo z vasenaroky.cz/pro-media