

Na co si dát pozor při nákupu přes e-shop

V první řadě je dobré si vzít k srdci několik základní rad pro online nakupování. Zejména se nedívat jen na cenu zboží a u neznámých a neověřených e-shopů neplatit předem.

Pokud jde o cenu, můžete prvotního ověření adekvátnosti ceny dosáhnout přes cenové srovnávače. Kde si můžete i ověřit zkušenosti jiných zákazníků s daným e-shopem, byť vzhledem k anonymitě na internetu nedejte jen jednu pozitivní recenzi, (kterou si mohl e-shop napsat sám). A obecně se rozhlédněte po informacích na samotném webu e-shopu, zejm. kdo za prodejem stojí, protože stránky v českém jazyce v žádné případě negarantují, že prodejce je z České republiky, klidně může být z jiné evropské země (v rámci EU máte ale podobné šance jako u nás, viz dále), ale také klidně z Číny (a tam už se moc svých práv nedovoláte).

Začneme ale nejjednodušší situací, a sice zbožím obdrženým z českém e-shopu. Pokud se vám zboží nelíbí, tj. nemusí být „jen“ vadné, ale můžete jej vrátit tzv. „bez udání důvodu“. Lhůtu na to máte 14 dnů od převzetí věci (ať už od dopravce ale též od vyzvednutím z úložného místa). V té musíte prodejci jasně deklarovat, že využíváte tohoto práva na odstoupení. A zboží pak řádně doručit zpět prodejci, kdy tyto náklady hradíte vy, ale prodejce je vám povinen vrátit všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání vám, které od vás přijal.

Pozor jen na výjimky z toho práva, které se totiž týká jen takového zboží, které lze bez potíží znovu vrátit do prodeje. Tj. se toto právo neuplatí pro zboží podléhající rychlé zkáze (v podstatě jakékoliv jídlo) nebo zboží v uzavřeném obalu, ze kterého bylo vyňato a není jej možné vrátit z hygienických důvodů (zubní kartáček či rtěnka). Dále se tato výjimka týká zvukových či obrazových nahrávek (hudební CD, filmy na DVD) nebo počítačové programy a hry, pokud byly vybaleny z původního obalu, stejně tak se to týká letenek, vlakových jízdenek, vstupenek na koncerty a podobných služeb, pokud mají být poskytnuty v konkrétním termínu.

Nepleťte si ale toto vrácení zboží s reklamací. Reklamace se týká zboží, u něhož se v průběhu 24 měsíců od jeho převzetí (koupení) vyskytne vada, ne vaší vinou. Prodávající musí reklamaci včetně provedení opravy stihnout do 30 dnů, jinak se dopustí podstatného porušení smlouvy, což vám umožňuje od ní odstoupit a požadovat vrácení peněz.

Podstatné je, jak dlouho od zakoupení zboží ho budete reklamovat. V prvních šesti měsících totiž máte silnější postavení – projeví-li se v této době u zboží vada, má se za to, že existovala již při jeho převzetí. Po uplynutí 6 měsíců je nutné dokazovat, že daná vada existovala již v době převzetí. Tedy standardní pravidla jako u offline reklamace.

Zahraniční e-shopy

Zde je podstatné hlavně rozlišení EU a zbytek světa, proto díky unijní společné regulaci např. platí výše uvedená 14ti denní lhůta pro odstoupení (od online smlouvy) bez uvedení důvodu a i záruční lhůty, nicméně ne všude platí 30ti denní lhůta pro vyřízení reklamace, obvykle je vyšší. Nicméně mimo EU už tato pravidla neplatí, a to už zkrátka pomoci dovoláte velmi obtížně, nemluvě o případné jazykové bariéře.

Bazary, aukční portály

V těchto případech záleží na podmínkách každého takového portálu, tak si je pozorně přečtete, obecně totiž jde o to, pokud zde něco kupujete, nejde o standardní nákup přes e-shop, ale fakticky kupujete od jiného nepodnikatele, tj. nemáte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a nemáte garantovanu ani záruku (může jít o zboží použité, „po záruce“).

Férový e-shop jasně uvádí:

- veškeré zákonné údaje (obchodní jméno, IČ, DIČ, bankovní spojení, telefon, adresu fyzickou i elektronickou, odpovědné osoby, pracovní dobu), které jsou ověřitelné (obchodní rejstřík, telefonní seznam),
- "fyzické" adresy (jen P.O.Box je nedostatečný!) , mobilní spojení i pevné telefonní linky do poboček, kde lze zboží i osobně převzít,
- kladné reference na internetových diskuzích na nezávislých serverech,
- bezpečný nákup - komunikaci se zákazníkem vede přes SSL kanál a při placení kartou používá platební brány anebo 3D Secure.

© EPRAVO.CZ - Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Festival jako prestižní teambuilding](#)
- [Spojení Generali České a Právní ochrany D.A.S. přináší první výhodu: navýšení pojistného limitu na 5 milionů](#)
- [Kultura jako prestižní benefit: Proč by právní firmy měly sázet na „inteligentní zážitky“? Rozhovor s JUDr. Martinou Jankovskou](#)
- [Wolters Kluwer uvádí na český trh AI právní pracovní prostor Libra s integrovaným obsahem ASPI](#)
- [Jak ušetřit na energiích, aniž byste porušili zákon](#)
- [SLUTO DAŇOVÁ & ÚČETNÍ firma roku 2025: Kdo se letos zařadil mezi špičky oboru?](#)
- [Novela stavebního zákona, transparentní odměňování a AI v právní praxi: zveme na odborné konference Wolters Kluwer](#)
- [Zásady a principy soukromého práva jako základ moderní právní praxe. Proč má studium LLM smysl nejen pro právníky](#)
- [Kmenové listy v s.r.o. - právní rámec, převod a praktické dopady](#)
- [Executive LLM: Prestižní milník pro právní profesionály. Business Institut otevírá jarní cyklus již 1. března](#)
- [ČEZ jako první v České republice spustil 1000. dobíjecí stojan pro elektromobily](#)