*******TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

**Jak platit za vánoční dárky online bezpečně**

***(Praha, 21. listopadu 2016) Někteří čeští spotřebitelé se obávají ztráty peněz při nákupu online ze zahraničí. Podle Evropského spotřebitelského centra je nejvhodnější platit kartou nebo přes elektronickou peněženku, protože tak je spotřebitel nejlépe ochráněn.***

„Zásadní je pokud možno neplatit bankovním převodem. Pokud zboží není doručeno, nebo se spotřebitel stane obětí internetového podvodníka, tak po odeslání už není moc šancí, jak peníze dostat zpět. Jsou e-shopy, které jiný způsob platby neumožňují, ale v tom případě je nutné ověřit si důvěryhodnost prodejce a zjistit zkušenosti jiných uživatelů,“ říká Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra (ESC), které bezplatně pomáhá spotřebitelům řešit spory s podnikateli z jiných zemí Evropské unie, Norska a Islandu.

**Chargeback**Pokud obchodník nedodal zboží zaplacené kartou, lze použít tzv. chargeback k vrácení peněz spotřebiteli. Jde o nástroj, jehož užití nabízejí banky dobrovolně.

**Bankovní převod**Platbu z účtu na účet rádi používají podvodníci. Jakmile totiž spotřebitel peníze odešle a zboží nedorazí, není způsob, jak částku dostat od obchodníka zpět, pokud ji sám nebude chtít vrátit.

**Elektronická peněženka**Některé systémy elektronických peněženek mají svá vlastní centra pro řešení sporů. Díky nim lze při nedodání zboží získat předem zaplacené peníze zpět.

**Jak se vyhnout podvodu**Návod, jak si ověřit podnikatele, najdete na [www.evropskyspotrebitel.cz/podvod](http://www.evropskyspotrebitel.cz/podvod).

*Zdroj: Evropské spotřebitelské centrum*

Podle zkušeností ESC je nejvhodnější zaplatit kartou na zabezpečené platební bráně nebo využít některý ze systémů elektronických peněženek. Spotřebitel pak ocení možnost vrácení peněz v případě, že zboží není doručeno a podnikatel přes opakované výzvy nehodlá zboží zaslat ani vrátit peníze.

„Poskytovatelé platebních karet nabízejí nástroj zvaný chargeback, díky němuž může banka spotřebitele obrazně řečeno stáhnout peníze zpět od banky obchodníka. Podmínkou ale je, že spotřebitel zaplatil kartou. U bankovních převodů taková možnost vrácení peněz není,“ upozorňuje Ondřej Tichota. Poskytovatelé karet nejsou ze zákona povinni chargeback provést, ale většina to pro své klienty činí dobrovolně a některé dokonce na možnost vrácení peněz při nedodání zboží lákají nové klienty. Systémy elektronických peněženek pak nabízejí možnosti řešení v rámci svých center zákaznické podpory.

Dobírka není v zahraničí běžnou formou platby. Ani v českých podmínkách nemusí být bezproblémová, protože místo objednaného zboží může spotřebiteli přijít jiný předmět, například cihla, což ale spotřebitelé běžně odhalí až po podpisu potvrzujícím bezproblémové převzetí zásilky. Proto je vhodné balíček otevřít ještě před podepsáním převzetí a před zaplacením. Případně lze otevírání zásilky zdokumentovat fotografiemi nebo videem pro případ budoucí stížnosti.

Pokud má spotřebitel spor s podnikatelem z jiné země Evropské unie, Norska nebo Islandu, může mu bezplatně pomoci Evropské spotřebitelské centrum, působící při České obchodní inspekci a spolufinancované Evropskou komisí. Více informací o právech spotřebitelů na jednotném trhu lze najít na [www.evropskyspotrebitel.cz](http://www.evropskyspotrebitel.cz).

**Kontakt pro média**

Ondřej Tichota, poradce pro komunikaci ESC ČR

731 553 653, [otichota@coi.cz](mailto:otichota@coi.cz)