*******TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

**Nepřišly dárky zaplacené online? Peníze lze získat zpět**

***(Praha, 21. prosince 2016) Někteří lidé zažívají v týdnu před Vánoci frustraci, když jim dosud nepřišly dárky objednané a zaplacené přes internet. Obzvlášť, když prodejci nereagují ani na žádosti o vrácení peněz. Pokud ovšem spotřebitelé platili kartou, mohou své peníze dostat zpět díky nástroji zvanému chargeback. Evropské spotřebitelské centrum ČR radí obrátit se na banku, která kartu vydala.***

„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, a nikoli převodem, a že podnikatel neprokáže, že zboží dodal,“ uvádí Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra. Podle něj je vhodné žádost podpořit relevantními dokumenty, například kopií komunikace s obchodníkem.

Poskytovatelé karet nejsou ze zákona povinni chargeback provést, ale většina to pro své klienty činí dobrovolně. Podobné možnosti řešení sporů pak nabízejí i systémy elektronických peněženek v rámci svých center zákaznické podpory.

Možnost přímého vrácení peněz naopak neexistuje u platby bankovním převodem. „Pokud už peníze z účtu odejdou, zboží nepřijde a prodejce nehodlá zaplacenou částku poslat spotřebiteli zpět, neexistuje snadný způsob, jak ji dostat zpět. Proto internetoví podvodníci rádi požadují platbu z účtu na účet,“ upozorňuje Ondřej Tichota a dodává, že internetového prodejce si lze ověřit díky návodu na [www.evropskyspotrebitel.cz/podvod](http://www.evropskyspotrebitel.cz/podvod).

Pokud se spotřebitel dostane do sporu s podnikatelem z jiné země Evropské unie, Norska nebo Islandu, může mu s řešením bezplatně pomoci Evropské spotřebitelské centrum. To působí při České obchodní inspekci a je jedním ze 30 členů sítě Evropských spotřebitelských center, financované Evropskou komisí a zúčastněnými státy.

**Kontakt pro média**

Ondřej Tichota, poradce pro komunikaci ESC ČR

731 553 653, otichota@coi.cz