*******TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

**Pozor v e-shopech: „cookies“ nejsou sušenky**

***(Praha, 15. listopad 2017) V angličtině sice slovo „cookies“ znamená sušenky, ale když takový překlad používá internetový obchod v upozornění na soubory cookies, pak něco není v pořádku. Množí se případy, kdy si lidé objednali zboží z e-shopu psaného se špatnou češtinou a s doménou .cz, a přitom se za ní ukrýval prodejce z Číny, který dodal jiný či nekvalitní výrobek, nebo nedodal nic.*** ***Vánoční nákupy jsou tady a spotřebitelé by si měli vždy zjistit, zda podnikatel na sebe uvádí řádný kontakt a informuje o právech spotřebitelů při nákupu online. Mohou se tak vyhnout podvodu.***

**Základní znaky nedůvěryhodného   
e-shopu:**

* Ne zcela profesionální design.
* Nikde není uvedeno, kdo je prodejce. Přijde-li nekvalitní či jiná než objednaná věc, není ji tedy kam vrátit.
* Chybí obchodní podmínky (či jsou zcela nedostačující) a informace o možnosti odstoupit od smlouvy do 14 dnů.
* Místo kontaktů je jen kontaktní formulář.
* „Strojová“ čeština – je vidět, že stránku překládal automat. To, že soubory cookies jsou zde uváděny jako „sušenky“, je jen jednou z řady možných chyb.
* Doména je často registrována v zahraničí (přestože může mít koncovku .cz).

Češi se obracejí na Evropské spotřebitelské centrum v případech, kdy si objednali zboží z e-shopu s evropskou doménou .cz, .de nebo .fr, ale přitom zboží nepřišlo nebo přišlo nekvalitní, a to z Číny. Takže bylo navíc nutné platit clo, s čímž spotřebitel nepočítal.

**Kdo mi to prodal?**

„Když lidé chtějí problém řešit, mnohdy zjistí, že ani neví, komu peníze poslali. Když výrobek přijde, není přiložena faktura a na webových stránkách chybí jakýkoli identifikační údaj a kontakt, přestože to evropské předpisy vyžadují,“ upozorňuje Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra ČR, které spotřebitelům bezplatně pomáhá řešit spory s podnikateli z jiných zemí EU, Norska a Islandu.

V rizikových e-shopech bývá v sekci „Kontakty“ pouze kontaktní formulář, ale na zaslané zprávy prodejce buď nereaguje, nebo nabízí zaslání jiného zboží, což je pro nespokojené zákazníky nepřijatelné.

„Na některých stránkách je také použit automatický překlad. A tak například soubory cookies jsou v upozornění na jejich používání webovou stránkou přeloženy jako ‚sušenky‘. To by spotřebitelé měli brát jako varovný signál a v takovém e-shopu nejlépe nenakupovat,“ uvádí Ondřej Tichota.

**Jak dostat peníze zpět?**

„Pokud spotřebitel platil kartou, jediným řešením, jak dostat peníze zpět, může být tzv. chargeback, tedy mezibankovní nástroj, díky němuž může banka spotřebitele obrazně řečeno stáhnout zaplacenou částku zpět od banky obchodníka,“ říká Ondřej Tichota.

K použití chargebacku nejsou vydavatelé karet ze zákona povinni, ale mnozí ho pro své klienty rádi provedou. Pokud spotřebitel za zboží zaplatil bankovním převodem, služby zvané chargeback není možné využít.

**Jak poznat online podvod**

V poslední době se objevují také názvy domén e-shopů, které nemusí vůbec souviset se zobrazeným sortimentem. Jako příklad lze použít www.bitvaoberlin.cz – nenabízí nic, co souvisí s válkou či Berlínem, ale textil a obuv. Prodejce si lze také prověřit díky návodu na [www.evropskyspotrebitel.cz/podvod](http://www.evropskyspotrebitel.cz/podvod).

**Rizikové e-shopy na webu ČOI**

V posledních měsících přibývá internetových stránek v sekci ‚Rizikové e-shopy‘ na webu České obchodní inspekce. Informace tohoto dozorového orgánu tedy lze využít při ověřování online prodejců před samotným nákupem.

*Evropské spotřebitelské centrum ČR bezplatně pomáhá spotřebitelům řešit spory z jiných zemí Evropské Unie, Norska a Islandu. Poskytuje informace o právech spotřebitelů na jednotném trhu. Je členem sítě Evropských spotřebitelských center a jeho činnost je financována Evropskou komisí a Českou obchodní inspekcí, při níž působí.*

**Kontakt pro média:**

Ondřej Tichota, poradce pro komunikaci   
*Evropské spotřebitelské centrum při ČOI*  
[otichota@coi.cz](mailto:otichota@coi.cz)  
+420 731 553 653