*******TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

**Online platby za nedoručené dárky lze získat zpět**

***(Praha, 20. prosince 2017) Pokud internetový prodejce nedoručil objednané zboží zaplacené kartou a ani nechce vrátit peníze, spotřebitelům může pomoci nástroj zvaný chargeback. Podle zkušeností Evropského spotřebitelského centra vycházejí banky svým klientům vstříc a zaplacenou částku obyčejně stáhnou zpět od banky podnikatele. Při platbě převodem na účet tato možnost neexistuje.***

„Lidé se na nás obracejí s dotazy jak postupovat, když neobdrželi zboží objednané přes internet a prodejce jim opakovaně slibuje, že zboží dodá, a nechce jim vrátit peníze, nebo s nimi vůbec nekomunikuje. Pokud platili kartou, radíme požádat vydavatele karty o provedení chargebacku, kdy banka spotřebitele může obrazně řečeno stáhnout peníze zpět od banky obchodníka,“ uvádí Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra při České obchodní inspekci.

Banky nejsou k provedení chargebacku povinovány zákonem, ale pro své klienty ho mnohé rády provádějí dobrovolně. Vhodné je žádost doplnit relevantními dokumenty, například kopií komunikace s prodejcem. Může jít přitom o nákupy nejen v rámci Evropské unie, ale i v USA, Číně a podobně.

Podobný nástroj k vrácení peněz neexistuje v případě platby bankovním převodem. „Pokud lidé nakupují u jim už známého podnikatele, je platba převodem samozřejmě v pořádku, ale pokud jde o první nákup a nejde o obecně známý subjekt, je dobré se nad převodem jako nástrojem platby zamyslet,“ doporučuje Ondřej Tichota.

Pokud spotřebitel platil prostřednictvím elektronické peněženky, může mít také šanci získat zaplacenou částku zpět. Stačí podat stížnost na oddělení řešení sporů.

Důvěryhodnost internetového prodejce si nakupující mohou prověřit díky návodu na webu Evropského spotřebitelského centra ČR [www.evropskyspotrebitel.cz/podvod](http://www.evropskyspotrebitel.cz/podvod). Případné spory s online prodejci lze řešit přes portál mimosoudního řešení online sporů ODR [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr).

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](mailto:otichota@coi.cz)