*******TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

**Den bezpečnějšího internetu: Vždy vědět, kdo je na druhé straně**

***(Praha, 5. únor 2019)* Kolem 70 % nákupů přes internet v Evropské unii bylo loni zcela bez problémů. Každého desátého při objednávce potrápil nějaký technický problém, 9 % uživatelů obdrželo špatný nebo poškozený výrobek či službu a 4 % měla problém s reklamací. Méně lidí se setkalo s podvodem. Řadě potíží přitom šlo předejít, uvádí Evropské spotřebitelské centrum ČR na Den bezpečnějšího internetu, který letos připadá na 5. února. Při první zkušenosti s prodejcem je klíčové zjistit si, kdo to vlastně je a jaké s ním měli zkušenosti předchozí zákazníci.**

Podle statistik agentury Eurostat každý dvacátý Evropan jen těžko v e-shopech hledal informace o zárukách a dalších svých právech. A právě tyto údaje mohou být jedním z ukazatelů důvěryhodnosti prodejce, případně jejich neúplnost či absence může být znakem podvodu.

„Většině špatných zkušeností a vyložených podvodů lze předejít poměrně rychlou kontrolou e-shopu, kde nakupujeme poprvé – podívat se na jméno podnikatele či název společnosti, skutečný kontakt, všeobecné obchodní podmínky a v nich obsažená práva nakupujících. Dobře mohou napovědět ohlasy ostatních uživatelů, které lze najít díky internetovým vyhledávačům,“ uvádí Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra ČR (ESC). Pomoci může také návod na ověření prodejce na webu centra [www.evropskyspotrebitel.cz/podvod](http://www.evropskyspotrebitel.cz/podvod).

Vodítkem může být někdy i horší čeština použitá například v menu, což je jev, který někdy spotřebitelé při hledání příznivých cen zboží bagatelizují jako něco, co u zahraničního obchodu nemusí být perfektní. Ale je to varování – profesionální e-shop si češtinu ohlídá.

**Pětina Čechů nakupuje jinde v Evropě**

Údaje zveřejněné agenturou Eurostat také ukazují, že za posledních 12 měsíců použilo internet již 87 % Čechů a nakoupilo na něm 59 %. Což je sice o 14 % víc než před třemi lety, ale stále o jedno procento pod průměrem EU. Ten nahoře drží tradičně Dánové (84 % jich nakoupilo online), Britové (83 %), Nizozemci (80 %) a Švédové (78 %).

Téměř pětina Čechů, kteří nakoupili online, si objednala zboží nebo službu u podnikatele z jiné země Evropské unie. Z našich sousedů jsou na tom hůř Poláci (11% nakupuje online z jiných zemí EU), lépe naopak Slováci (39 %) a do evropské špičky v přeshraničním nakupování patří Rakušané (81 %). Průměr EU je 36 %.

Téměř dvě třetiny lidí si koupilo oblečení a sportovní vybavení. Více než polovina si objednala dovolenou nebo dopravní služby. U lidí v tzv. produktivním věku jsou oblíbené také různé věci do domácnosti.

„Aby byly takové nákupy bezpečné, je nutné zodpovědné chování. Existují sice mimosoudní i soudní nástroje, jak případně získat peníze zpět nebo jak vymoci dodržování spotřebitelských práv, ale prevence je stěžejní. Snazší je rizikový nákup vůbec neuskutečnit, než pak bojovat za nápravu jeho možných následků,“ shrnuje Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra.

*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, [otichota@coi.cz](mailto:otichota@coi.cz), +420 731 553 653