*TISKOVÁ ZPRÁVA*

*EVROPSKÉHO SPOTŘEBITELSKÉHO CENTRA*

******

**Peníze za nedoručené dárky lze získat zpět**

***(Praha, 17. prosinec 2020) Pokud internetový prodejce včas nedodá objednané vánoční dárky zaplacené online kartou a nevrátí peníze, může nakupujícím pomoci nástroj zvaný chargeback. Banka spotřebitele obrazně řečeno stáhne částku od banky prodejce, pokud neprokáže, že zboží doručil. Zkušenosti Evropského spotřebitelského centra ukazují, že banky svým klientům mnohdy vycházejí vstříc, i když k provedení chargebacku nejsou povinovány zákonem. Podobný postup pro vracení plateb po porušení smlouvy funguje i u některých elektronických platebních systémů. Při platbě převodem mezi bankovními účty ale takovou pomoc očekávat nelze.***

"Někdy si spotřebitelé neověří, od koho nakupují a zaplatí rizikovému e-shopu. Nebo někteří menší, jinak féroví prodejci mohou mít problémy kvůli vysokému počtu objednávek, nedoručují zboží v uvedených termínech a nestíhají ani vracet peníze. Pokud spotřebitelé zaplatili kartou nebo prostřednictvím elektronického platebního systému, resp. elektronické peněženky, je zde možnost získat své peníze zpět," říká Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra, které pomáhá řešit nároky vůči obchodníkům z jiných zemí EU, Velké Británie, Norska a Islandu.

Je vhodné obrátit se na oddělení reklamací plateb banky vydávající karty, protože běžní zaměstnanci poboček nemusí být vždy informováni o chargebacku, který je nástrojem karetních asociací. Pokud jde o systémy elektronických peněženek, pomoci může zákaznická podpora.

"Někdy banky provedou chargeback i v případě, kdy prodejce odmítá odpovědnost za dodání jiného než objednaného zboží. Spotřebitelé by měli mít připravené podklady pro vydavatele karty, včetně objednávky, faktury a komunikace s prodejcem," říká Ondřej Tichota. "Vždy je dobré si rozbalování zásilky nafotit nebo natočit. Takový záznam se může hodit také, když je zboží dodáno poškozené."

Obvykle nelze získat peníze zpět po platbě bankovním převodem. „Proto podvodníci obvykle vyžadují platby bankovním převodem. Tak doporučujeme platit jen u e-shopů, které spotřebitel zná, nebo které si dobře prověřil," uvádí Ondřej Tichota z ESC ČR. K prověření prodejce poslouží návod na [www.evropskyspotrebitel.cz/podvod](http://www.evropskyspotrebitel.cz/podvod).

Možné problémy s on-line obchodníky lze vyřešit smírně prostřednictvím [platformy ODR pro sporů on-line](https://ec.europa.eu/odr). Pokud má spotřebitel přeshraniční spor s obchodníkem z jiné země EU, Spojeného království, Norska nebo Islandu, může využít bezplatné pomoci sítě evropských spotřebitelských center (ECC-Net). 30 center oslavilo 15 let pomoci evropským spotřebitelům. Jsou financována 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)