**Tisková zpráva Evropského spotřebitelského centra při ČOI**

**Jak získat zpět peníze za nedoručené dárky**

**(Praha, 31. prosinec 2023) Mnoho lidí se nedočkalo objednaných vánočních dárků pro jejich blízké. Pokud prodejce nevrací peníze nebo ani nekomunikuje, existuje způsob, jak částku získat zpět i bez jeho souhlasu. Zkušenost Evropského spotřebitelského centra Česko ukazuje, že po platbě kartou přes internet pomůže banka díky nástroji zvanému chargeback a po platbě přes online platební systémy pomohou jejich provozovatelé. Po platbě převodem mezi bankovními účty ale takovou pomoc očekávat nelze.**

„Ne všechny dárky se podařilo doručit včas, a dochází ke sporům – podnikatel nadále zboží doručuje, zatímco spotřebitel ho už nechce. Nebo bylo doručeno něco jiného, něco nekvalitního nebo také nic. Spotřebitel chce své peníze zpět, ale prodejce je nevrací,“ popisuje typické situace těchto dní Ondřej Tichota z Evropského spotřebitelského centra při České obchodní inspekci.

Pokud se na vrácení peněz nedohodnou, je vhodné obrátit se na oddělení reklamací plateb banky, která byla použitou platební kartu. Pomocí chargebacku, který je nástrojem karetních asociací, totiž banka spotřebitele obrazně řečeno stáhne peníze zpět o banky podnikatele, pokud ten neprokáže, že vše proběhlo v pořádku. Podobně pomáhá zákaznická podpora systémů elektronických peněženek.

„Spotřebitelé by měli mít připravené podklady, včetně objednávky, faktury a případné písemné komunikace s prodejcem,“ říká Ondřej Tichota a upozorňuje i na případy poškozeného zboží: „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. To je možné pouze se souhlasem druhé strany, což nelze očekávat v případě čirých podvodů, kdy například ani není známo jméno nebo název prodejce, nebo u mnohých internetových prodejců ze zemí mimo EU.

„Pokud lidé sázeli na dobírku a zaplatili za zboží kartou přímo u doručujícího kurýra, ale nebyli s výrobkem spokojeni a prodejce jim nechce peníze vrátit, pak chargeback použít nelze,“ podotýká Ondřej Tichota.

Pokud má spotřebitel přeshraniční spor s obchodníkem z jiné země EU, Norska nebo Islandu, může využít bezplatné pomoci sítě evropských spotřebitelských center (ECC-Net). Činnost 29 center je již 18 let financována Evropskou komisí a zúčastněnými státy.

***Kontakt pro média:***Ondřej Tichota, ředitel ESC Česko, 731 553 653, [otichota@coi.cz](mailto:otichota@coi.cz)