

On-line nakupování v EU

**Evropské spotřebitelské centrum
při České obchodní inspekci**

16. 6. 2016 EUROCENTRUM, Praha



Vaše práva při nakupování v EU

- **Sít' Evropských spotřebitelských center (ECC-Net)**
 - **Práva spotřebitelů při nakupování v jiných zemích EU**
 - **30 členů** (členské státy EU, Norsko a Island)
 - **Jak v praxi funguje** pomoc spotřebitelům?
 - **Kdo se může obrátit na sít' ESC?**
 - **Co udělat**, je-li spotřebitel v přeshraničním sporu?
- **Kolik to stojí?**
 - Služby sítě ESC jsou bezplatné.



Evropské spotřebitelské centrum

- **Informace o právech spotřebitelů při nakupování v jiných zemích EU, Norsku a Islandu**
 - Letecká doprava
 - Nakupování přes internet
 - Služby v cestovním ruchu (ubytování, autopůjčovny...)
 - Reklamace zboží
- Podvody online - **www.evropskyspotrebitel.cz/podvod**

Nenechte se na internetu napálit

- Neregulovanost internetu > prostor pro protiprávní činnost všeho druhu
- **JAK SE VYHNOUT PODVODU?**
 - Doporučení
 - **Prověření obchodníka** (doména, web, rejstříky...)
 - **Informační povinnost** (telefon, email, adresa...)
 - **Zdravý rozum** („je-li něco extrémně výhodné, je to obvykle podvod“)
- **Návod:** www.evropskyspotrebitel.cz/podvod

Platí právo země obchodníka, nebo spotřebitele?

- **Spotřebitel často netuší**, že nakupuje od zahraničního subjektu (apple.cz)
- **Výhodné nakupovat v EU** – vysoká ochrana
- **Nákupy mimo EU** – extrémně složitá vymahatelnost práv spotřebitele

Platí právo země obchodníka, nebo spotřebitele?

- Tzv. rozhodné právo (Nařízení Řím I.)
 - **Pokud se obchodník zaměřuje** na stát bydliště spotřebitele, řídí se smlouva zpravidla právem tohoto státu (často u e-shopů)
 - **Právo si lze smluvně zvolit** (nelze ale vyloučit ustanovení, od kterých se nelze smluvně odchýlit)
 - **Prodej v kamenné prodejně** > smlouva se zpravidla řídí právem země prodávajícího

Odstoupení od smlouvy

- **Pouze při nákupu na dálku**
- Nelze při nákupu v kamenné prodejně (pouze smluvně)
- Lhůta 14 dnů od dodání zboží (v celé EU)
 - **Bez udání důvodu a bez sankce** (jen nutné náklady)
- Vrácení plnění do 14 dnů
- Výjimky (audio, video, upravené zboží, rychlá zkáza...)

Platí právo země obchodníka, nebo spotřebitele?

- **Všechny státy EU** -> 2 roky záruka na spotřební zboží
- **Záruka za jakost** při převzetí
- Rozdíly při uplatnění reklamace
 - 0. - 6. měsíc
 - vs.
 - 7. - 24. měsíc

Eurozáruka

- **Mýtus**
- Musí být ve formě **smluvní záruky**
- Často na automobily a elektrospotřebiče

Způsob platby

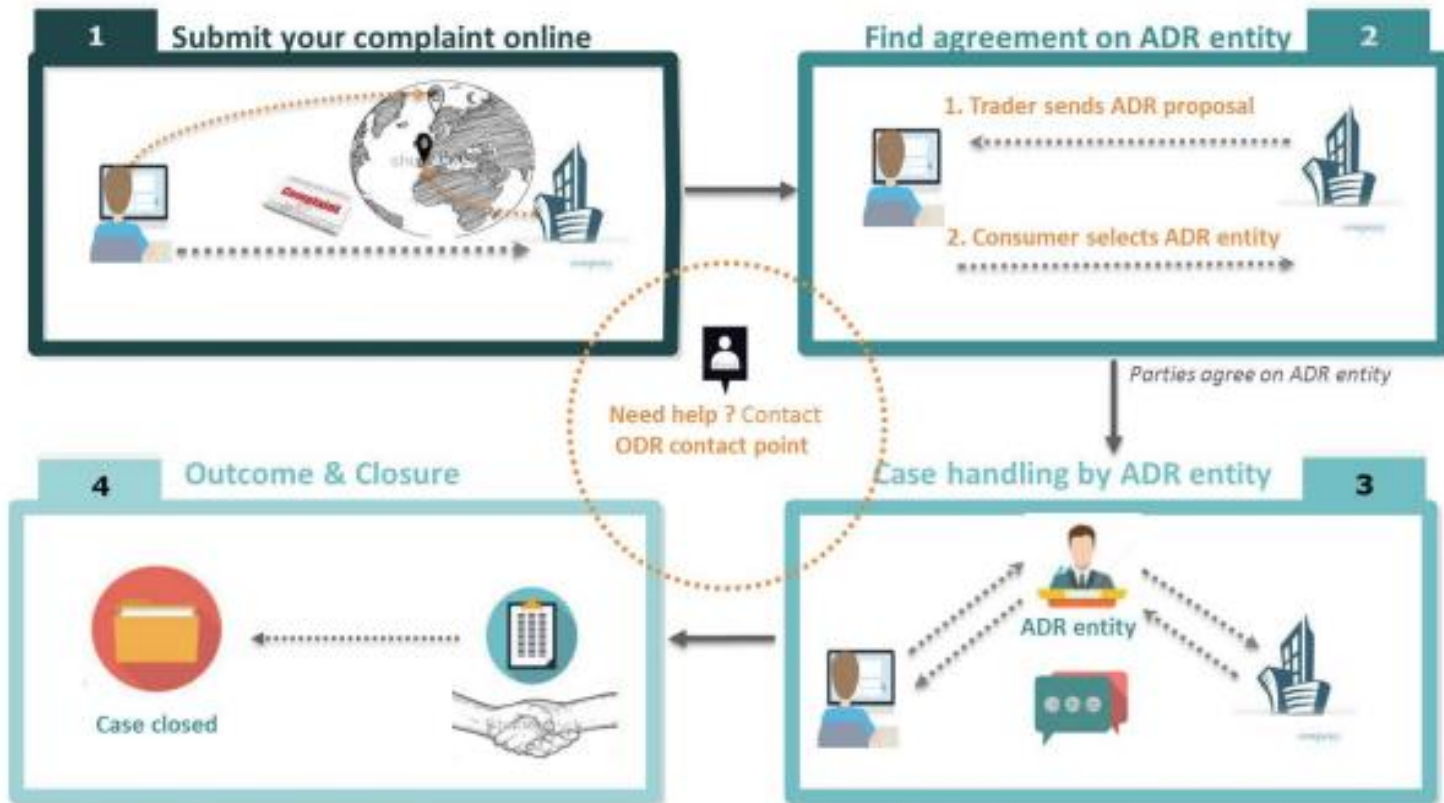
- **Souvisí s prevencí podvodů**
- **Vyžadování platby předem převodem**

VS.

- **Platba kartou (chargeback!)**
- **Virtuální peněženky (PayPal apod.)**
- **Úskalí dobírky – případ cihla**

Platforma ODR

- Slouží k řešení spotřebitelských sporů s internetovými prodejci, v ČR pouze pro přeshraniční spotřebitelské spory
- Zavedena od února 2016
- ESC je národním kontaktním místem
- Povinná informace o ODR ve všeobecných obchodních podmínkách
- Proces vede k výběru subjektu ADR a následnému řešení sporu za asistence tohoto subjektu
 - obecný subjekt ADR v ČR: Česká obchodní inspekce
 - zvláštní subjekty: ČAK, ČTÚ, ERÚ, Finanční arbitr



Vaše práva při nakupování v EU

■ Potřebujete

- **informace** o Vašich právech na jednotném trhu?
- **radu**, jak řešit problém s prodejcem z jiné země EU?
- **přímou pomoc** v řešení přeshraničního sporu?

■ Pomůže Vám

Evropské spotřebitelské centrum ČR

www.evropskyspotrebitel.cz



Děkuji Vám za pozornost.

Mgr. Šárka Bittenglová

www.EvropskySpotrebitel.cz

esc@coi.cz



Co-funded by
the European Union

