

Rizikové e-shopy – informatívny zoznam

Slovenská obchodná inšpekcia zverejňuje na svojom webovom sídle informácie o internetových stránkach, ktoré považuje za rizikové z dôvodu nedodržovania niektorých zákonných povinností ale aj problematického vymáhania spotrebiteľských práv a individuálnych nárokov.

Zaradenie internetových stránok na zoznam rizikových e-shopov je **len odporúčaním pre spotrebiteľov, aby nákup na internetových stránkach dôkladne zvážili**.

SOI zoznam pravidelne aktualizuje. V žiadnom prípade ale nejde o úplný zoznam rizikových e-shopov.

Fakt, že internetový obchod nie je v zozname zaradený preto automaticky neznamena, že nákup v takomto obchode je bezpečný.

Prehľad rizikových e-shopov z pohľadu SOI:

shopolo.sk

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/upozornenie-na-internetovy-obchod-www-shopolo-sk.soi>

huglo.sk

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/upozornenie-na-internetovy-obchod-www-huglo-sk.soi?ind=>

alabo.sk

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/upozornenie-spotrebiteľov-na-praktiky-spolocnosti-alabo-s-r-o-.soi?ind=>

mobiluj.sk

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/upozornenie-pre-spotrebiteľov-internetovy-obchod-mobiluj-sk.soi?ind=>

eleganceshop.sk

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/upozornenie-pre-spotrebiteľov-internetovy-obchod-www-eleganceshop-sk.soi?ind=>

autoelektrony.sk

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/upozornenie-na-internetovy-obchod-www-autoelektrony-sk.soi?ind=>

viagogo.sk

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/upozornenie-na-internetovy-predaj-vstupeniek-cez-www-viagogo-sk.soi?ind=>

chyza.sk

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/oznam-hmc-slovakia-s-r-o-banska-bystrica.soi?ind=>

rajpradla.sk

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/upozornenie-pre-spotrebiteľov-internetovy-obchod-www-rajpradla-sk.soi?ind=>

zasielkonos.sk

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/upozornenie-pre-spotrebiteľov-zasielkovy-obchod-www-zasielkonos-sk.soi?ind=>

fashionline.com

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/upozornenie-na-praktiky-spolocnosti-t-fashionline-s-r-o-.soi?ind=>

optimaskpro.com/sk_official_ti1/

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/upozornenie-pre-spotrebiteľov-spolocnost-optimaskpro-llc.soi?ind=>

jordanshoes.sk

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/Upozornenie-pre-spotrebiteľov-e-shop-www-jordanshoes-sk.soi?ind=>

moletka.eu; svet-siat.eu; vip-moda.eu

<https://www.soi.sk/sk/informacie-pre-verejnost/Upozornenie-spotrebiteľov-na-nekale-obchodne-praktiky.soi?ind=>

Kedy je e-shop rizikový

Konkrétne webové stránky môžu byť zaradené medzi rizikové e-shopy z nasledujúcich dôvodov:

- ✓ chýbajúce informácie o prevádzkovateľovi e-shopu/predávajúcom: z webovej stránky nie je jasné, s kým spotrebiteľ uzatvára kúpnu zmluvu a voči komu si tak môže uplatňovať svoje spotrebiteľské práva,
- ✓ chýbajúce obchodné podmienky, nezverejnený reklamačný poriadok vrátane informácií o tom, komu a kam je potrebné zaslať reklamovaný tovar,
- ✓ nesplnené informačné povinnosti, najmä vo vzťahu k možnosti odstúpenia od zmluvy do 14 dní bez udania dôvodu,
- ✓ obchodné podmienky, prípadne reklamačný poriadok sú v rozpore so zákonom,
- ✓ zvýšené množstvo spotrebiteľských podaní, ktoré SOI v súvislosti s e-shopom eviduje,

- ✓ upozornenia na rizikovosť e-shopu dozornými orgánmi iných členských štátov EÚ,
- ✓ e-shop vzbudzuje dojem, že ide o slovenského prevádzkovateľa/predávajúceho, je ale prevádzkovaný subjektom z krajiny mimo EÚ, čo môže podstatným spôsobom sťažovať uplatňovanie spotrebiteľských práv (napr. odstúpenie od zmluvy bez udania dôvodu, reklamácia....),
- ✓ prevádzkovateľ e-shopu/predávajúci sa nachádza v konkurznom konaní a je potrebné, aby si spotrebiteľia uplatnili svoje nároky príslušnou formou (napr. u správcu konkurznej podstaty).

Opakujeme, že zaradenie webových stránok na zoznam rizikových e-shopov má len informatívny charakter a je len odporúčaním pre spotrebiteľov. Konečné rozhodnutie o nákupe učiní spotrebiteľ sám.

SOI zároveň apeluje na spotrebiteľov, aby venovali pozornosť tomu, kde nakupujú. Obozretnosť na strane spotrebiteľa je nenahraditeľná a nemôže byť suplovaná orgánom dozoru, najmä v prípadoch, keď spotrebiteľ vymáha svoje individuálne práva.

Spotrebiteľ by mal prihliadať aj na to, že e-shopu poskytuje svoje osobné údaje a údaje o platobnom prostriedku. Preto je na mieste, aby si pred každým nákupom zodpovedal nasledujúce otázky.

➤ **Ide o známy e-shop?**

Pred uskutočnením nákupu odporúčame overiť si skúsenosti iných spotrebiteľov, napr. vo forme recenzií či nezávislých webových služieb, ktoré umožňujú spotrebiteľom ohodnotiť nákup. Ak žiadne recenzie nenájdete, prípadne recenzie sú negatívne, je treba byť pozorný.

➤ **Má internetový obchod jasne identifikovaného prevádzkovateľa/predávajúceho?**

Každý e-shop je povinný informovať spotrebiteľa o osobe predávajúceho ešte pred uskutočnením nákupu. Dôveryhodný obchod preto nemá problém zverejniť informácie o svojom prevádzkovateľovi (obchodné meno a sídlo, prípadne miesto podnikania). Údaje o predávajúcom si môže spotrebiteľ overiť na stránke Obchodného registra www.orsr.sk, prípadne Živnostenského registra www.zrsr.sk.

Ak ide o podnikateľa z iného štátu, údaje o jeho registrácii si môže spotrebiteľ overiť v príslušnom národnom registri. Informácie o registroch členských štátov EÚ sú dostupné na adrese: <https://e-justice.europa.eu>.

➤ **Je stránka e-shopu v slovenskom jazyku?**

Slovenská doména webovej stránky .sk ani použitý slovenský jazyk neznamená, že sa jedná o e-shop, prevádzkovaný slovenským podnikateľským subjektom. Aj takéto stránky môžu byť prevádzkované z inej krajiny. Preto je nevyhnutné vždy si overiť osobu prevádzkovateľa/predávajúceho.

➤ **Sú ceny tovarov ponúkaných na webovej stránke nápadne nízke?**

Ak sú ceny v danom e-shope podstatne nižšie ako v konkurenčných e-shopoch, spotrebiteľ by mal byť opatrný. V niektorých prípadoch môžu ceny súvisieť s vlastnosťami tovaru (falzifikáty) alebo priamo poukazujú na podvodný e-shop, ktorý ani po obdržaní platby tovar neodošle. Pri nápadne nízkych cenách je vhodné, aby si

spotrebiteľ pozrel aj ďalšie údaje (napr. osobu predávajúceho, obchodné a platové podmienky).

➤ **Umožňuje e-shop viaceré spôsoby platby?**

Vo väčšine prípadov e-shop ponúkajú zákazníkovi viacero možností platby. Okrem platby vopred umožňujú aj platbu pri doručení tovaru (dobierka).

Ak e-shop požaduje platbu vopred, zaplaťte len vtedy, ak ste si istí, že vstupujete do právneho vzťahu s dôveryhodným dodávateľom.

Pri platbe systémom PayPal alebo platobou kartou existujú možnosti, ako sa domáhať vrátenia peňazí, pokiaľ vám tovar nie je doručený.

Viac informácií o týchto možnostiach získate u svojej banky.

Aj pri používaní platobnej karty odporúčame, aby ste sa riadili bezpečnostnými odporúčaniami svojej banky.

➤ **Čo by si mali spotrebiteľia ďalej všimnúť?**

Spotrebiteľ by mal byť vnímavý, ak sa stretne s nasledujúcimi znakmi:

- zlá jazyková úprava, gramatické chyby, nesprávna štylizácia – pravdepodobne sa jedná o preklad, vytvorený internetovým prekladačom,
- požiadavky predávajúceho na ďalšie dodatočné platby, o ktorých predtým spotrebiteľ neinformoval (clo, poistenie, náklady na balné),
- ponuka na nákup je zasielaná prostredníctvom nevyžiadanej pošty,
- predávajúci požaduje údaje o bankovej karte, prípadne prístupové údaje k internetovému bankovníctvu.

➤ **Kedy mi môže pomôcť Slovenská obchodná inšpekcia?**

Internet poskytuje predávajúcim značnú mieru anonymity. Ak je e-shop prevádzkovaný zo zahraničia alebo jeho prevádzkovateľa nie je možné identifikovať, vyvodzovanie postihu voči takémuto subjektu môže byť veľmi obtiažne, prípadne nemusí byť možné vôbec.

Slovenskú obchodnú inšpekciu je možné kontaktovať v každom prípade.

Ak SOI zistí, že prevádzkovateľ e-shopu je slovenský podnikateľský subjekt, vykoná šetrenie a vyvodí voči nemu dôsledky, ak šetrenie preukáže porušenie zákona.

SOI však nie je oprávnená konať v prípadoch, ak ide o predaj medzi fyzickými osobami, realizovaný prostredníctvom facebooku či rôznych internetových bazarov.

➤ **Kto mi môže pomôcť, ak som nakupoval od zahraničného subjektu?**

Ak je prevádzkovateľom e-shopu predávajúci so sídlom v inom členskom štáte EÚ, Islande alebo Nórsku, spotrebiteľ sa môže obrátiť na Európske spotrebiteľské centrum v SR (www.esc-sr.sk). Rovnako je potrebné postupovať v prípade predávajúceho so sídlom vo Veľkej Británii.

Ak ide o predávajúceho z tretej krajiny, je potrebné kontaktovať priamo národný dozorný orgán.

Prajeme vám bezpečné nakupovanie na internete