

Správa o právnej stránke e-shopov na Slovensku

máj 2013

www.nakupujbezpecne.sk



Dostala sa Vám do rúk správa o právnej stránke e-shopov na Slovensku. Táto správa má za úlohu priblížiť aktuálny právny stav e-shopov. V žiadnom prípade nie úlohou tejto správy dehonestácia práce žiadneho z dotknutých subjektov.

Touto správou chceme poukázať na dôležitosť obchodných ale i reklamačných podmienok, keďže prostredníctvom nich sa riadi celý obchodný vzťah. Orgán dozoru, t.j. príslušný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len SOI) môže v prípade zistení porušenia zákona a informačných povinností udeliť prevádzkovateľovi vysokú pokutu za neplnenie týchto povinností alebo za klamanie spotrebiteľa, či iné.

Spoločnosť nakupujbezpecne.sk, s.r.o. pôsobí na Slovensku viac ako dva roky, no samotné certifikácie v rámci projektu nakupujbezpecne.sk vykonávame od apríla 2010, kedy sme udelili e-shopom prvé certifikáty. Certifikáciu vykonávame na základe nami vydaných Pravidiel certifikácie, ktorých právnym základom je momentálne platná legislatíva. Našou úlohou nie je len certifikovať samotné e-shopy ale i prispievať k zlepšeniu podnikateľských podmienok na Slovensku. V nadväznosti na našu činnosť na Slovenku sme sa rozhodli tieto činnosti od 1. júna 2013 poskytovať aj v Českej republike.

Každý nami certifikovaný subjekt má právo používať nami vydané logo certifikovaného e-shopu. Vydané logá pre Slovenskú a Českú republiku sú graficky úplne rovnaké, rozdielom je iba koncovka internetovej stránky.

Pevne veríme, že túto správu budeme publikovať každoročne, napriek tomu, že prvú takúto rozsiahlu kontrolu sme vykonali ešte v roku 2012, no výsledky sme nepublikovali. A zároveň veríme, že každoročne sa podiel e-shopov so splnením zákonných požiadaviek bude zvyšovať.

Martin Bendík

konateľ



Spôsob výberu reprezentatívnej vzorky

Pri zostavovaní vzorky e-shopov sme vychádzali z verejne prístupných databáz slovenských bánk, ktoré ponúkajú online platobné systémy. Z týchto stránok sme k 19. aprílu 2013 vybrali všetkých obchodníkov uvedených v zoznamoch podporujúcich platobné systémy. V tomto súbore sa nachádzalo 705 e-shopov. Z celkového počtu sme vybrali ako reprezentatívnu vzorku 238 e-shopov, čo predstavuje viac ako tretinu takýchto subjektov. Z celkového počtu bol systémom do prieskumu vybraný každý tretí e-shop. V prípade, ak e-shop neexistoval alebo nebol dostupný v deň konania kontroly, bol nahradený nasledujúcim e-shopom s tým, že ostatné poradie sa však neposúvalo. To isté sme uplatnili aj v prípade, ak daný e-shop v deň konania kontroly nebol k dispozícii.

Takto vybraná vzorka predstavuje približne 3 – 4 % všetkých e-shopov, ktoré zameriavajú svoje aktivity na území Slovenska. Je to len odhad, keďže nie je možné získať relevantný počet e-shopov aj vzhľadom na to, že ide o veľmi dynamickú oblasť podnikania, pri ktorom v jednom dni môže ešte prevádzkovateľ prevádzkovať e-shop, no v priebehu niekoľkých hodín už môže byť stránka nedostupná. Odhadovaný počet e-shopov pôsobiacich na Slovensku je okolo 8000.

Metodológia kontroly

Výkon kontroly e-shopov bol naplánovaný tak, aby poskytol hodnoverný odraz právneho stavu e-shopov predovšetkým v zmysle zákona č. 108/2000 Z.z. o podomovom a zásielkovom predaji v znení neskorších noviel a zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších noviel ale i zákona č. 22/2004 Z.z. o elektronických komunikáciách v znení neskorších noviel.

Celý prieskum bol realizovaný v priebehu 19. a 20. týždňa 2013, kedy sme prechádzali internetové stránky reprezentatívnej vzorky a ku každému e-shopu bol vyhotovený písomný záznam.

Pre tento prieskum sme skúmali deväť bodov. Tieto body boli vybrané predovšetkým so zákonov, ktoré priznávajú práva spotrebiteľom a sú dôležitými údajmi, na ktoré sa počas kontroly zameriavajú aj inšpektori SOI. Konkrétne išlo o tieto skúmané údaje:

- kontaktné údaje - § 10 ods. 1 písm. a) zákona č. 108/2000 Zb. a § 4 zákona č. 22/2004 Z.z.;
- náklady na dopravu - § 10 ods. 1 písm. d) zákona č. 108/2000 Z.z.;
- platobné podmienky - § 10 ods. 1 písm. e) zákona č. 108/2000 Z.z.;
- poučenie spotrebiteľa o práva odstúpenia od zmluvy v zákonnej lehote spolu s postupom jeho uplatnenia - § 12 zákona č. 108/2000 Z.z.;
- adresu orgánu dozoru - § 4 písm. e) zákona č. 22/2004 Z.z.;
- reklamačný poriadok - § 18 zákona č. 250/2007 Z.z.;
- dĺžka záručnej doby - § 10 ods. 4 písm. c) zákona č. 108/2000 Z.z.;
- ľahký a trvalý prístup k údajom na stránke - § 4 ods. 3 zákona č. 22/2004 Z.z..

Ak kontrolovaný subjekt neuvádzal čo i len jednu zo zákonných požiadaviek, bol jeho e-shop hodnotený v danom bode negatívne. To isté platí aj v prípade, ak boli v kontrolovanom bode zistené nedostatky v textovom znení, ktoré napríklad ukladali povinnosti bez právneho dôvodu (v súlade s § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z.z.).

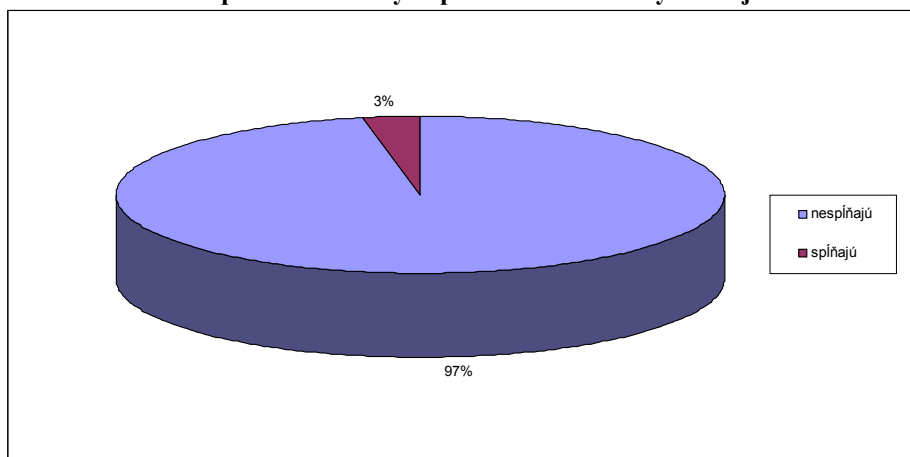
Z prieskumu sme avšak nevyradili žiadne e-shopy, ktoré sú držiteľmi akéhokoľvek certifikátu, ak boli vybrané v zmysle vybraného kľúča.

Vyhlásenie zúčastnených osôb

Všetky zúčastnené osoby, podieľajúce sa pri všetkých úkonoch súvisiacich s týmto prieskumom – od výberu skúmaných subjektov až po samotné vyhodnotenie – týmto česne prehlasujú, že sa zdržali akéhokoľvek konania, ktoré by ovplyvnilo výsledky nami vykonaného prieskumu alebo aby boli účelovo zaradené do prieskumu nami preferované subjekty. Uvedomujeme si, že iba nestrannosťou a objektivnosťou je možné zabezpečiť, aby prieskum hodnoverne vykázal všetky skúmané ciele.

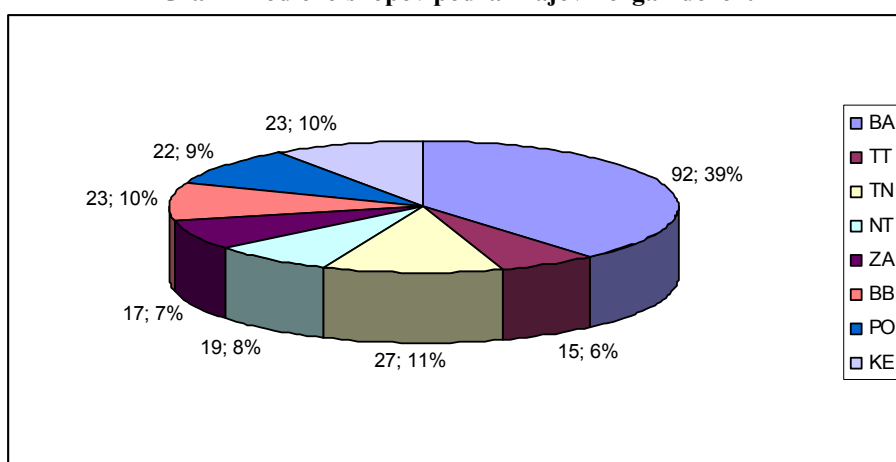
Základným cieľom celého prieskumu je určenie percenta e-shopov, ktoré spĺňajú zákonom definované súbory minimálne poskytovaných informácií na svojich internetových stránkach ako i následná analýza chýbajúcich informácií, ktoré sú najčastejšími nedostatkami a zhodnotením súčasného stavu s návrhmi riešení.

Graf 1 Splnenie zákonných povinností skúmaných subjektov



Graf 1 zobrazuje podiel subjektov, ktoré splnili zákonom definované povinnosti vyplývajúce z prieskumu. V absolútnom vyjadrení si zákonné informačné povinnosti plní iba 7 e-shopov z celkového počtu kontrolovaných e-shopov, ktorých bolo 238. Toto číslo je zarážajúce, nakoľko posledné známe prieskumy ako i náš menší prieskum z roku 2012 vykázal, že počet e-shopov nespĺňajúcich zákonné požiadavky je „iba“ 92 %.

Graf 2 Podiel e-shopov podľa krajov - orgán dozoru

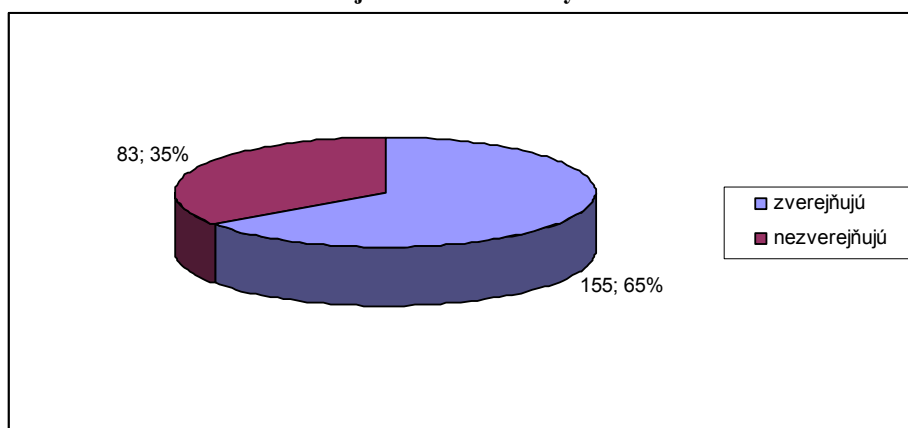


Graf 2 vyobrazuje počet e-shopov podľa ich miestnej príslušnosti k orgánu dozoru v zmysle zákona č. 128/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov. Dominantným je Bratislavský kraj, ktorému pripadá až 39% všetkých skúmaných e-shopov. Pri skúmaní však

bolo zjavné i to, že niektoré e-shopy pravdepodobne využívajú len registrované sídla spoločností, pretože niektoré kontaktné adresy sa niekoľkokrát opakovali. Ostatné kraje na Slovensku mali menej dominantné zastúpenie. Z toho môžeme predpokladať, že aj najviac podnetov riešil Inšpektorát SOI pre Bratislavský kraj.¹

Na nižšie uvedených grafoch budeme následne zobrazovať podiely nedostatkov v zmysle sledovaných bodoch.

Graf 3 Zverejňovanie kontaktných informácií

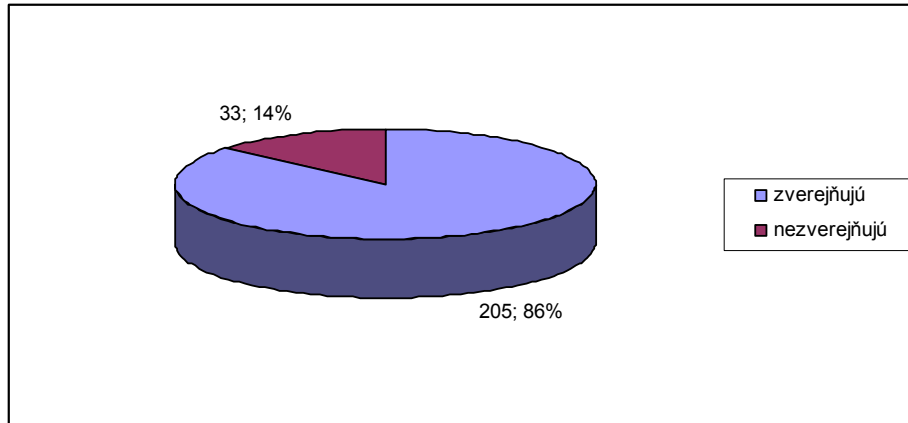


Najčastejším nedostatkom pri kontrolách bolo nezverejnenie názvu registra (obchodný register alebo obvodný úrad) a čísla zápisu tohto registra, ktorý vykonal zápis. Pri právnickej osobe išlo o neuvádzanie príslušného zápisu v obchodnom registri, pri fyzických osobách – podnikateľov číslo živnostenského oprávnenia, na základe ktorého podnikajú.

Taktiež sme medzi e-shopmi našli i také, ktoré nezverejňujú skoro žiadne údaje a v prípade reklamácie má kupujúci zasielať tovar, na ktorý si uplatňujú reklamáciu, na poštový priečinok (P.O.BOX). Pri niektorých e-shopoch nebolo možné komunikovať s prevádzkovateľom telefonicky pre chýbajúce telefónne číslo alebo chýbala e-mailová adresa – hlavne v prípadoch, ak prevádzkovateľ mal na stránke len kontaktný formulár priamo zo stránky.

¹ Podľa Výročnej správy SOI za rok 2012 bolo v Bratislavskom kraji prijatých 2912 podnetov, sťažností a oznámení, čo predstavuje skoro štvrtinu na všetkých podnetoch, sťažnostiach a oznámeniach s ostatnými inšpektorátmi.

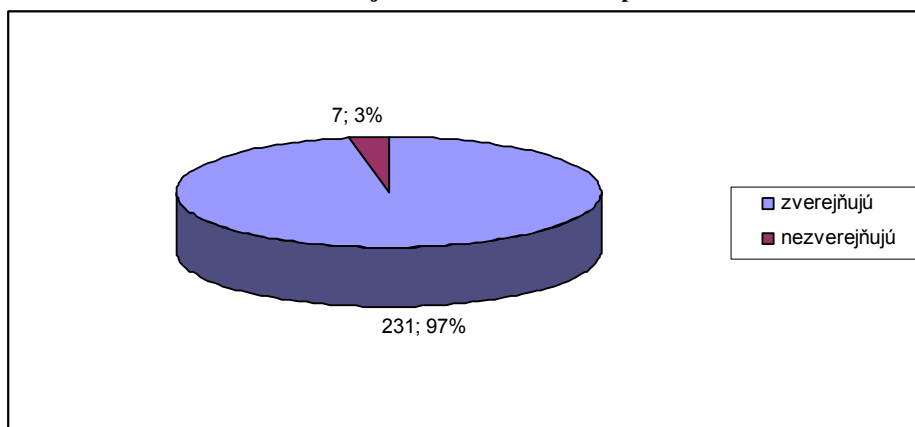
Graf 4 Zverejňovanie informácií o dodávke a platiab za dopravu



Zo všetkých e-shopoch až 14 % neinformuje o dopravných podmienkach, čo je možné považovať za veľmi vysoký počet, pretože cena dopravy je v e-shopoch veľmi dôležitou položkou. V skúmaných e-shopoch buď informácie o spôsoboch dopravy neboli vôbec alebo kupujúci nemal prístup k cenám dopravného pred vykonaním objednávky, alebo sa s cenou dopravy mohol oboznámiť až po určitých krokoch v procese nákupu, t.j. pridávania tovaru do nákupného košíka.

Taktiež v niekoľkých prípadoch (tri prípady) nastala situácia, že v dopravných podmienkach bola uvedená určitá suma za dopravu, no pri procese tvorby objednávky bolo dopravné vyššie ako uvádzal prevádzkovateľ na svojej stránke. Toto konanie je v rozpore s ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa, ak prevádzkovateľ poskytuje nejasné a nepresné údaje.

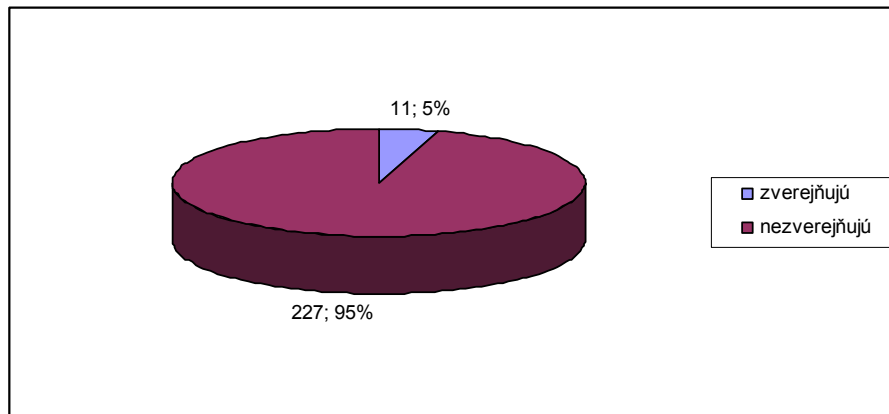
Graf 5 Zverejňovanie informácií o platbách



Obchodníci na svojich stránkach informujú dostatočne o možnostiach platiab za tovar v e-shope spolu s informáciami o doplatkoch pri využití niektorých z ponúkaných možností

platieb. Nami zistené nedostatky boli len v tom prípade, ak e-shop nezverejňoval vôbec informácie o možnostiach platby pred vykonaním objednávky.

Graf 6 Poučenie spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy



Najväčším nedostatkom slovenských e-shopov je informovanie spotrebiteľov o ich práve vyplývajúceho z ustanovenia § 12 zákona č. 108/2000 Z.z. o práve odstúpenia od zmluvy do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru.

Spotrebiteľ² má právo odstúpiť od zmluvy okrem prípadov uvedených v danom zákone. No pri kontrole sme vo väčšine prípadov zistili nasledovné nedostatky:

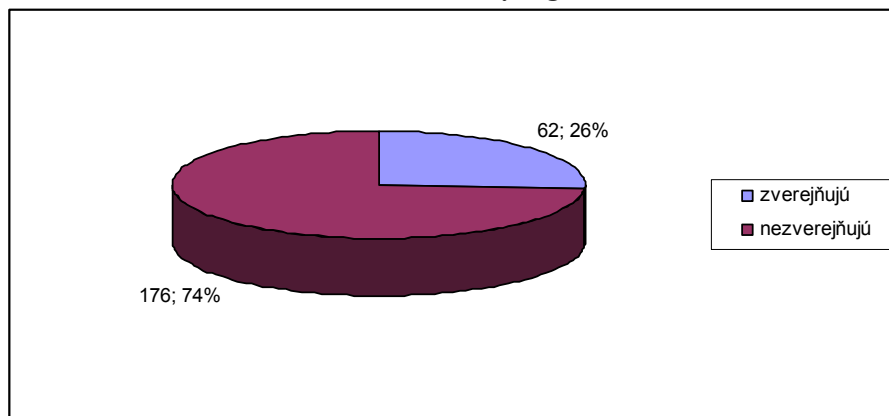
- predávajúci poskytujú kupujúcim nejasné, nepresné a zavádzajúce informácie odvolávajú sa na zákon, napriek tomu, že tieto informácie takto nie sú uvádzané v zákone;
- predávajúci si skracujú lehotu na odstúpenie od zmluvy vynechaním slovíčka „pracovných“ alebo tým, že požadujú, aby v uvedenej lehote doručili oznámenie prevádzkovateľovi;
- predávajúci požadujú aj to, aby spolu s odstúpením od zmluvy im spotrebiteľ zaslal aj tovar;
- predávajúci ukladajú spotrebiteľom povinnosti bez právneho dôvodu;
- predávajúci vkladajú do tohto práva informácie a vopred definované vyhlásenia a súhlasy spotrebiteľov, ktoré vedú k prenášaniam dôkazného bremena na kupujúceho;
- predávajúci požadujú vracať tovary, na ktorých nemôže byť poškodená originálna plomba od výrobcu alebo informáciu, že spotrebiteľom vrátiť peňažné

² Fyzická osoba, ktorá nenakupuje tovar za účelom výkonu zamestnania, podnikania alebo povolania

plnenie v inej ako je zákonom definovaná lehota na vrátenie finančných prostriedkov;

- predávajúci klamali spotrebiteľa napríklad aj tým, že v prípade vyzdvihnutia tovaru priamo na prevádzke predávajúceho spotrebiteľa toto právo nemajú, hoci objednávku vykonali prostredníctvom e-shopu.

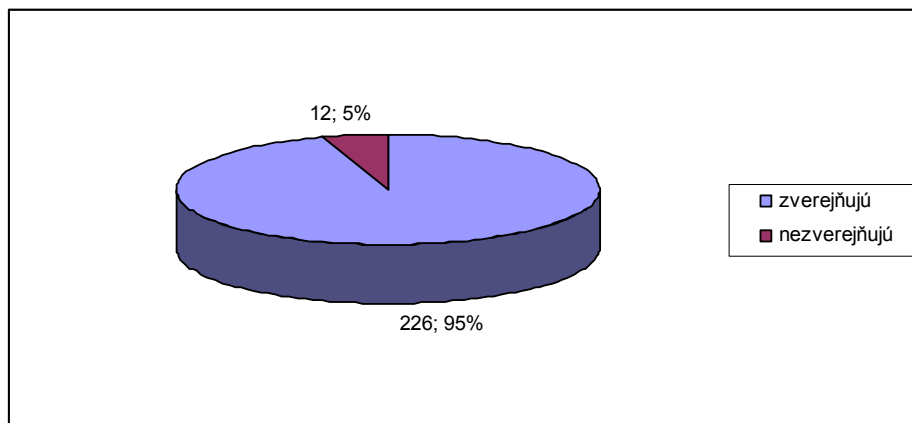
Graf 7 Uvádzanie adresy orgánu dozoru



Primárnym orgánom dozoru je príslušný inšpektorát SOI. Príslušnosť sa určuje podľa registrového sídla právnickej osoby alebo miesta podnikania v prípade fyzickej osoby. Na základe zákona však je definované, že je potrebné uvádzať adresu orgánu dozoru. V praxi však je uvádzaný názov a aktuálne sídlo. Sekundárnymi orgánmi dozoru je napríklad NBS pri dohľade nad finančným trhom alebo poistením, príslušné úrady verejného zdravotníctva ak sú v e-shope predávané potraviny resp. výživové doplnky.

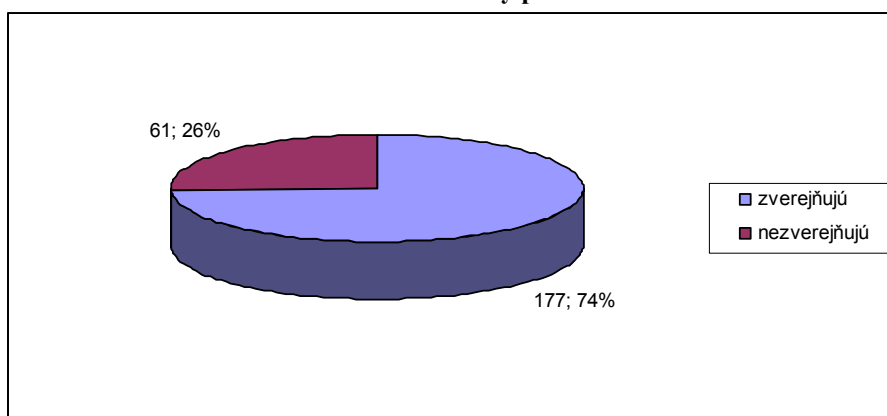
Vo väčšine prípadov primárny orgán dozoru na internetových stránkach prevádzkovateľa nebol uvádzaný vôbec. V piatich prípadoch bola uvádzaná neaktuálna adresa Inšpektorátu SOI pre Prešovský kraj.

Graf 8 Informácie o tovare



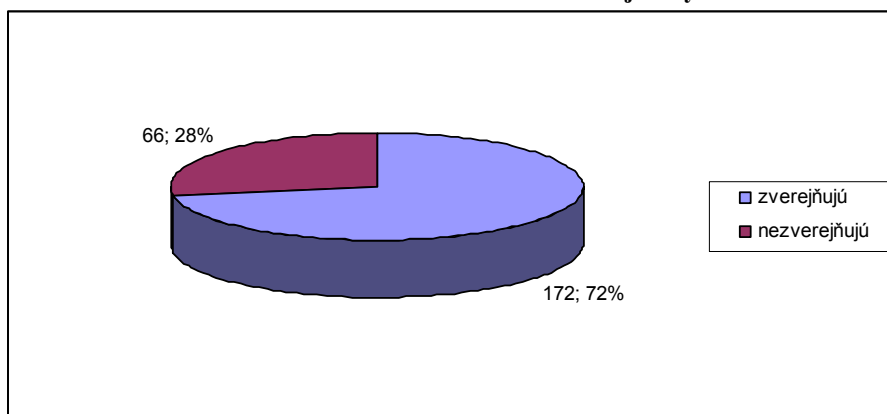
Kupujúci majú právo dozvedieť sa všetky informácie o tovare. E-shopy im poskytujú najširšie spektrum informácií a zároveň tieto údaje dopĺňajú napríklad aj textovými prílohami s technickými informáciami o produktoch alebo poskytujú montážne návody k tovaru. My sme však skúmali predovšetkým základné informácie o tovaroch. V ôsmych prípadoch chýbali k textilnému tovaru informácie o jeho materiálovom zložení. V troch prípadoch neboli kupujúcemu tieto informácie poskytované v kodifikovanej podobe slovenského jazyka a v jednom prípade tieto informácie kupujúcim neboli poskytované vôbec.

Graf 9 Reklamačný poriadok



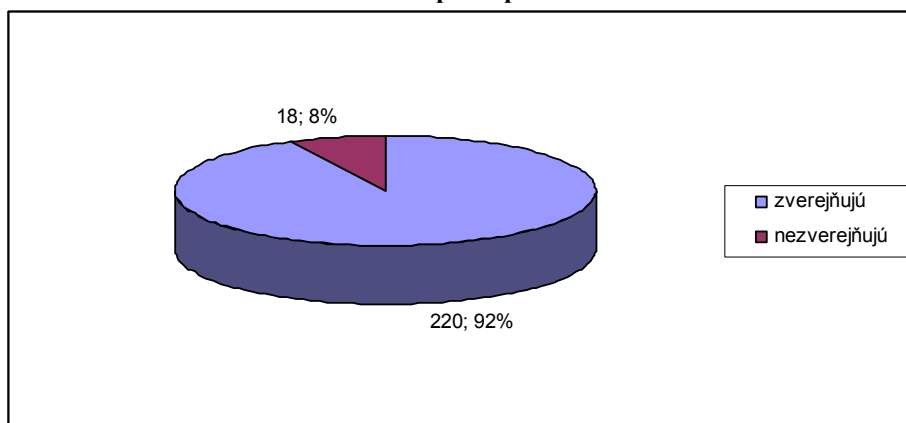
Štvrtina skúmaných e-shopov na svojich internetových stránkach buď nezverejňovala vôbec reklamačný poriadok alebo v tomto reklamačnom poriadku chýbali základné údaje o spôsoboch uplatnenia reklamácií.

Graf 10 Informácia o dĺžke záručnej doby



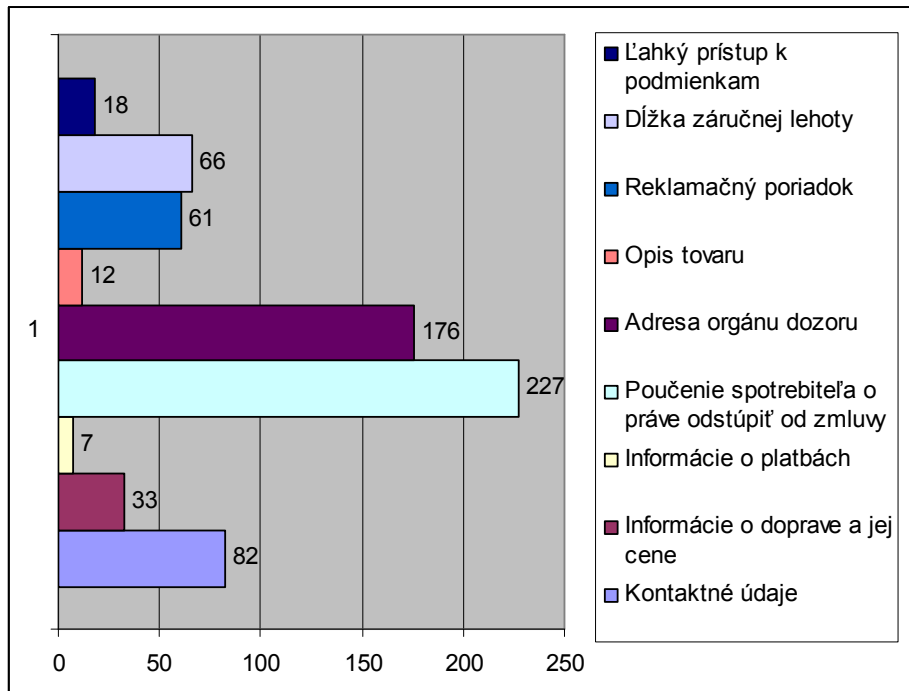
V nadväznosti na reklamačný poriadok sme kontrolovali aj informáciu o dĺžke záručnej doby, kde sme zistili, že táto lehota nebola vôbec uvádzaná alebo napríklad bola krátaná takým spôsobom, že začína plynúť dňom odovzdania tovaru prepravnej spoločnosti alebo dňom vystavenia príslušnej dokumentácie. Za problém považujeme v týchto prípadoch to, ak prevádzkovateľ dodáva faktúru a záručný list spolu s tovarom, pričom môže uvádzať iný deň ako je deň, kedy môže kupujúci fyzicky disponovať s tovarom.

Graf 11 Ľahko prístupné informácie



Vo väčšine prípadov sme ľahko získali prístup ku kontaktom, obchodným a reklamačným podmienkam. V 18 prípadoch buď tento prístup nebol ľahký a bolo potrebné stránku prehľadávať aby sme tieto údaje získali, alebo z tohto počtu v 3 prípadoch bolo nutné sa vopred registrovať aby sme získali k podmienkam prístup a v 5 prípadoch tieto údaje neboli vôbec dostupné na internetovej stránke.

Graf 12 Sumarizácia celkového počtu nedostatkov



V uvedenom grafe sumarizujeme celkový počet nedostatkov z celkového počtu prechádzaných e-shopov. Ako to zobrazuje graf, najväčšie nedostatky sú pri informovaní spotrebiteľov o im priznaných právach. Zároveň však môžeme konštatovať, že predávajúci kupujúcich dostatočne informujú o možnostiach platieb a poskytujú vhodný opis ponúkaného sortimentu.

Celkový počet nedostatkov bol 682. Keďže sme kontrolovali 238 e-shopov v ktorých sme skúmali 9 náležitostí. V priemere na e-shop boli zistené skoro 3 nedostatky (presne 2,87). Týmto môžeme konštatovať, že skoro v tretine kontrolovaných bodoch neuspeli.

Záver

Ako poukazujeme vo vyššie uvedených grafoch, súčasná právna stránka e-shopov je veľmi nízka.

Môžeme predpokladať, že objem nákupov prostredníctvom internetového predaja na Slovensku v roku 2012 dosiahol obrat vo výške viac ako 200 miliónov €. Svoju úlohu v tomto zohráva aj vývoj internetových stránok, ktoré sú plnohodnotne prispôsobené súčasným trendom pri využívaní prístupu na internet, ale i komfortom spotrebiteľov a ich snahou ušetriť, keďže je zjavné, že internetové obchody dokážu ponúknuť nižšie ceny produktov v porovnaní s klasickými „kamennými“ predajňami.

Každopádne, bude veľmi zaujímavé sledovať legislatívny proces aplikácie novej Smernice Európskeho parlamentu a Rady, ktorej hlavnou úlohou je zjednotiť legislatívu, týkajúcu sa práv spotrebiteľov v celej Európskej únii. Môžeme spomenúť, že takouto zmenou už prešla napríklad Česká republika, ktorá tieto práva zakomponovala do Občianskeho zákonníka s účinnosťou od 1. januára 2014. Tento termín bude hraničným na účinnosť aj na Slovensku. Bude však potrebné zameriavať sa aj na vyváženosť práv a povinností spotrebiteľov a prevádzkovateľov e-shopov, nakoľko podľa nás sú práva zakotvené v súčasnej právnej úprave priznávané iba spotrebiteľom a povinnosti len prevádzkovateľom. Medzi nimi však je veľmi malá vyváženosť.

Bolo by podľa nás vhodné ak by dotknuté orgány (napr. SOI, Úrad verejného zdravotníctva a iné) sprístupnili na svojich stránkach odporúčania a postupy pre prevádzkovateľov e-shopov vrátane vzorových dokumentov, ktoré by mohli použiť. Aby tieto orgány následne sa zameriavali predovšetkým na postupy prevádzkovateľom a nie na ich právnu stránku uvádzanú v obchodných podmienkach a podobne.

Pevne veríme, že nasledujúci rok prostredníctvom tejto správy prinesieme informácie o zlepšení právnej stránky e-shopov. V budúcej správe budeme už môcť tieto výsledky porovnávať aj na základe tejto správy.

Vydal: **nakupujbezpecne.sk, s.r.o.**
Jána Lačeka 615, Spišské Bystré
Offices: Na letisko 19, Poprad
Web: www.nakupujbezpecne.sk
E-mail: info@nakupujbezpecne.sk
Mobil: 0908/801847



Všetky práva vyhradené.