

Správa o právnej stránke e-shopov na Slovensku

máj 2014

www.nakupujbezpecne.sk



Dostala sa Vám do rúk v poradí už druhá 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 (e-shopov).

Touto správou chceme poukázať na dôležitosť obchodných ale i reklamačných podmienok, keďže prostredníctvom nich sa riadi celý obchodný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim (spotrebiteľom). Nakoľko obchodné podmienky sú stanovené predajcom, medzi predávajúcim a kupujúcim vzniká zmluvný vzťah na základe tzv. spotrebiteľskej zmluvy. Orgán dozoru, t.j. príslušný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len SOI) môže v prípade zistení porušenia zákona a informačných povinností udeliť prevádzkovateľovi pokutu za neplnenie týchto povinností alebo za klamanie spotrebiteľa, či iné zistené porušenia príslušných právnych predpisov.

Spoločnosť nakupujbezpecne.sk, s.r.o. pôsobí na Slovensku viac ako tri 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 pre prevádzkovateľov e-shopov. Taktiež plánujeme rozšíriť poskytovanie služieb certifikácie e-shopov aj do Českej republiky.

Každý nami certifikovaný internetový obchod 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.

Túto správu vydávame už po druhýkrát, preto Vám v nej zároveň prinášame aj grafický prehľad s výsledkami v porovnaní s prvou správou z mája 2013. A zároveň veríme, že každoročne sa podiel e-shopov so splnením zákonných požiadaviek bude každoročne zvyšovať.

Mgr. Bc. 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 17. aprílu 2014 vybrali všetkých obchodníkov uvedených v zoznamoch podporujúcich platobné systémy. V tomto súbore sa nachádzalo 853 e-shopov. Z celkového počtu sme vybrali ako reprezentatívnu vzorku 288 e-shopov, čo predstavuje viac ako tretinu e-shopov, ktoré podporujú tzv. „platobné tlačidlá“. 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 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.

Celková vybraná vzorka predstavuje približne 3,5 % 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 8200.

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 elektronickom obchode v znení neskorších noviel.

Celý prieskum bol realizovaný v priebehu 21. a 22. týždňa 2014,. Počas týchto dvoch týždňov sme prechádzali internetové stránky reprezentatívnej vzorky a ku každému e-shopu bol vyhotovený písomný záznam. Z písomných záznamov sa následne zbierali všetky získané údaje aby sme ich mohli porovnávať ako i zverejniť ich v grafickej podobe vo forme uvádzaných grafov.

Pre tento prieskum sme skúmali deväť bodov, presne tak ako minulý rok. 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.).

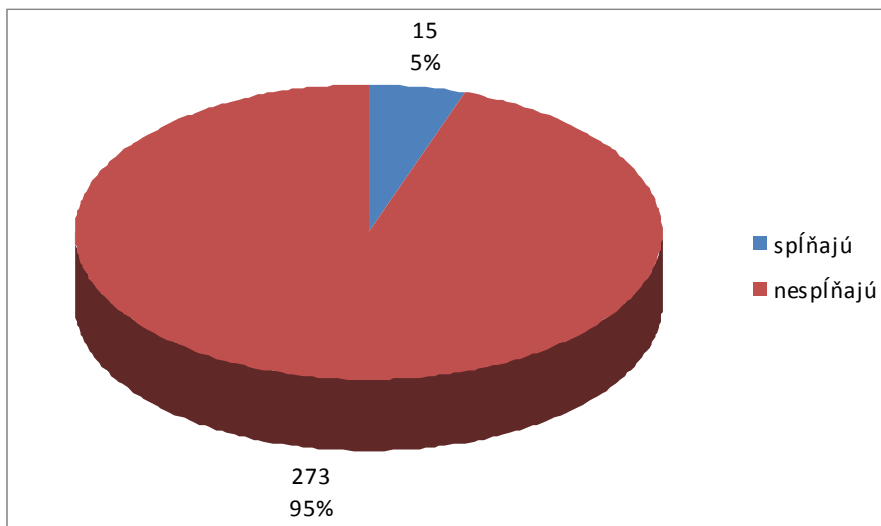
Z prieskumu sme avšak nevyradili žiadne e-shopy, ktoré sú držiteľmi akéhokoľvek certifikátu, ak boli vybrané v zmysle zvoleného kľúča.

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 objektívnosťou je možné zabezpečiť, aby prieskum hodnoverne vykázal všetky skúmané ciele.

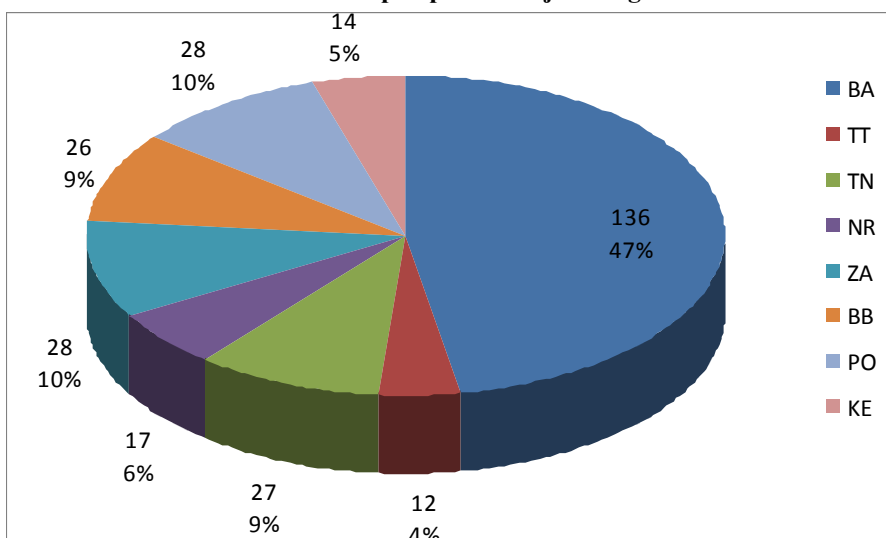
Základným cieľom celého prieskumu je určenie percenta e-shopov, ktoré spĺňajú zákonom definované súbory minimálne poskytovaných informácií na svojich internetových stránkach ako i následná analýza chýbajúcich informácií, ktoré sú najčastejšími nedostatkami a zhodnotením súčasného stavu s návrhmi riešení.

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 15 e-shopov z celkového počtu kontrolovaných e-shopov, ktorých bolo 288. V percentuálnom vyjadrení podiel e-shopov, ktoré spĺňajú zákonné požiadavky je 5 %. Oproti roku 2013 sme zaznamenali nárast splnenia zákonných podmienok o dva percentá.

Graf 2 Podiel e-shopov podľa krajov - orgán dozoru

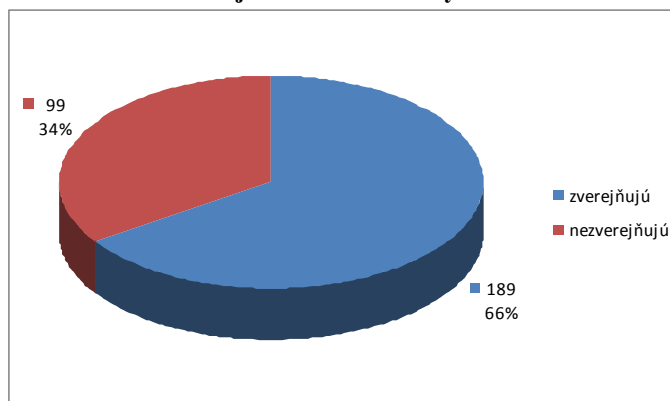


Graf 2 vyobrazuje počet e-shopov podľa ich miestnej príslušnosti k orgánu dozoru v zmysle zákona č. 128/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov. Dominantným je Bratislavský kraj, ktorému pripadá až 47%, v roku 2013 bol podiel Bratislavského kraja 39% zo všetkých skúmaných e-shopov. Pri skúmaní však bolo 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 grafoch publikovaných na nasledujúcich stranách budeme následne zobrazovať podiely nedostatkov v zmysle sledovaných bodoch.

¹ Podľa Výročnej správy SOI za rok 2013 bolo v Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj prijatých 3589 podnetov, sťažností a oznámení, čo predstavuje viac štvrtinu na všetkých podnetoch, sťažnostiach a oznámeniach adresovaných na Slovenskú obchodnú inšpekciu.

Graf 3 Zverejňovanie kontaktných informácií

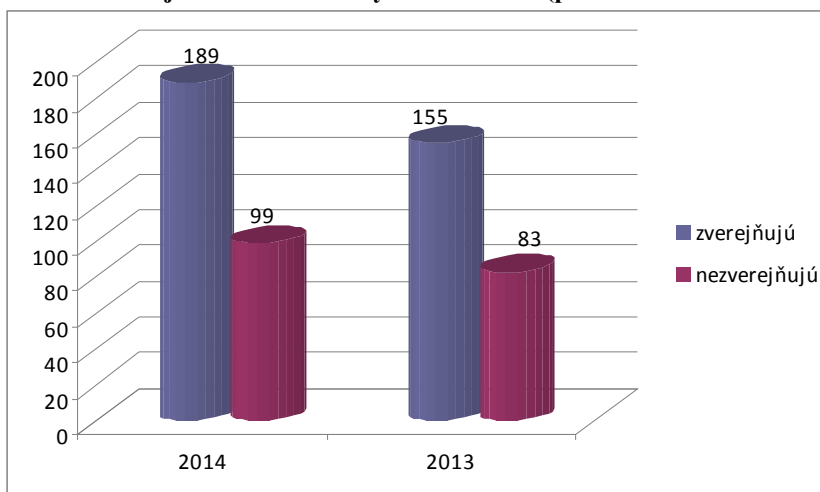


Najčastejším nedostatkom pri kontrolách bolo nezverejnenie názvu registra (obchodný register alebo obvodný úrad) a čísla zápisu tohto registra, ktorý vykonal zápis. Pri právnickej osobe išlo o neuvádzanie príslušného zápisu v obchodnom registri, pri fyzických osobách – podnikateľov číslo živnostenského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

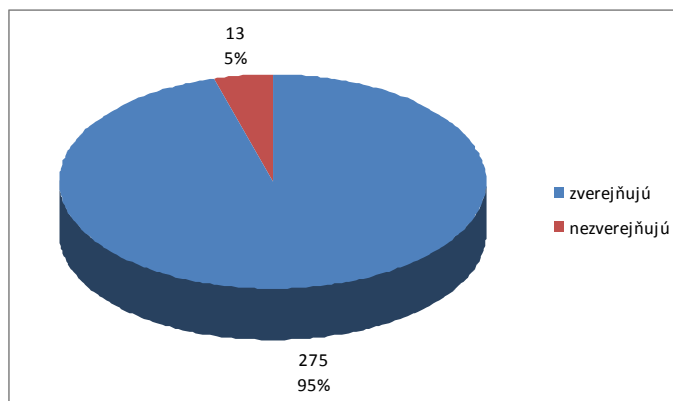
Počas kontroly sme našli aj internetové obchody (v počte 3) ktoré na svojej stránke nezverejňovali vôbec žiadne kontaktné údaje. Nakoľko sme chceli vyskúšať objednať si z takého e-shopu, ktorý nezverejňuje žiadne informácie, naša objednávka bola vybavená a doručená do týždňa, no prekvapením bolo, že prevádzkovateľ k tovaru nepribalil ani faktúru a teda v prípade, aby sme chceli odstúpiť od zmluvy, nemali by sme ako dokladovať zakúpenie tovaru. 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.

Oproti minulému roku sa výsledky nijako významne nezmenili. Posun bol o jedno percento viac internetových obchodov, ktoré zverejňujú kompletne kontaktné údaje. Porovnanie s rokom 2013 je uvedené v grafe 5.

Graf 4 Zverejňovanie kontaktných informácií (porovnanie 2014 – 2013)



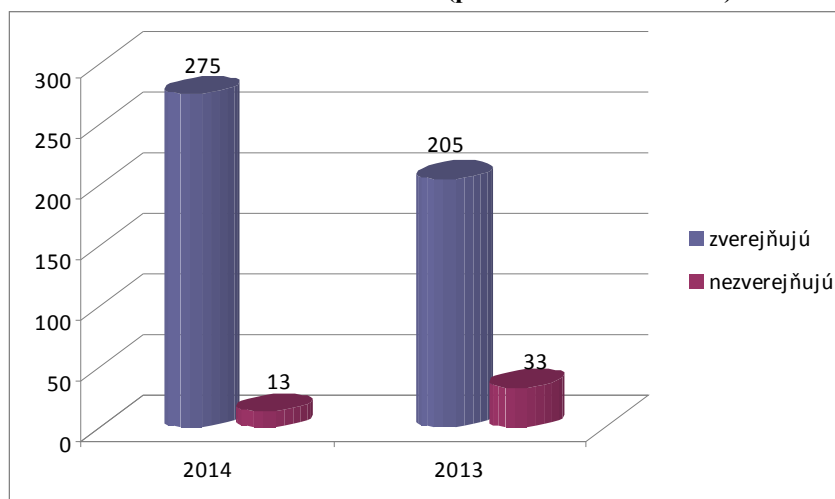
Graf 5 Informácie o tovare



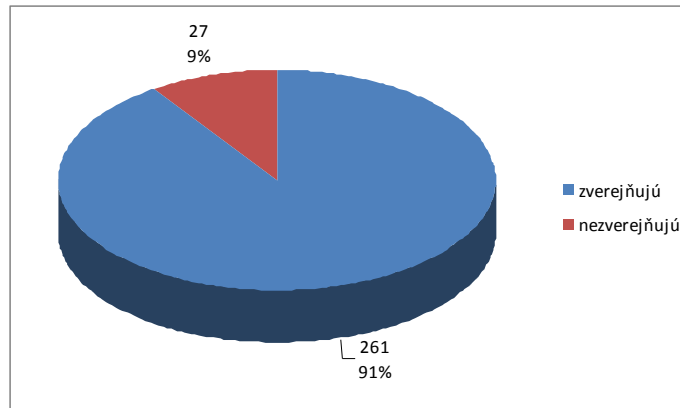
Kupujúci majú právo dozvedieť sa všetky informácie o tovare. E-shopy im poskytujú najširšie spektrum informácií a zároveň tieto údaje často krát dopĺňajú napríklad aj textovými prílohami s technickými informáciami o produktoch alebo poskytujú montážne návody k tovaru alebo videami priamo na svojich stránkach. My sme však skúmali predovšetkým základné informácie o tovaroch. Nakoľko niektoré z e-shopov predávajú textil, v piatich prípadoch predávajúci neposkytoval informácie o materiálovom zložení. V piatich prípadoch neboli kupujúcemu tieto informácie poskytované v kodifikovanej podobe slovenského jazyka (poskytované boli iba v anglickom jazyku) a v troch prípadoch tieto informácie o tovare kupujúcim neboli poskytované vôbec.

V porovnaní s rokom 2013 je možné pozorovať výrazné zlepšenie zverejňovanie informácií o tovare predávajúcim na stránkach internetových obchodov.

Graf 6 Informácie o tovare (porovnanie 2014 – 2013)



Graf 7 Zverejňovanie dopravných podmienok a výške dopravného

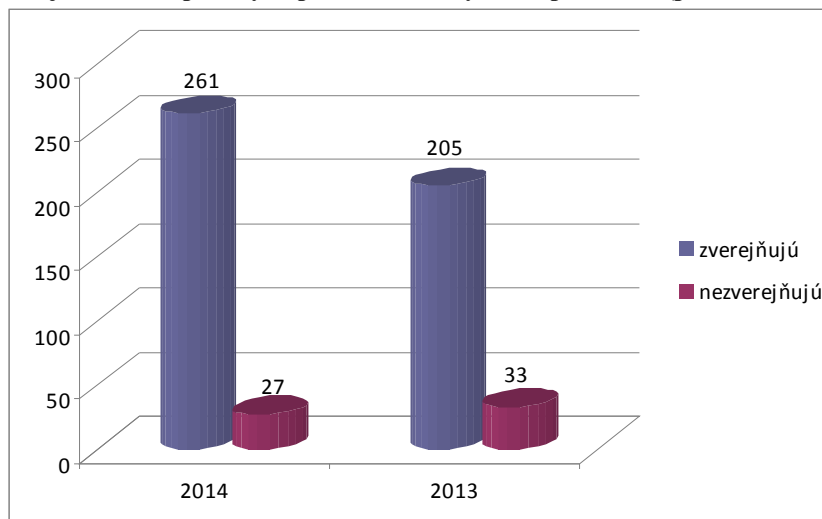


Zo všetkých e-shopov 9 % neinformuje o dopravných podmienkach. , čo je možné považovať za veľmi vysoký počet, pretože cena dopravy je v e-shopoch veľmi dôležitou položkou. V skúmaných e-shopoch buď informácie o spôsoboch dopravy neboli vôbec alebo kupujúci nemal prístup k cenám dopravného pred vykonaním objednávky, alebo sa s cenou dopravy mohol oboznámiť až po určitých krokoch v procese nákupu, t.j. pridávania tovaru do nákupného košíka.

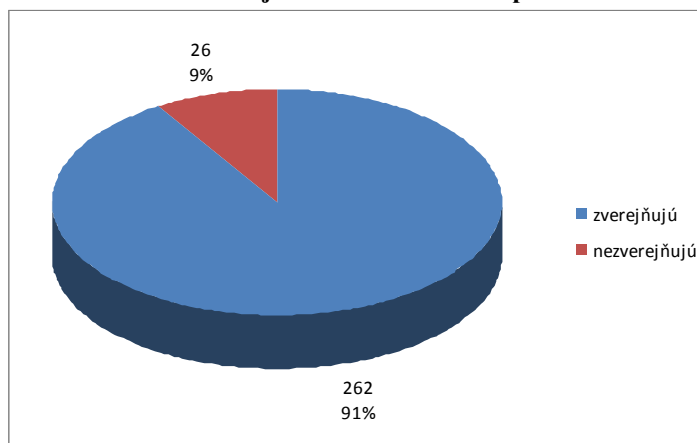
Taktiež v niekoľkých prípadoch (tri prípady) nastala situácia, že v dopravných podmienkach bola uvedená určitá suma za dopravu, no pri procese tvorby objednávky bolo dopravné vyššie ako uvádzal prevádzkovateľ na svojej stránke. Toto konanie je v rozpore s ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa ak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

Ako aj v predchádzajúcom bode aj v tomto je zrejmé, že prevádzkovatelia e-shopov upravovali a dopĺňali svoje e-shopy o údaje predovšetkým k výške dopravných nákladov, nakoľko je tu čiastočné zlepšenie oproti minulému roku.

Graf 8 Zverejňovanie dopravných podmienok a výške dopravného (porovnanie 2014 – 2013)



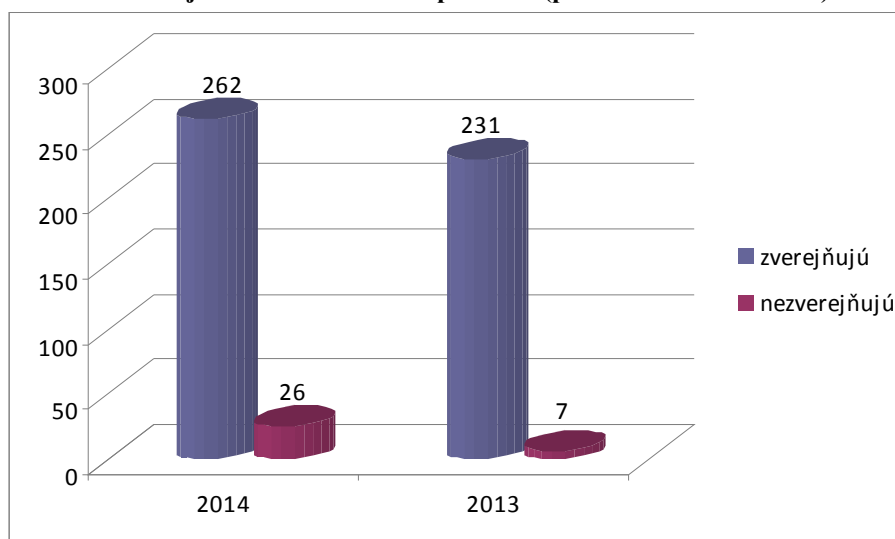
Graf 9 Zverejňovanie informácií o platbách



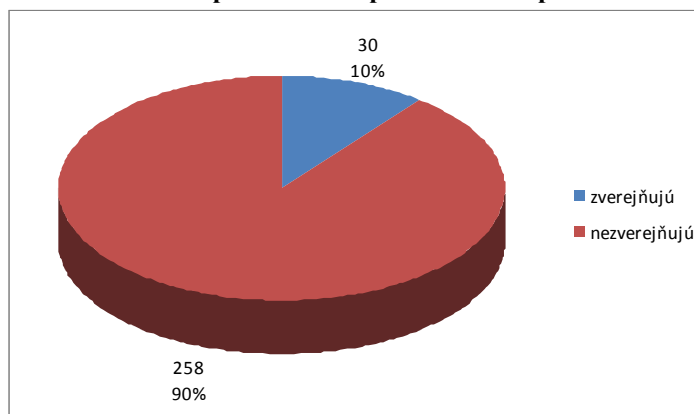
Okrem povinnosti zverejňovania informácií o dodacích podmienkach vrátane cien, majú povinnosť zverejňovať aj platobné podmienky. Tieto nezverejňovalo na svojej stránke 9 % kontrolovaných objektov. Nezverejňovanie týchto informácií môže mať vplyv na rozhodnutie spotrebiteľa, či si daný produkt objedná alebo nie, avšak pri nevedomosti o možnostiach zaplatať tovaru zistí, že za tovar chce zaplatiť na dobierku a nie ako mu predávajúci zverejní napríklad až v potvrdzujúcom e-maili, že za tovar musí zaplatiť vopred.

V porovnaní s rokom 2013 je zrejmé, že došlo k výraznému zhoršeniu informovania kupujúcich a platobných podmienkach, pretože v ostatnom roku platobné podmienky nezverejňovalo „iba“ 7 internetových obchodov, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje 3 % avšak tento rok bol počet až 26.

Graf 10 Zverejňovanie informácií o platbách (porovnanie 2014 – 2013)



Graf 11 Poučenie spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy



V našej kontrole najhoršie dopadlo hodnotenie obchodných podmienok prevádzkovateľov v súlade s ustanovením § 12 zákona č. 108/2000 Z.z. v časti poučenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy v zákonnej lehote 7 pracovných dní vrátane spôsobu odstúpenia a vrátenia peňažného plnenia.

Až 258 e-shopov, čo činí 90 % všetkých e-shopov pričom najčastejšie sme zistili nasledovné nedostatky:

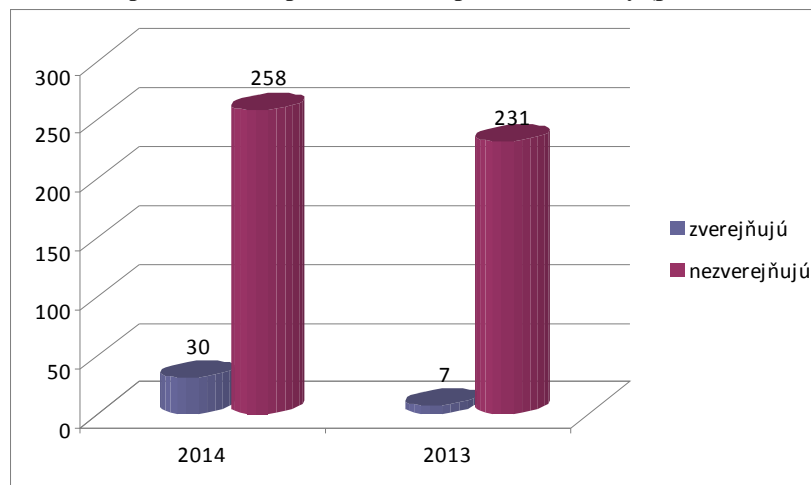
- predávajúci poskytujú kupujúcim nejasné, nepresné a zavádzajúce informácie odvolávajú sa na zákon, napriek tomu, že tieto informácie nie sú uvádzané v zákone v tom znení v akom ich zverejňuje predávajúci;
- predávajúci si skracujú lehotu na odstúpenie od zmluvy vynechaním slovíčka „pracovných“ alebo tým, že požadujú, aby v uvedenej lehote doručili oznámenie prevádzkovateľovi, hoci postačuje ak odstúpenie od zmluvy najneskôr v posledný deň lehoty je podaný na poštovú prepravu;
- 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 spotrebiteľa;
- predávajúci požadujú vracať tovary, na ktorých nemôže byť poškodená originálna plomba od výrobcu alebo informáciu, že spotrebiteľom vráti peňažné 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 právo na odstúpenie od

zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 7 pracovných dní nemajú, hoci objednávku vykonali prostredníctvom e-shopu.

V zmysle zákona má spotrebiteľ² právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. Právo si môže uplatniť podľa pokynov predávajúceho (e-mailom, písomne) ale tak aby to nevzbudzovalo pochybnosti o tom, že od zmluvy odstúpil. Predávajúci je povinný do 15 dní odo dňa odstúpenia vrátiť spotrebiteľovi zaplatené peňažné plnenie za tovar ako aj dopravné účtované vo faktúre³.

V porovnaní s minulým rokom pozorujeme zlepšenie, že prevádzkovatelia e-shopov si dali záležať aby v tejto časti presnejšie informovali spotrebiteľov, tak ako je to uvedené v grafe 12. Môžeme predpokladať že k tomu prispeli aj sankcie kontrolných orgánov, pretože vo väčšine zverejnených rozhodnutí je možné sa stretnúť s vytknutím chyby v tejto časti obchodných podmienok.

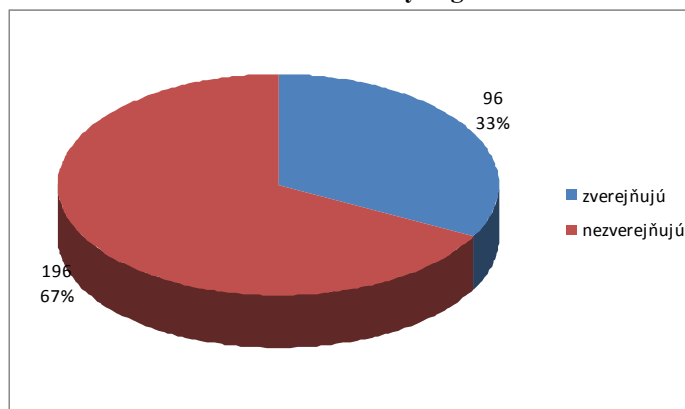
Graf 12 Poučenie spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy (porovnanie 2014 - 2013)



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

³ vid'. rozsudok Európskeho súdneho dvora vo veci číslo C-511/08

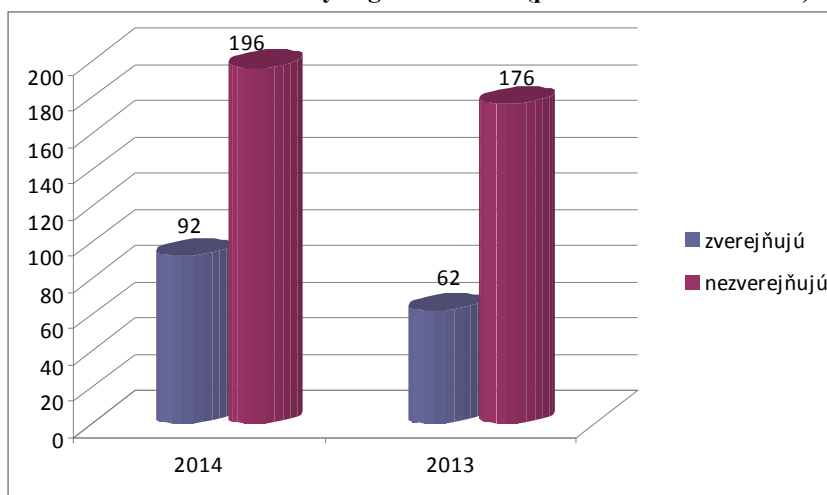
Graf 13 Uvádzanie adresy orgánu dozoru



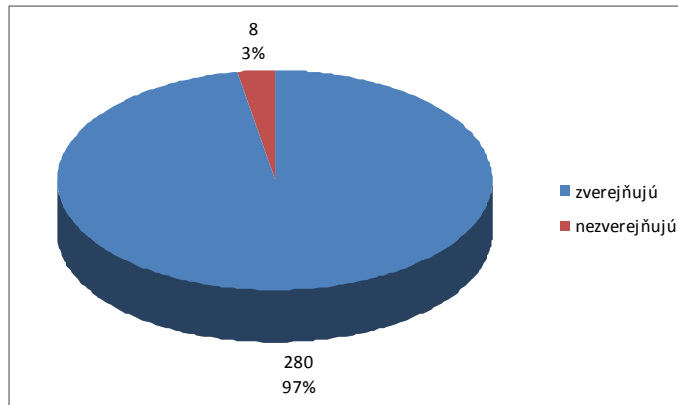
Primárnym orgánom dozoru je príslušný inšpektorát SOI. Príslušnosť sa určuje podľa registrového sídla právnickej osoby alebo miesta podnikania v prípade fyzickej osoby. Na základe zákona však je definované, že je potrebné uvádzať adresu orgánu dozoru. Sekundárnymi orgánmi dozoru je napríklad NBS pri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

S pohľadom na rok 2013 je zjavné zlepšenie so zverejňovaním orgánu dozoru vrátane jeho adresy.

Graf 14 Uvádzanie adresy orgánu dozoru (porovnanie 2014 – 2013)



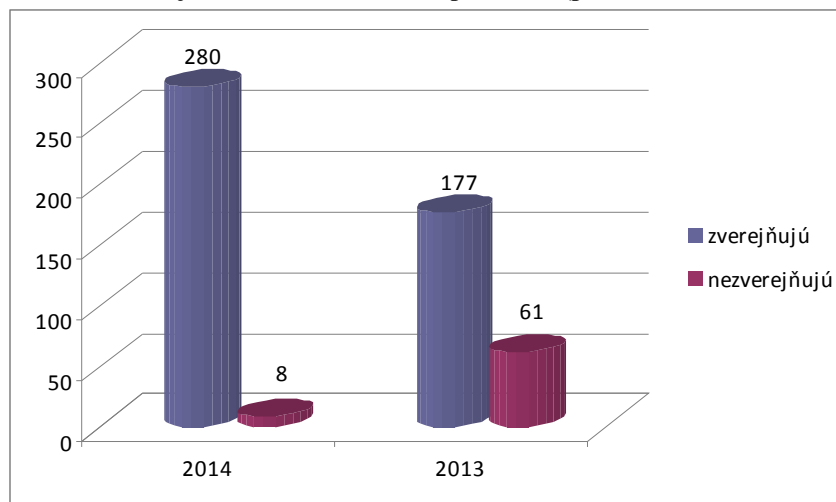
Graf 15 Zverejňovanie reklamačného poriadku



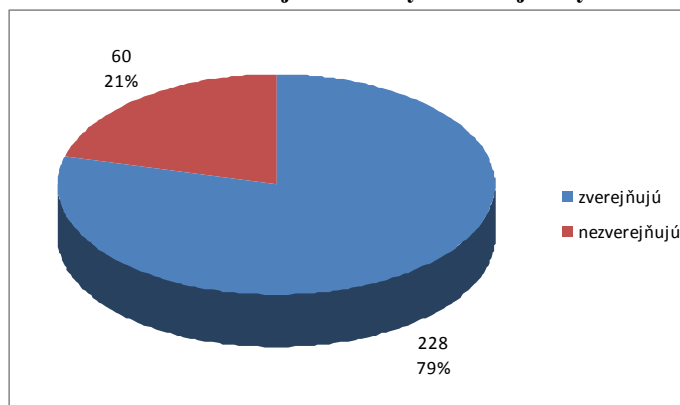
V tejto časti sme skúmali či prevádzkovatelia e-shopov zverejňujú na svojich stránkach reklamačný poriadok, v zmysle ktorého sa riadi reklamácia. Našou úlohou však nebolo hodnotenie samotného reklamačného poriadku ale len skontrolovanie, či je zverejnený na internetovej stránke.

Porovnanie dvoch rokov naznačuje výrazné splnenie si povinnosti zverejňovania reklamačného poriadku. Tento rok reklamačný poriadok nezverejňovalo 3 % subjektov no v roku 2013 reklamačný poriadok nezverejňovala viac ako štvrtina všetkých prevádzkovateľov.

Graf 16 Zverejňovanie reklamačného poriadku (porovnanie 2014 – 2013)



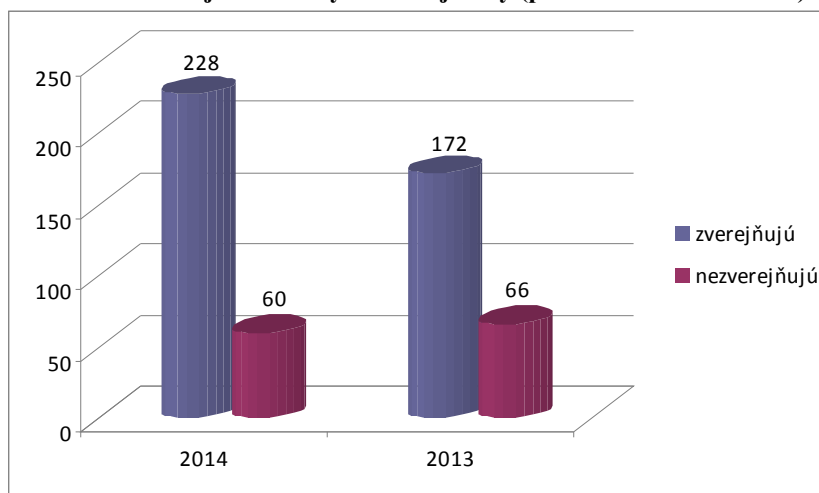
Graf 17 Zverejnenie dĺžky záručnej doby



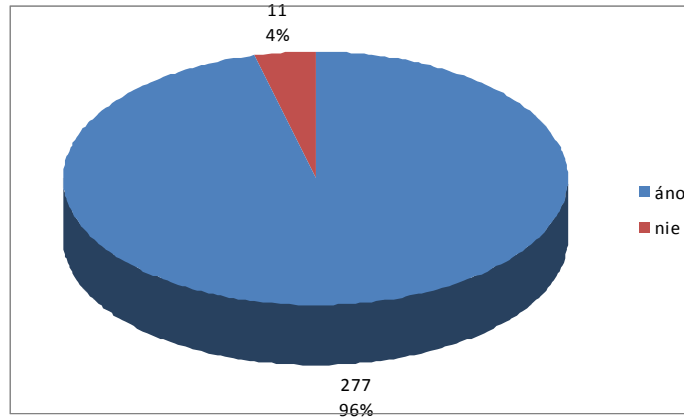
Zameriavali sme sa na zverejnenie dĺžky záručnej doby zverejňovanej prevádzkovateľom e-shopu vrátane začiatku jej plynutia. Niektoré e-shopy dĺžku nezverejňovali alebo je skrátili takým spôsobom, že záručná doba nezačne plynúť prevzatím tovaru spotrebiteľom ale dňom vystavenia faktúry resp. dňom kedy je tovar odovzdaný prepravcovi.

Oproti roku 2013 je tiež možné nájsť zlepšenia, nakoľko v roku 2013 dĺžku záručnej doby nezverejňovali ale nevhodne rátali viac ako 27 % prevádzkovateľov.

Graf 18 Zverejnenie dĺžky záručnej doby (porovnanie 2014 – 2013)



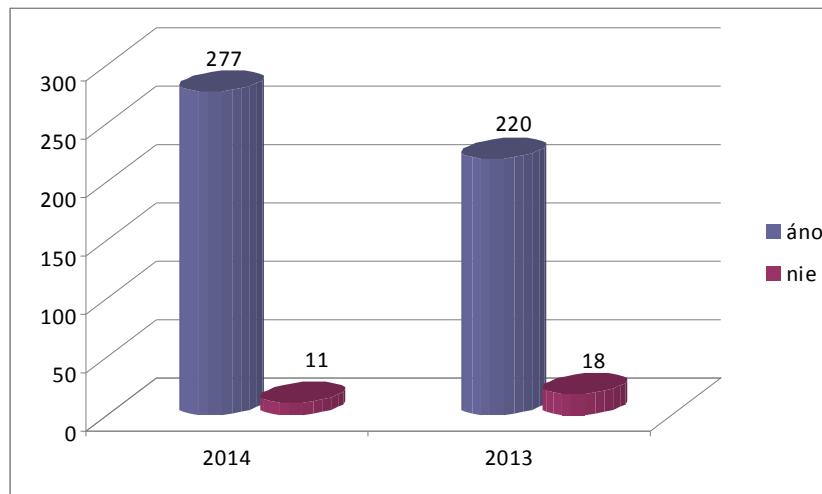
Graf 19 Trvalý a ľahký prístup k informáciám



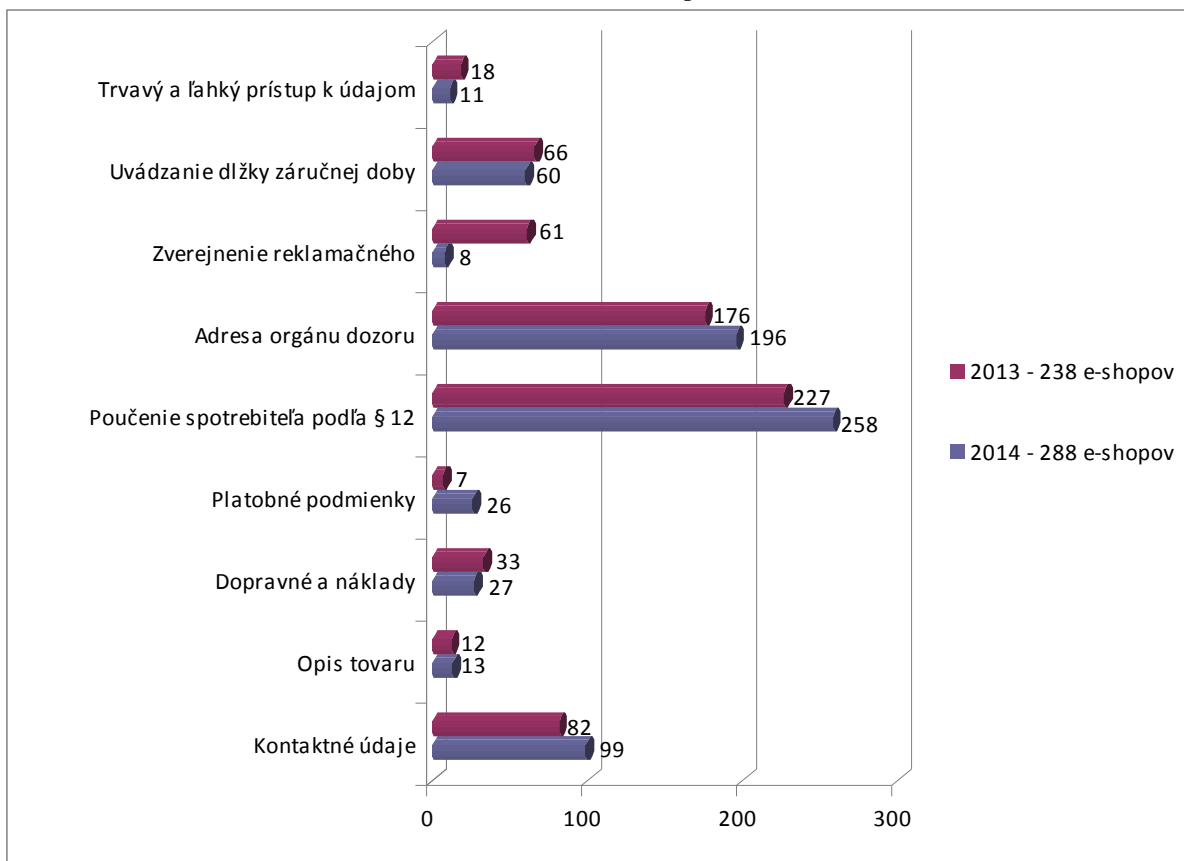
Posledným sledovaným kritériom bolo skontrolovanie dostupnosti všetkých údajov (o produktoch, kontakty a obchodné podmienky). Týmto kritériom sme taktiež nesledovali obsahovú náplň stránok ale iba, či je k týmto údajom ľahký prístup.

Zo všetkých e-shopov 96 % splnilo toto kritérium a iba 4 % z kontrolovaných buď odkazy boli len veľmi ťažko možné nájsť na stránke alebo neboli zverejnené vôbec.

Graf 21 Trvalý a ľahký prístup k informáciám (porovnanie 2014 – 2013)



Graf 22 Sumarizácia celkového počtu nedostatkov

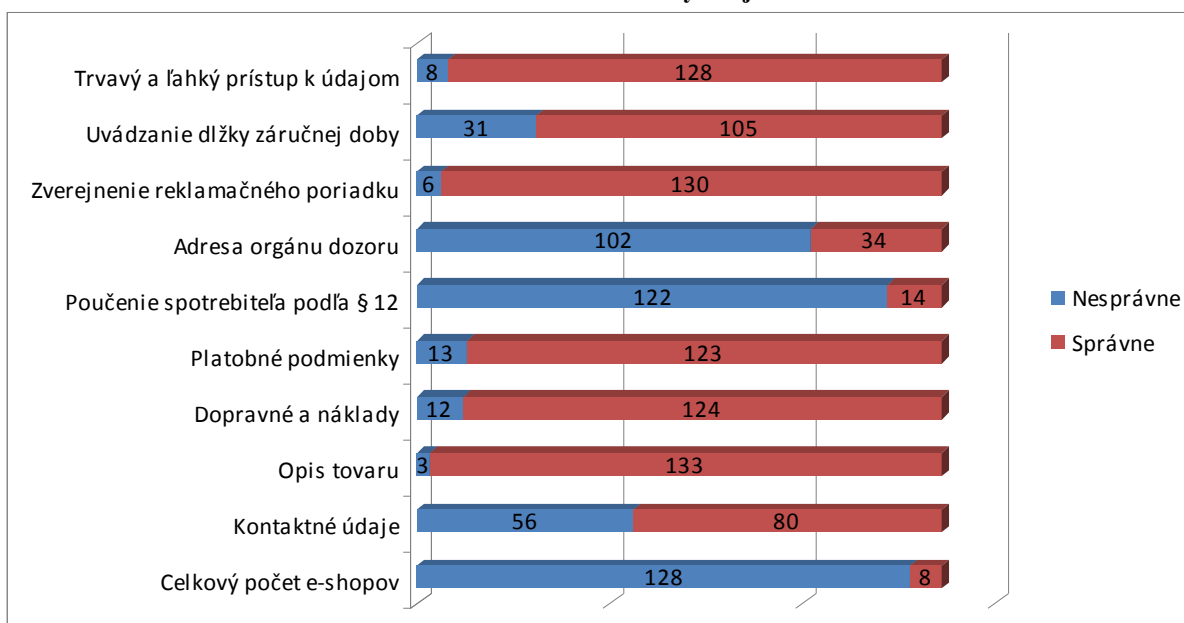


V grafe 22 sumarizujeme celkový počet nedostatkov z celkového počtu prechádzaných e-shopov. Ako to zobrazuje graf, najväčšie nedostatky sú pri informovaní spotrebiteľov o im priznaných právach v súlade s ustanovením § 12 zákona č. 108/2000 Z.z.. Zároveň však môžeme konštatovať, že predávajúci kupujúcich dostatočne informujú o možnostiach platieb a poskytujú vhodný opis ponúkaného sortimentu.

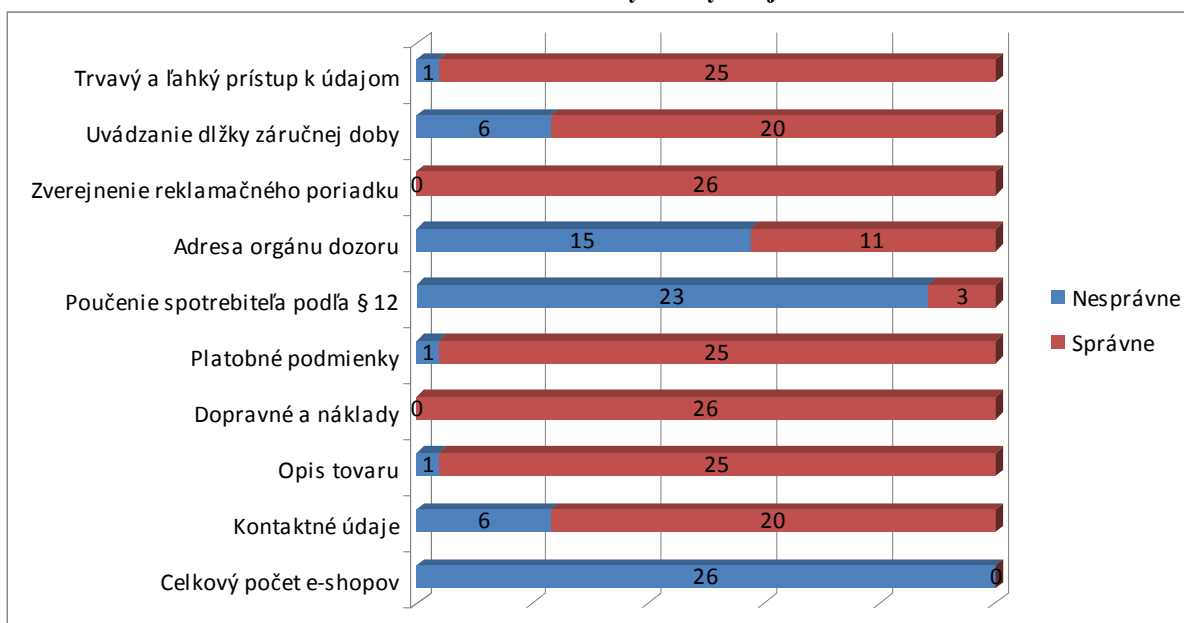
Celkový počet nedostatkov bol 698. Nakoľko do kontroly bolo zaradených 288 e-shopov a skúmaných bolo deväť kritérií na jeden e-shop v priemere pripadalo 2,5 nedostatku (presne 2,424). V porovnaní s rokom 2013 je to zlepšenie o skoro 0,5 nedostatku na e-shop.

Informačné grafy podľa sídiel firiem prevádzkovateľov

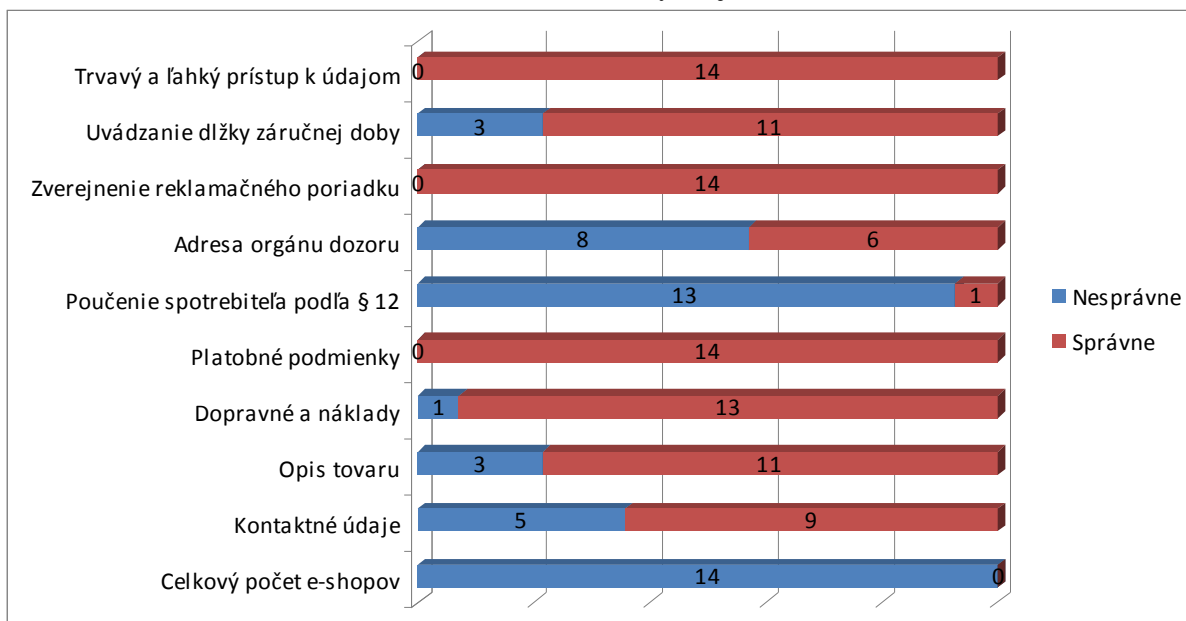
Graf 23 Bratislavský kraj



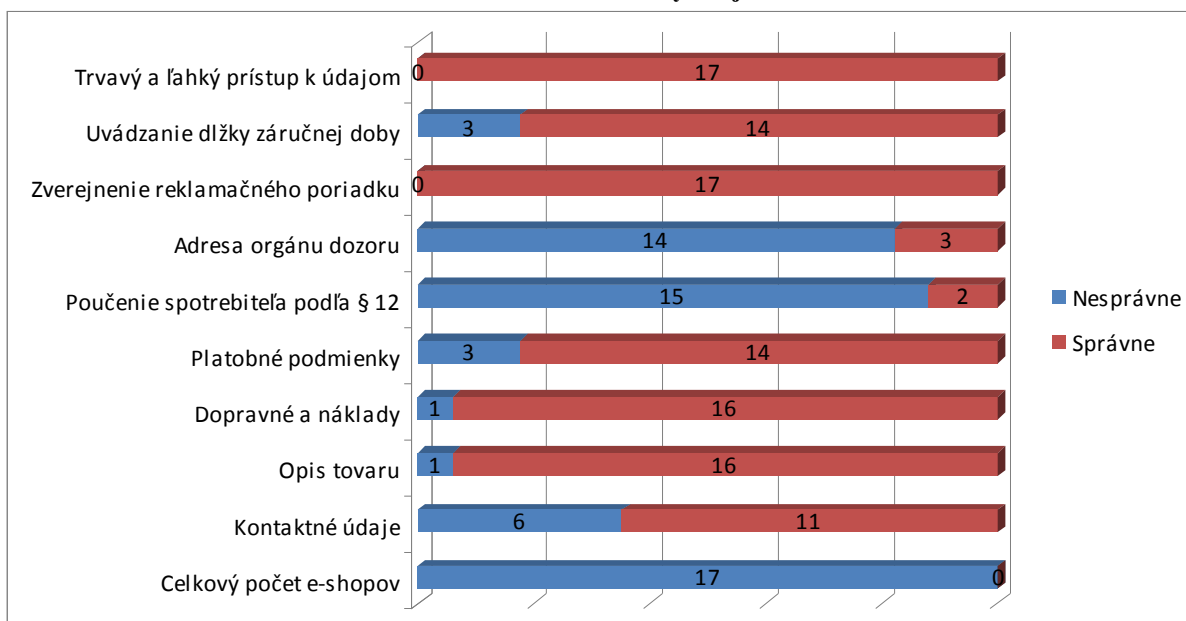
Graf 24 Banskobystrický kraj



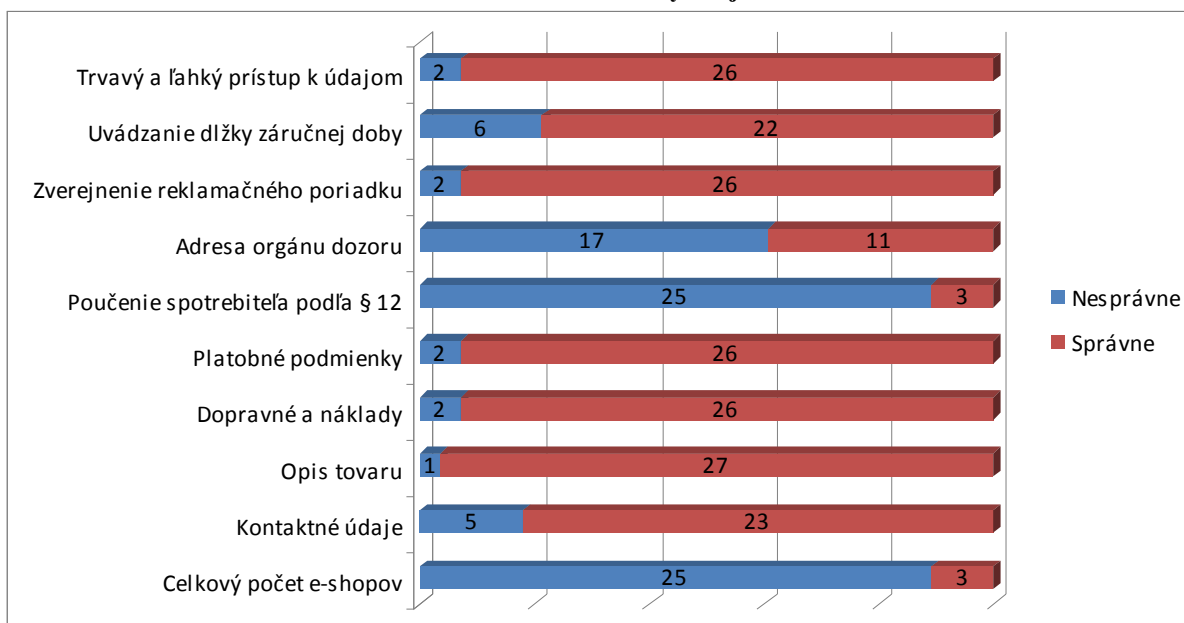
Graf 25 Košický kraj



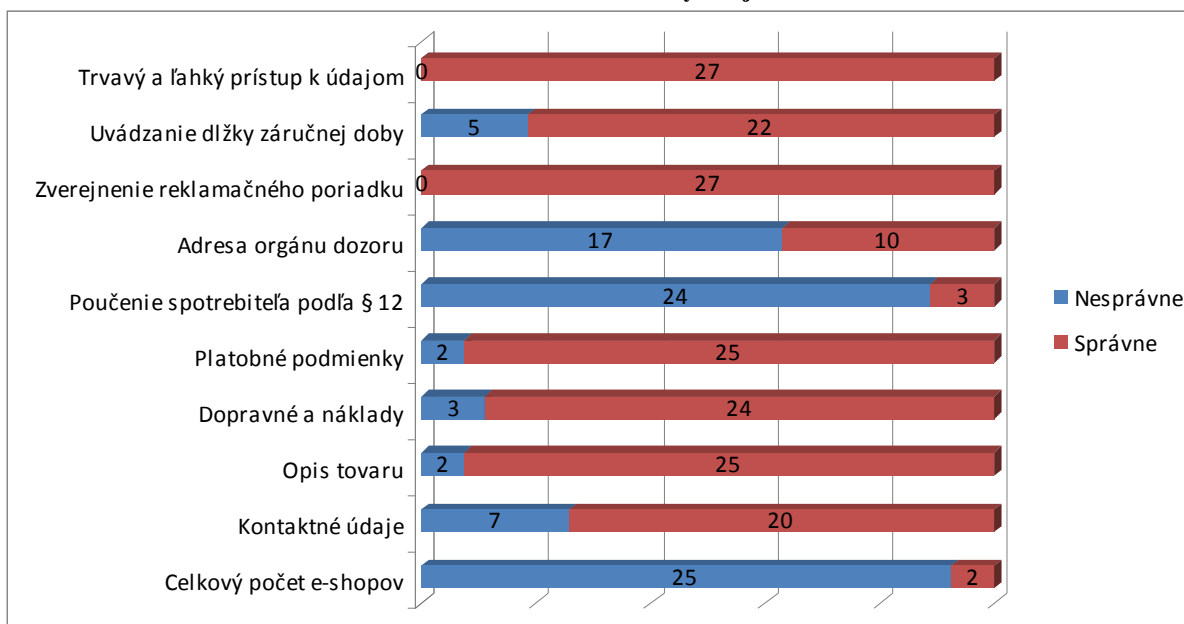
Graf 26 Nitriansky kraj



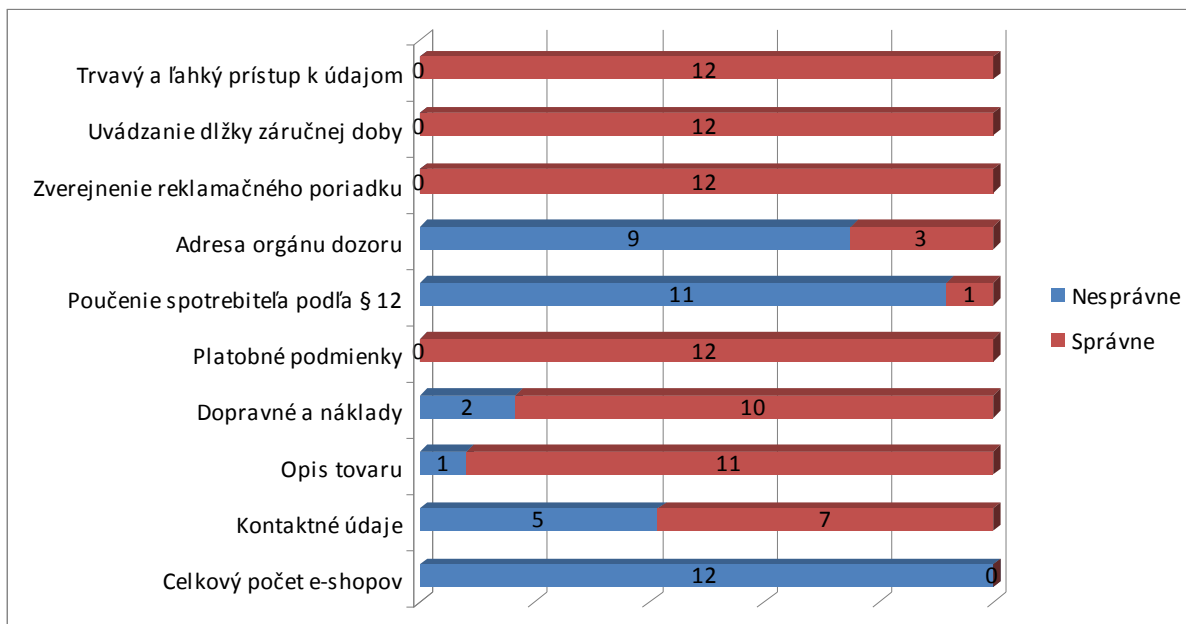
Graf 27 Prešovský kraj



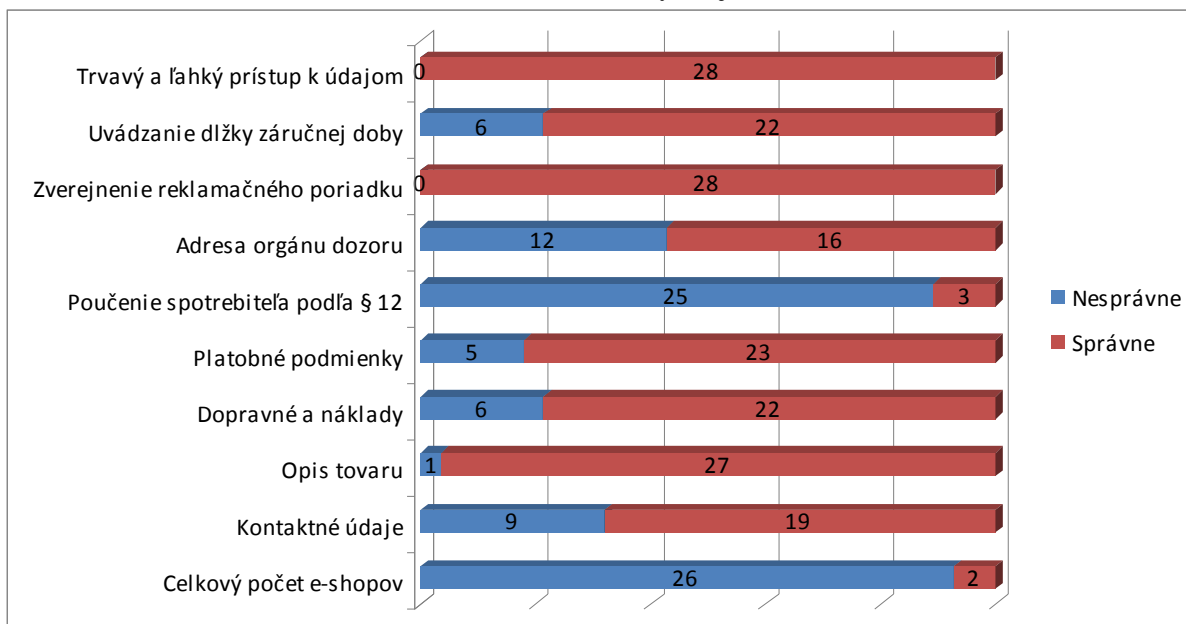
Graf 28 Trenčiansky kraj



Graf 29 Trnavský kraj



Graf 30 Žilinský kraj



Záver

Ako je uvedené v obsahu tejto správy na základe preukázaných kontrol môžeme konštatovať, že právna stránka e-shopov na Slovensku je nízka avšak v porovnaní s predchádzajúcim rokom sa zvýšila ako to dokazuje aj zníženie chybovosti zo skoro troch chýb na e-shop na 2,5 chyby na e-shopu.

Výrazné nedostatky vidíme pri poučení o právach spotrebiteľov odstúpenia od zmluvy, ktoré však postupne sú upravované.

Na základe nami dostupných údajov, objem nákupov spotrebiteľov prostredníctvom internetu na Slovensku v roku 2013 dosiahol obrat vo výške viac ako 208 miliónov € a každoročne narastá. Trend internetového nakupovania je predovšetkým u mladšej populácie (nákup hier, DVD, oblečenia) ale aj u populácie produktívneho veku.

Už o niekoľko dní vstúpi do účinnosti nový zákon č. 102/2014 Z. z., ktorým sa ruší zákon č. 108/2000 Z. z.. Nový zákon mení okrem iného aj tzv. informačné povinnosti prevádzkovateľov ako zavádza zjednotené lehoty pre odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom v celej Európskej únii na 14 kalendárnych dní. Bude preto pre nás ďalšou výzvou v najbližšej správe o právnej stránke sledovať aj skutočnosť, koľko e-shopov nezareaguje na zmenu legislatívy a vo svojich obchodných podmienkach sa budú odvolávať na neplatný zákon, tak ako tomu je i napríklad pri uvádzaní zákona k ochrane osobných údajov.

Pevne veríme, že táto správa Vám poskytla hodnoverný obraz o právnej stránke e-shopov na Slovensku. Ako sme uviedli na jej začiatku, našou snahou je poukávanie na nedostatky, ktoré e-shopy majú a nie dehonestovať prácu prevádzkovateľov. Zároveň chceme vyzdvihnúť 15 e-shopov, ktoré všetky body kontroly splnili a teda ich právna stránka je úplne v poriadku. Pre ostatné kontrolované e-shopy odporúčame aby si upravili podmienky v zmysle legislatívy.

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.

Správa o právnej stránke e-shopov na Slovensku

máj 2014

www.nakupujbezpecne.sk



Dostala sa Vám do rúk v poradí už druhá 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 (e-shopov).

Touto správou chceme poukázať na dôležitosť obchodných ale i reklamačných podmienok, keďže prostredníctvom nich sa riadi celý obchodný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim (spotrebiteľom). Nakoľko obchodné podmienky sú stanovené predajcom, medzi predávajúcim a kupujúcim vzniká zmluvný vzťah na základe tzv. spotrebiteľskej zmluvy. Orgán dozoru, t.j. príslušný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len SOI) môže v prípade zistení porušenia zákona a informačných povinností udeliť prevádzkovateľovi pokutu za neplnenie týchto povinností alebo za klamanie spotrebiteľa, či iné zistené porušenia príslušných právnych predpisov.

Spoločnosť nakupujbezpecne.sk, s.r.o. pôsobí na Slovensku viac ako tri 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 pre prevádzkovateľov e-shopov. Taktiež plánujeme rozšíriť poskytovanie služieb certifikácie e-shopov aj do Českej republiky.

Každý nami certifikovaný internetový obchod 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.

Túto správu vydávame už po druhýkrát, preto Vám v nej zároveň prinášame aj grafický prehľad s výsledkami v porovnaní s prvou správou z mája 2013. A zároveň veríme, že každoročne sa podiel e-shopov so splnením zákonných požiadaviek bude každoročne zvyšovať.

Mgr. Bc. 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 17. aprílu 2014 vybrali všetkých obchodníkov uvedených v zoznamoch podporujúcich platobné systémy. V tomto súbore sa nachádzalo 853 e-shopov. Z celkového počtu sme vybrali ako reprezentatívnu vzorku 288 e-shopov, čo predstavuje viac ako tretinu e-shopov, ktoré podporujú tzv. „platobné tlačidlá“. 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 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.

Celková vybraná vzorka predstavuje približne 3,5 % 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 8200.

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 elektronickom obchode v znení neskorších noviel.

Celý prieskum bol realizovaný v priebehu 21. a 22. týždňa 2014,. Počas týchto dvoch týždňov sme prechádzali internetové stránky reprezentatívnej vzorky a ku každému e-shopu bol vyhotovený písomný záznam. Z písomných záznamov sa následne zbierali všetky získané údaje aby sme ich mohli porovnávať ako i zverejniť ich v grafickej podobe vo forme uvádzaných grafov.

Pre tento prieskum sme skúmali deväť bodov, presne tak ako minulý rok. 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.).

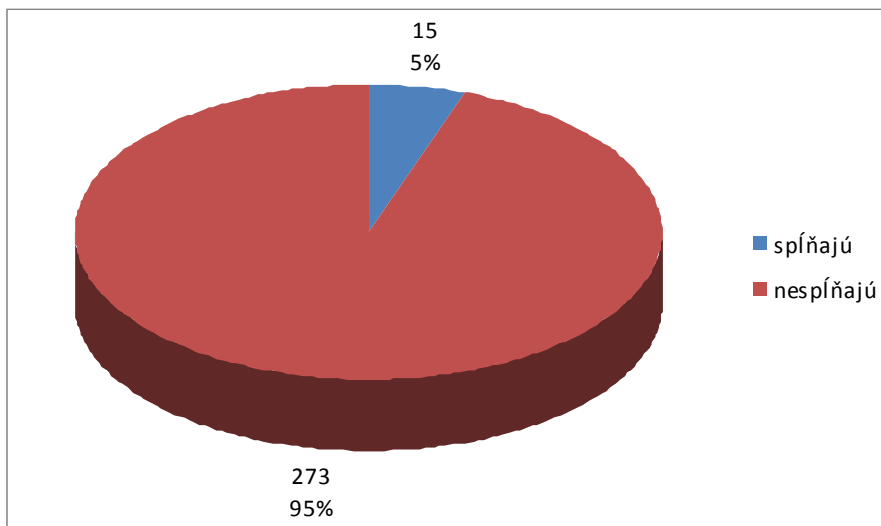
Z prieskumu sme avšak nevyradili žiadne e-shopy, ktoré sú držiteľmi akéhokoľvek certifikátu, ak boli vybrané v zmysle zvoleného kľúča.

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 objektívnosťou je možné zabezpečiť, aby prieskum hodnoverne vykázal všetky skúmané ciele.

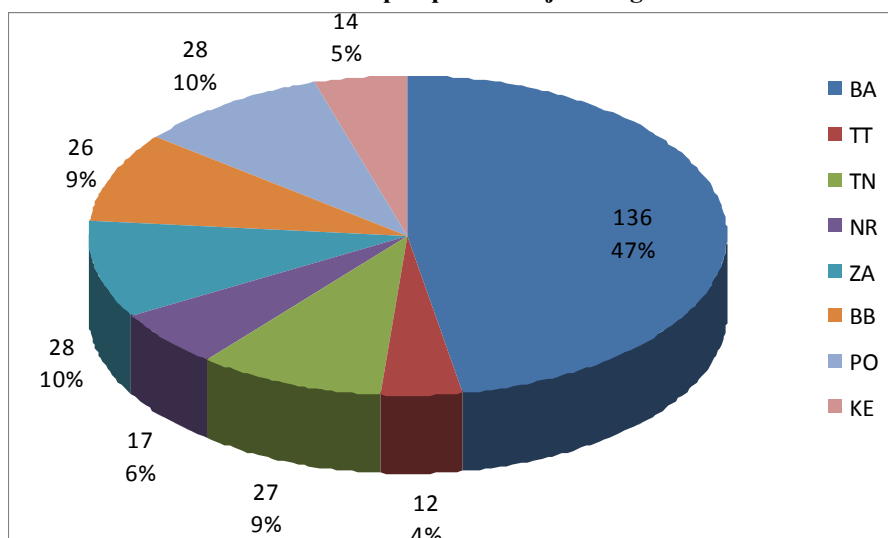
Základným cieľom celého prieskumu je určenie percenta e-shopov, ktoré spĺňajú zákonom definované súbory minimálne poskytovaných informácií na svojich internetových stránkach ako i následná analýza chýbajúcich informácií, ktoré sú najčastejšími nedostatkami a zhodnotením súčasného stavu s návrhmi riešení.

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 15 e-shopov z celkového počtu kontrolovaných e-shopov, ktorých bolo 288. V percentuálnom vyjadrení podiel e-shopov, ktoré spĺňajú zákonné požiadavky je 5 %. Oproti roku 2013 sme zaznamenali nárast splnenia zákonných podmienok o dva percentá.

Graf 2 Podiel e-shopov podľa krajov - orgán dozoru

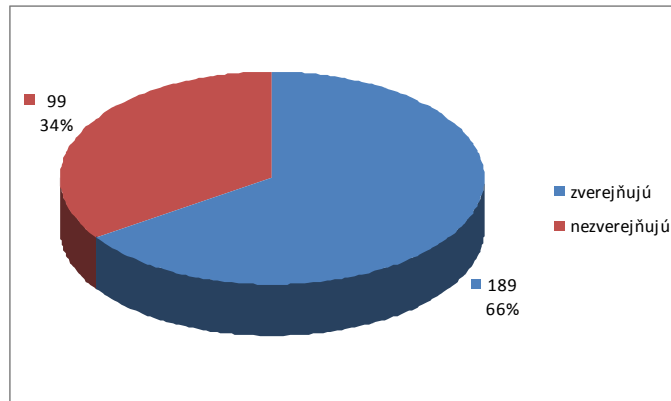


Graf 2 vyobrazuje počet e-shopov podľa ich miestnej príslušnosti k orgánu dozoru v zmysle zákona č. 128/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov. Dominantným je Bratislavský kraj, ktorému pripadá až 47%, v roku 2013 bol podiel Bratislavského kraja 39% zo všetkých skúmaných e-shopov. Pri skúmaní však bolo 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 grafoch publikovaných na nasledujúcich stranách budeme následne zobrazovať podiely nedostatkov v zmysle sledovaných bodoch.

¹ Podľa Výročnej správy SOI za rok 2013 bolo v Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj prijatých 3589 podnetov, sťažností a oznámení, čo predstavuje viac štvrtinu na všetkých podnetoch, sťažnostiach a oznámeniach adresovaných na Slovenskú obchodnú inšpekciu.

Graf 3 Zverejňovanie kontaktných informácií

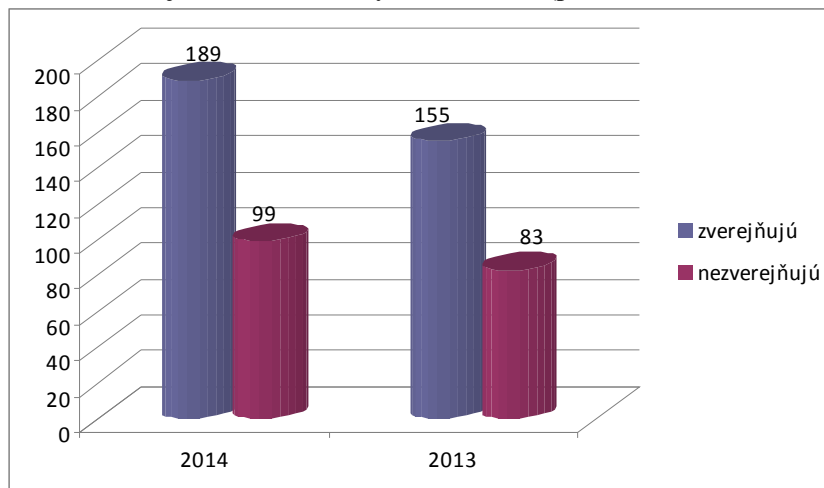


Najčastejším nedostatkom pri kontrolách bolo nezverejnenie názvu registra (obchodný register alebo obvodný úrad) a čísla zápisu tohto registra, ktorý vykonal zápis. Pri právnickej osobe išlo o neuvádzanie príslušného zápisu v obchodnom registri, pri fyzických osobách – podnikateľov číslo živnostenského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

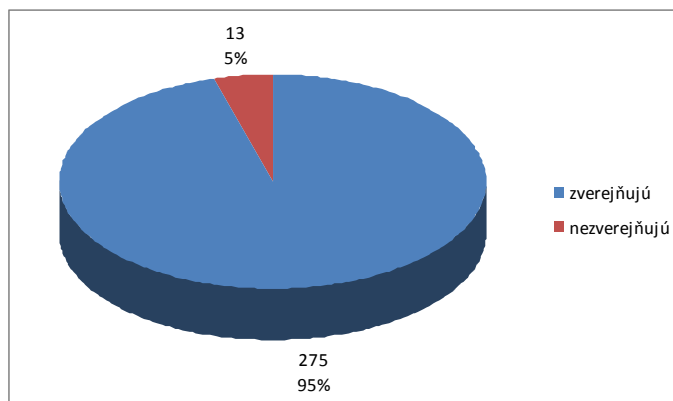
Počas kontroly sme našli aj internetové obchody (v počte 3) ktoré na svojej stránke nezverejňovali vôbec žiadne kontaktné údaje. Nakoľko sme chceli vyskúšať objednať si z takého e-shopu, ktorý nezverejňuje žiadne informácie, naša objednávka bola vybavená a doručená do týždňa, no prekvapením bolo, že prevádzkovateľ k tovaru nepribalil ani faktúru a teda v prípade, aby sme chceli odstúpiť od zmluvy, nemali by sme ako dokladovať zakúpenie tovaru. 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.

Oproti minulému roku sa výsledky nijako významne nezmenili. Posun bol o jedno percento viac internetových obchodov, ktoré zverejňujú kompletne kontaktné údaje. Porovnanie s rokom 2013 je uvedené v grafe 5.

Graf 4 Zverejňovanie kontaktných informácií (porovnanie 2014 – 2013)



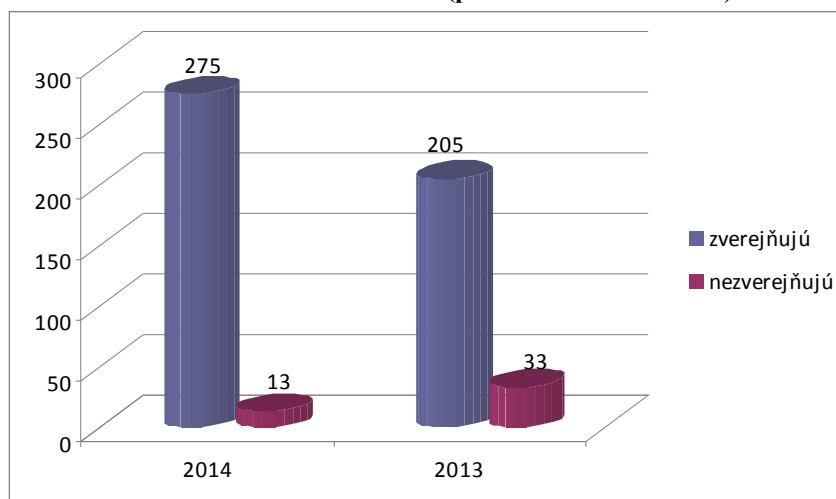
Graf 5 Informácie o tovare



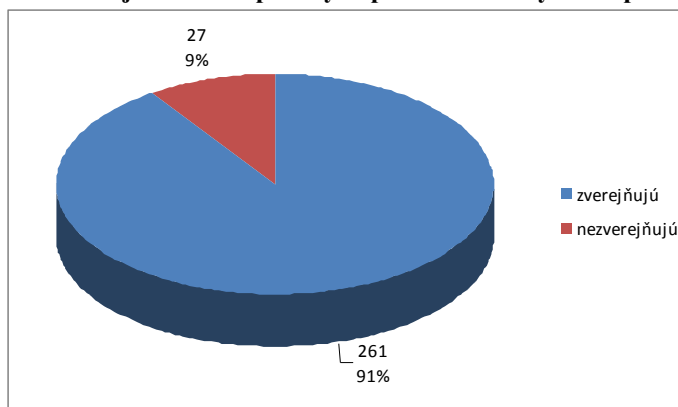
Kupujúci majú právo dozvedieť sa všetky informácie o tovare. E-shopy im poskytujú najširšie spektrum informácií a zároveň tieto údaje často krát dopĺňajú napríklad aj textovými prílohami s technickými informáciami o produktoch alebo poskytujú montážne návody k tovaru alebo videami priamo na svojich stránkach. My sme však skúmali predovšetkým základné informácie o tovaroch. Nakoľko niektoré z e-shopov predávajú textil, v piatich prípadoch predávajúci neposkytoval informácie o materiálovom zložení. V piatich prípadoch neboli kupujúcemu tieto informácie poskytované v kodifikovanej podobe slovenského jazyka (poskytované boli iba v anglickom jazyku) a v troch prípadoch tieto informácie o tovare kupujúcim neboli poskytované vôbec.

V porovnaní s rokom 2013 je možné pozorovať výrazné zlepšenie zverejňovanie informácií o tovare predávajúcim na stránkach internetových obchodov.

Graf 6 Informácie o tovare (porovnanie 2014 – 2013)



Graf 7 Zverejňovanie dopravných podmienok a výške dopravného

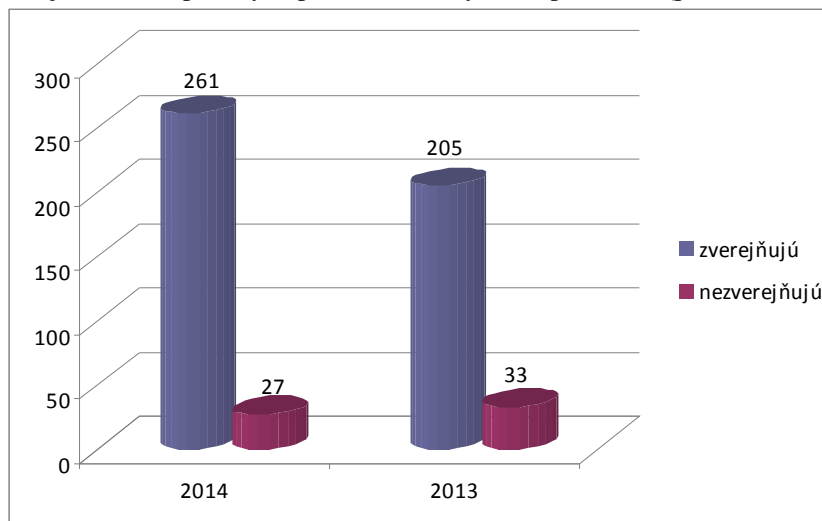


Zo všetkých e-shopov 9 % neinformuje o dopravných podmienkach. , čo je možné považovať za veľmi vysoký počet, pretože cena dopravy je v e-shopoch veľmi dôležitou položkou. V skúmaných e-shopoch buď informácie o spôsoboch dopravy neboli vôbec alebo kupujúci nemal prístup k cenám dopravného pred vykonaním objednávky, alebo sa s cenou dopravy mohol oboznámiť až po určitých krokoch v procese nákupu, t.j. pridávania tovaru do nákupného košíka.

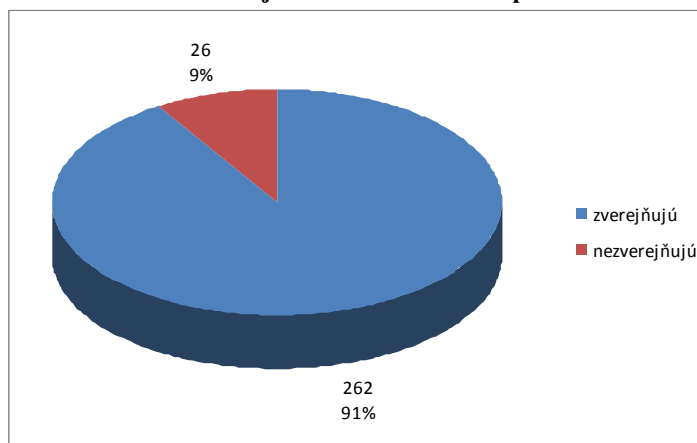
Taktiež v niekoľkých prípadoch (tri prípady) nastala situácia, že v dopravných podmienkach bola uvedená určitá suma za dopravu, no pri procese tvorby objednávky bolo dopravné vyššie ako uvádzal prevádzkovateľ na svojej stránke. Toto konanie je v rozpore s ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa ak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

Ako aj v predchádzajúcom bode aj v tomto je zrejmé, že prevádzkovatelia e-shopov upravovali a dopĺňali svoje e-shopy o údaje predovšetkým k výške dopravných nákladov, nakoľko je tu čiastočné zlepšenie oproti minulému roku.

Graf 8 Zverejňovanie dopravných podmienok a výške dopravného (porovnanie 2014 – 2013)



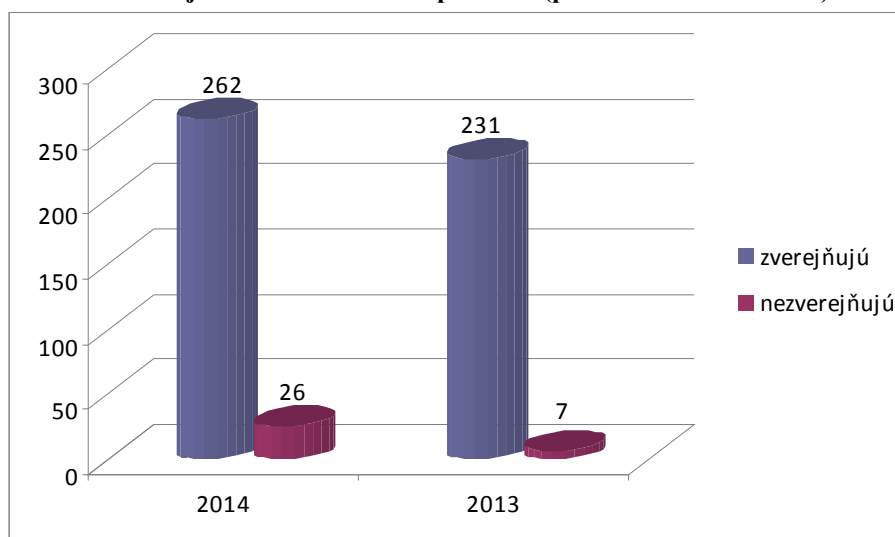
Graf 9 Zverejňovanie informácií o platbách



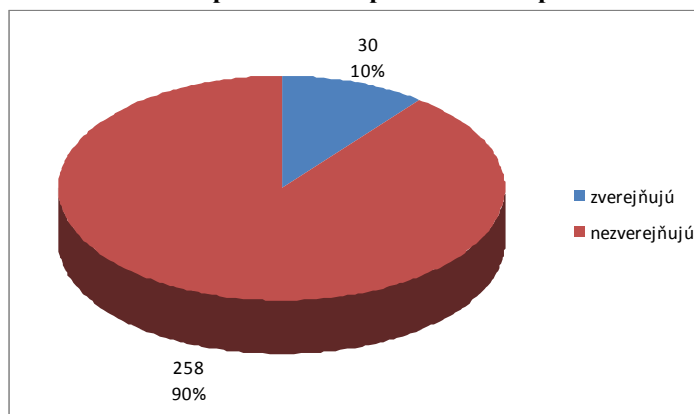
Okrem povinnosti zverejňovania informácií o dodacích podmienkach vrátane cien, majú povinnosť zverejňovať aj platobné podmienky. Tieto nezverejňovalo na svojej stránke 9 % kontrolovaných objektov. Nezverejňovanie týchto informácií môže mať vplyv na rozhodnutie spotrebiteľa, či si daný produkt objedná alebo nie, avšak pri nevedomosti o možnostiach zaplatať tovar zistí, že za tovar chce zaplatiť na dobierku a nie ako mu predávajúci zverejní napríklad až v potvrdzujúcom e-maili, že za tovar musí zaplatiť vopred.

V porovnaní s rokom 2013 je zrejmé, že došlo k výraznému zhoršeniu informovania kupujúcich a platobných podmienkach, pretože v ostatnom roku platobné podmienky nezverejňovalo „iba“ 7 internetových obchodov, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje 3 % avšak tento rok bol počet až 26.

Graf 10 Zverejňovanie informácií o platbách (porovnanie 2014 – 2013)



Graf 11 Poučenie spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy



V našej kontrole najhoršie dopadlo hodnotenie obchodných podmienok prevádzkovateľov v súlade s ustanovením § 12 zákona č. 108/2000 Z.z. v časti poučenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy v zákonnej lehote 7 pracovných dní vrátane spôsobu odstúpenia a vrátenia peňažného plnenia.

Až 258 e-shopov, čo činí 90 % všetkých e-shopov pričom najčastejšie sme zistili nasledovné nedostatky:

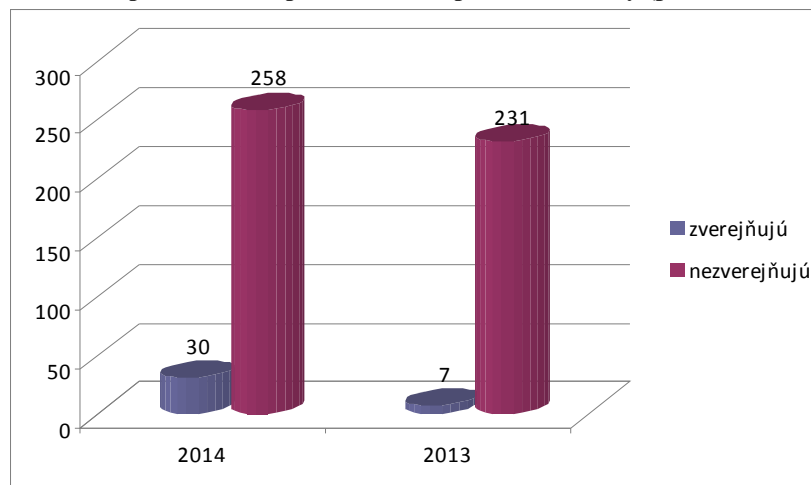
- predávajúci poskytujú kupujúcim nejasné, nepresné a zavádzajúce informácie odvolávajú sa na zákon, napriek tomu, že tieto informácie nie sú uvádzané v zákone v tom znení v akom ich zverejňuje predávajúci;
- predávajúci si skracujú lehotu na odstúpenie od zmluvy vynechaním slovíčka „pracovných“ alebo tým, že požadujú, aby v uvedenej lehote doručili oznámenie prevádzkovateľovi, hoci postačuje ak odstúpenie od zmluvy najneskôr v posledný deň lehoty je podaný na poštovú prepravu;
- 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 spotrebiteľa;
- predávajúci požadujú vracať tovary, na ktorých nemôže byť poškodená originálna plomba od výrobcu alebo informáciu, že spotrebiteľom vráti peňažné 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 právo na odstúpenie od

zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 7 pracovných dní nemajú, hoci objednávku vykonali prostredníctvom e-shopu.

V zmysle zákona má spotrebiteľ² právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. Právo si môže uplatniť podľa pokynov predávajúceho (e-mailom, písomne) ale tak aby to nevzbudzovalo pochybnosti o tom, že od zmluvy odstúpil. Predávajúci je povinný do 15 dní odo dňa odstúpenia vrátiť spotrebiteľovi zaplatené peňažné plnenie za tovar ako aj dopravné účtované vo faktúre³.

V porovnaní s minulým rokom pozorujeme zlepšenie, že prevádzkovatelia e-shopov si dali záležať aby v tejto časti presnejšie informovali spotrebiteľov, tak ako je to uvedené v grafe 12. Môžeme predpokladať že k tomu prispeli aj sankcie kontrolných orgánov, pretože vo väčšine zverejnených rozhodnutí je možné sa stretnúť s vytknutím chyby v tejto časti obchodných podmienok.

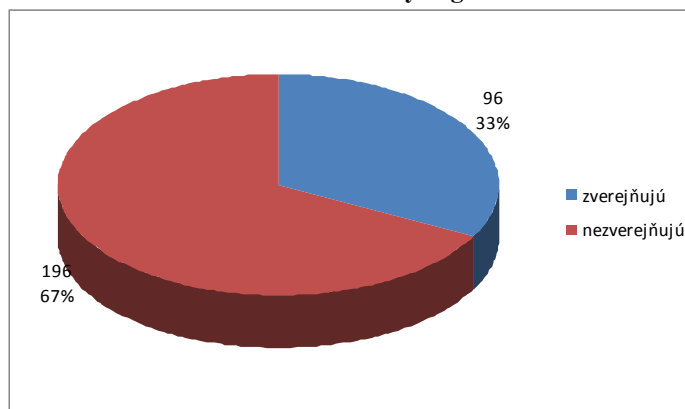
Graf 12 Poučenie spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy (porovnanie 2014 - 2013)



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

³ vid'. rozsudok Európskeho súdneho dvora vo veci číslo C-511/08

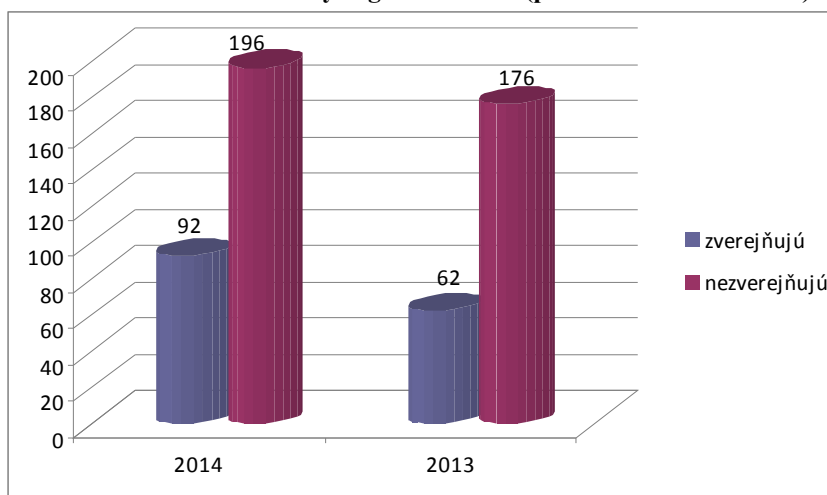
Graf 13 Uvádzanie adresy orgánu dozoru



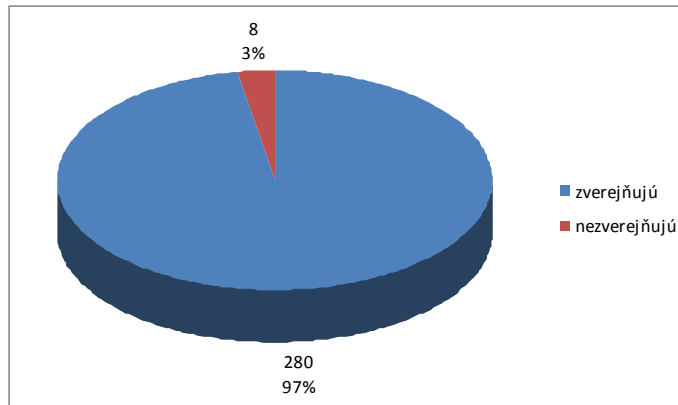
Primárnym orgánom dozoru je príslušný inšpektorát SOI. Príslušnosť sa určuje podľa registrového sídla právnickej osoby alebo miesta podnikania v prípade fyzickej osoby. Na základe zákona však je definované, že je potrebné uvádzať adresu orgánu dozoru. Sekundárnymi orgánmi dozoru je napríklad NBS pri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

S pohľadom na rok 2013 je zjavné zlepšenie so zverejňovaním orgánu dozoru vrátane jeho adresy.

Graf 14 Uvádzanie adresy orgánu dozoru (porovnanie 2014 – 2013)



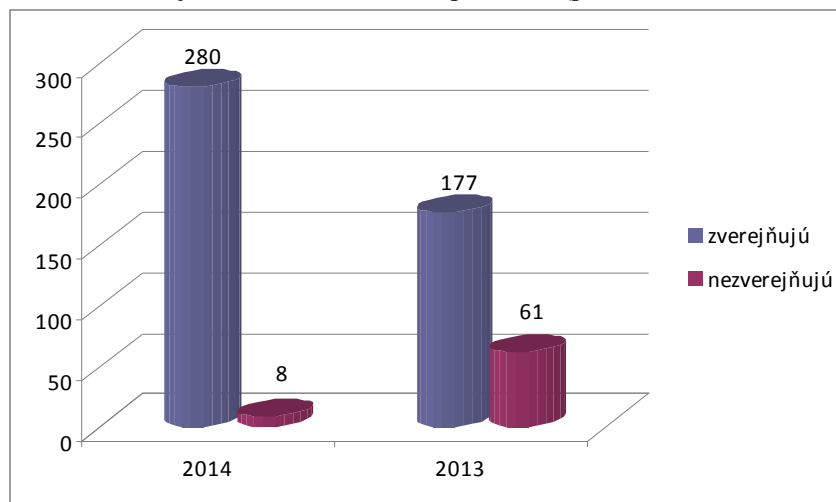
Graf 15 Zverejňovanie reklamačného poriadku



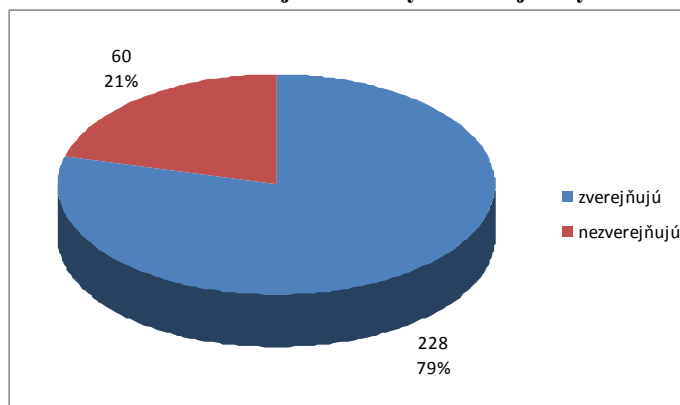
V tejto časti sme skúmali či prevádzkovatelia e-shopov zverejňujú na svojich stránkach reklamačný poriadok, v zmysle ktorého sa riadi reklamácia. Našou úlohou však nebolo hodnotenie samotného reklamačného poriadku ale len skontrolovanie, či je zverejnený na internetovej stránke.

Porovnanie dvoch rokov naznačuje výrazné splnenie si povinnosti zverejňovania reklamačného poriadku. Tento rok reklamačný poriadok nezverejňovalo 3 % subjektov no v roku 2013 reklamačný poriadok nezverejňovala viac ako štvrtina všetkých prevádzkovateľov.

Graf 16 Zverejňovanie reklamačného poriadku (porovnanie 2014 – 2013)



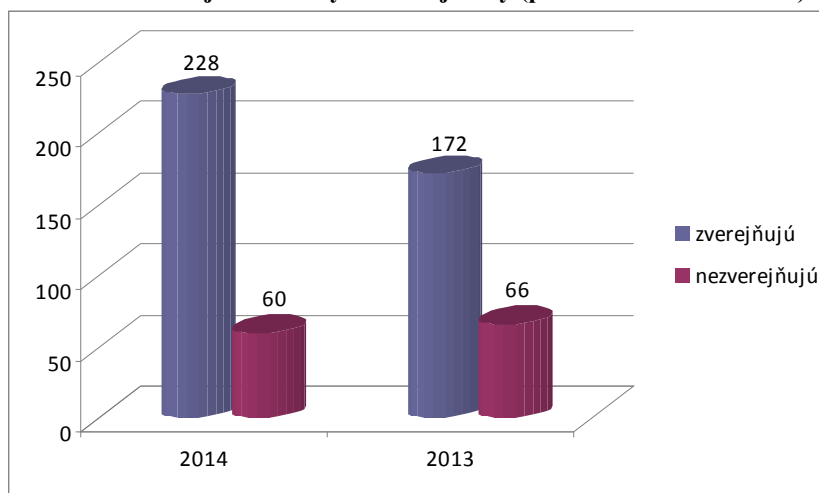
Graf 17 Zverejnenie dĺžky záručnej doby



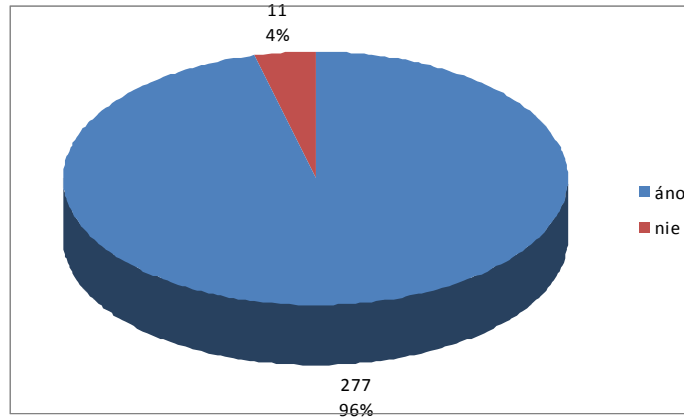
Zameriavali sme sa na zverejnenie dĺžky záručnej doby zverejňovanej prevádzkovateľom e-shopu vrátane začiatku jej plynutia. Niektoré e-shopy dĺžku nezverejňovali alebo je skrátili takým spôsobom, že záručná doba nezačne plynúť prevzatím tovaru spotrebiteľom ale dňom vystavenia faktúry resp. dňom kedy je tovar odovzdaný prepravcovi.

Oproti roku 2013 je tiež možné nájsť zlepšenia, nakoľko v roku 2013 dĺžku záručnej doby nezverejňovali ale nevhodne rátali viac ako 27 % prevádzkovateľov.

Graf 18 Zverejnenie dĺžky záručnej doby (porovnanie 2014 – 2013)



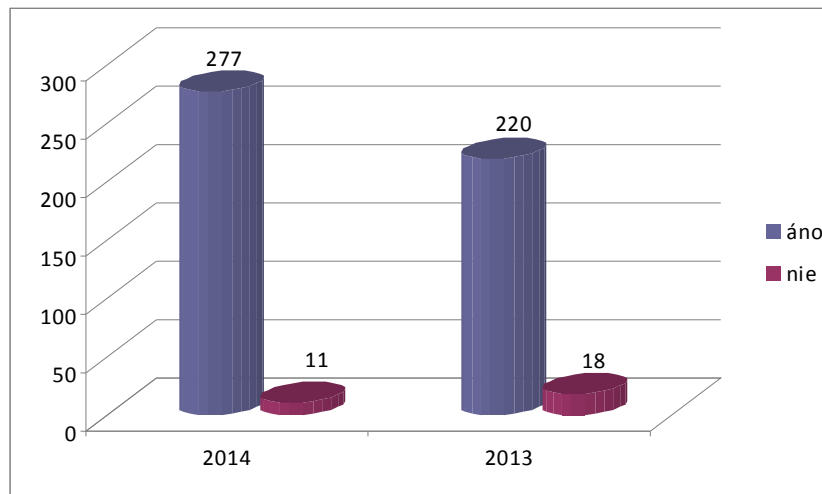
Graf 19 Trvalý a ľahký prístup k informáciám



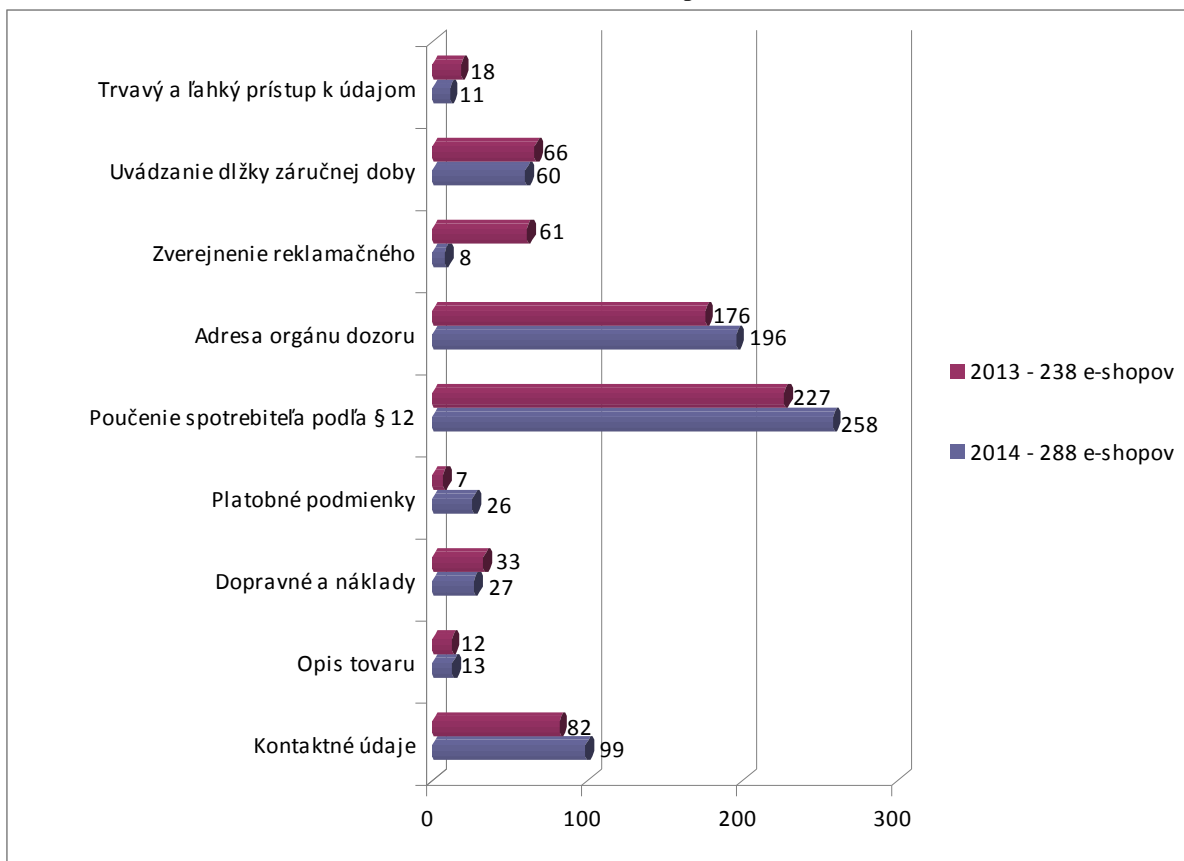
Posledným sledovaným kritériom bolo skontrolovanie dostupnosti všetkých údajov (o produktoch, kontakty a obchodné podmienky). Týmto kritériom sme taktiež nesledovali obsahovú náplň stránok ale iba, či je k týmto údajom ľahký prístup.

Zo všetkých e-shopov 96 % splnilo toto kritérium a iba 4 % z kontrolovaných buď odkazy boli len veľmi ťažko možné nájsť na stránke alebo neboli zverejnené vôbec.

Graf 21 Trvalý a ľahký prístup k informáciám (porovnanie 2014 – 2013)



Graf 22 Sumarizácia celkového počtu nedostatkov

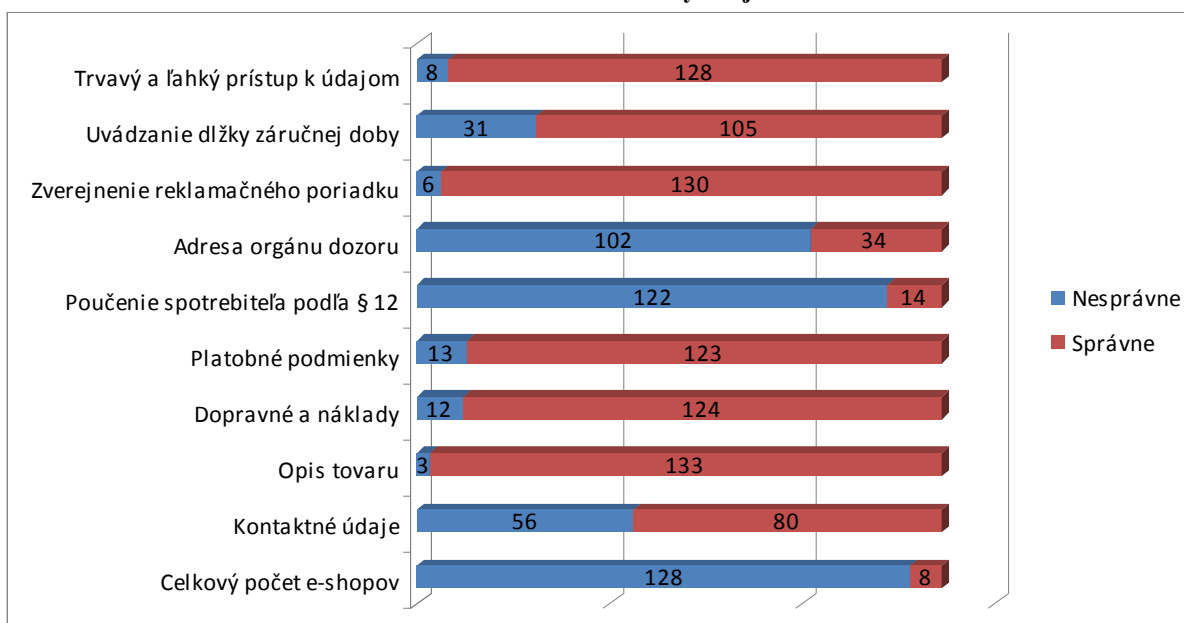


V grafe 22 sumarizujeme celkový počet nedostatkov z celkového počtu prechádzaných e-shopov. Ako to zobrazuje graf, najväčšie nedostatky sú pri informovaní spotrebiteľov o im priznaných právach v súlade s ustanovením § 12 zákona č. 108/2000 Z.z.. Zároveň však môžeme konštatovať, že predávajúci kupujúcich dostatočne informujú o možnostiach platieb a poskytujú vhodný opis ponúkaného sortimentu.

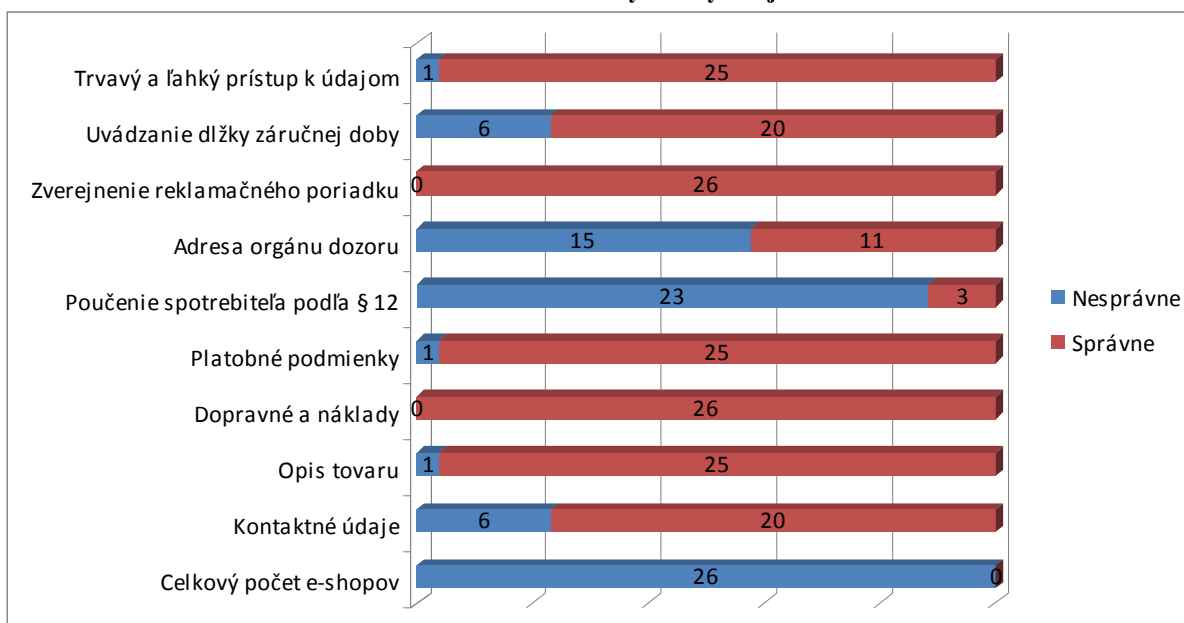
Celkový počet nedostatkov bol 698. Nakoľko do kontroly bolo zaradených 288 e-shopov a skúmaných bolo deväť kritérií na jeden e-shop v priemere pripadalo 2,5 nedostatku (presne 2,424). V porovnaní s rokom 2013 je to zlepšenie o skoro 0,5 nedostatku na e-shop.

Informačné grafy podľa sídiel firiem prevádzkovateľov

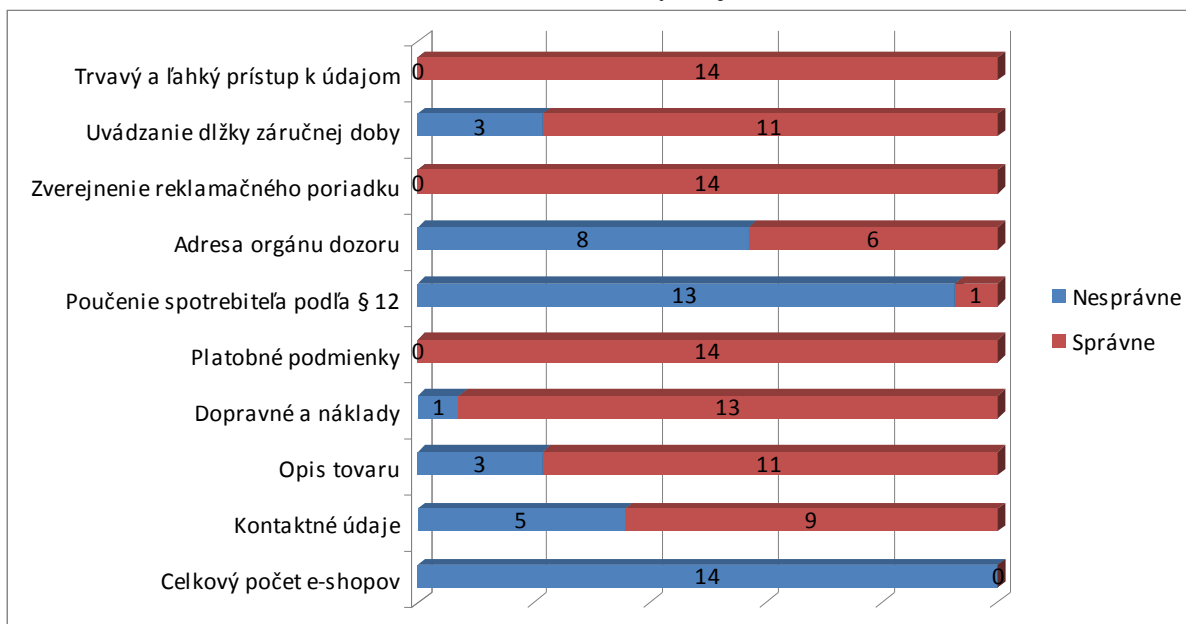
Graf 23 Bratislavský kraj



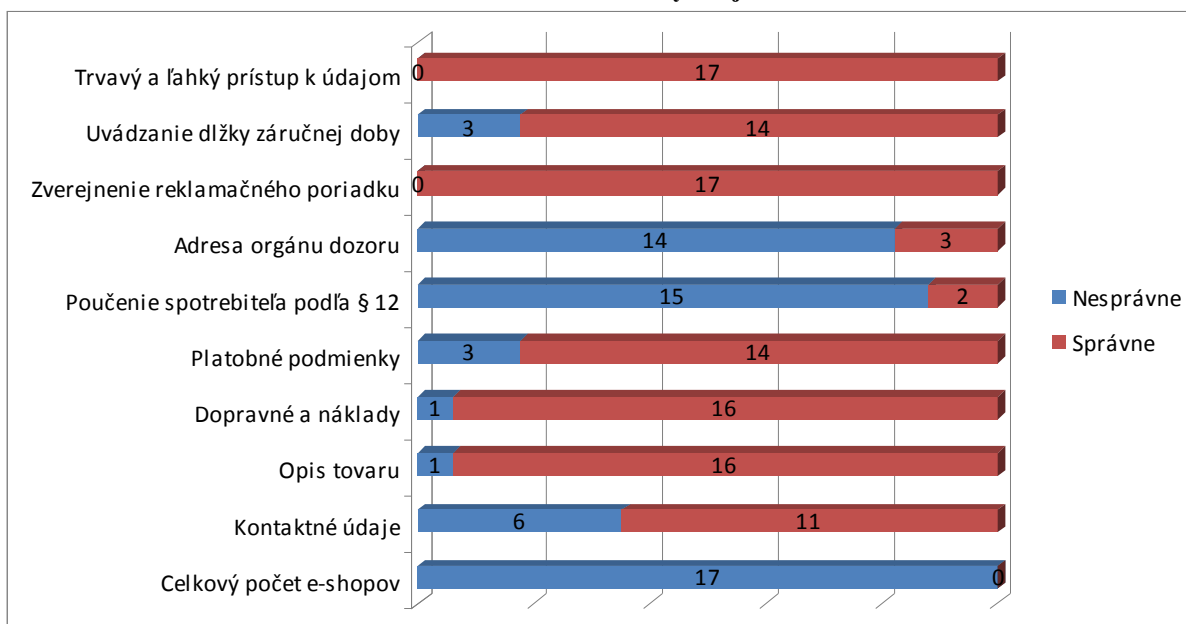
Graf 24 Banskobystrický kraj



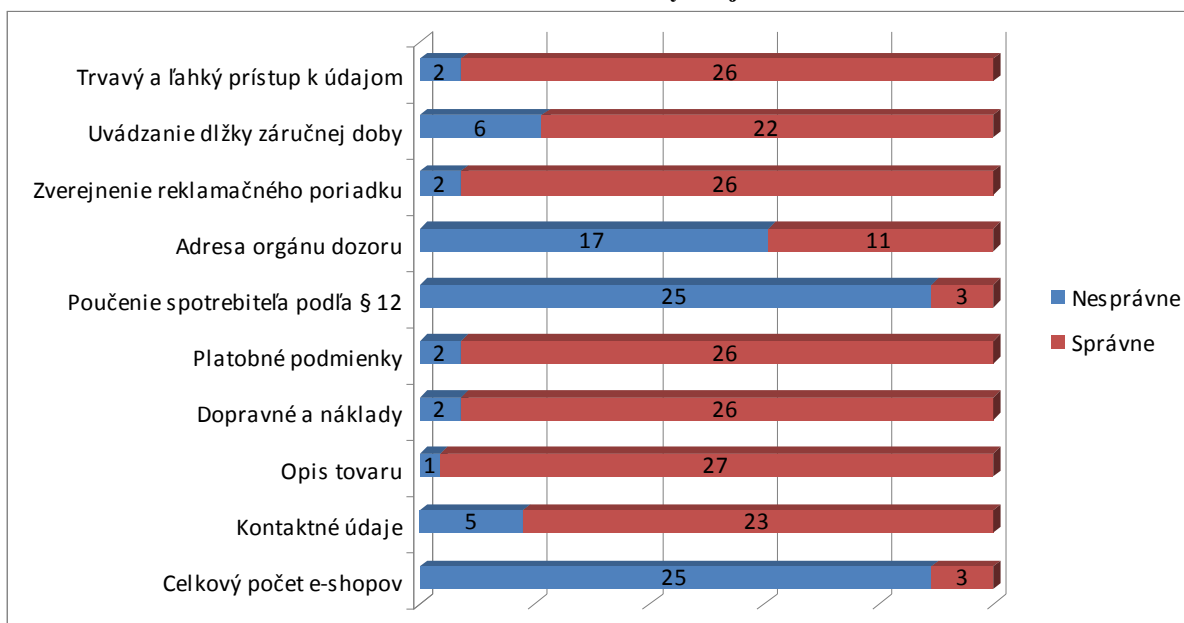
Graf 25 Košický kraj



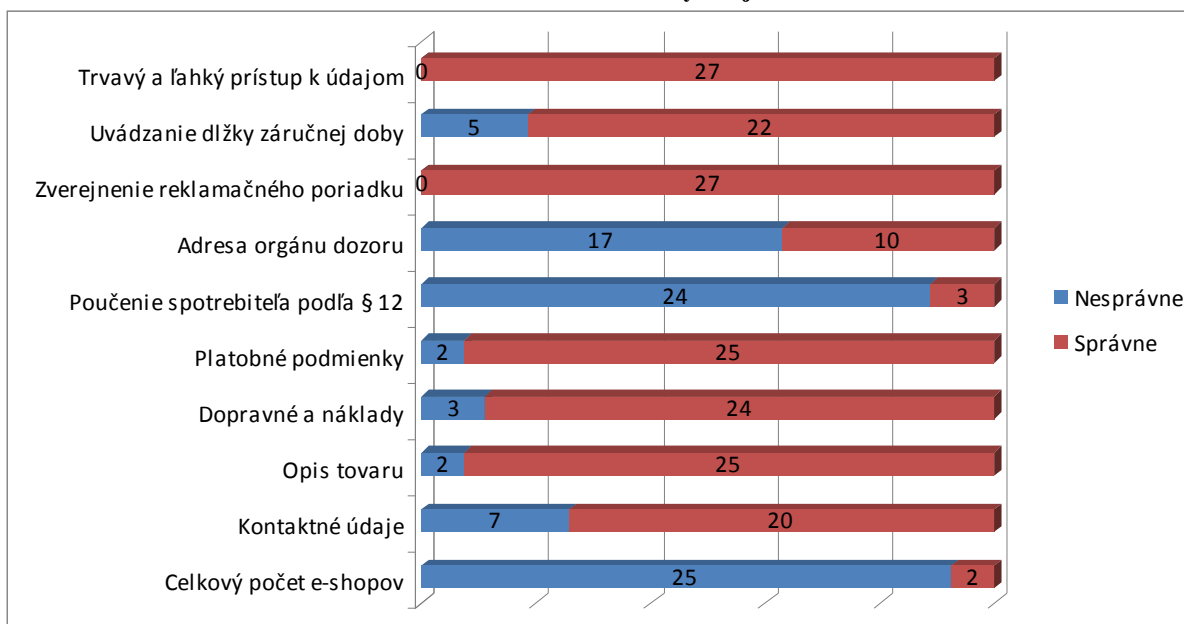
Graf 26 Nitriansky kraj



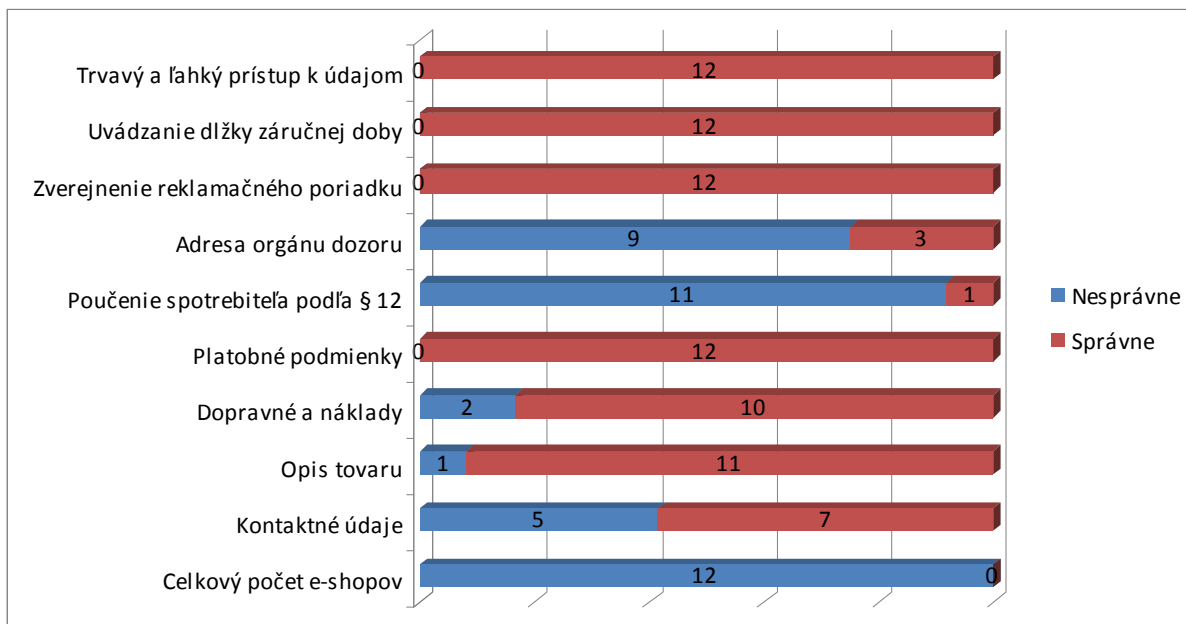
Graf 27 Prešovský kraj



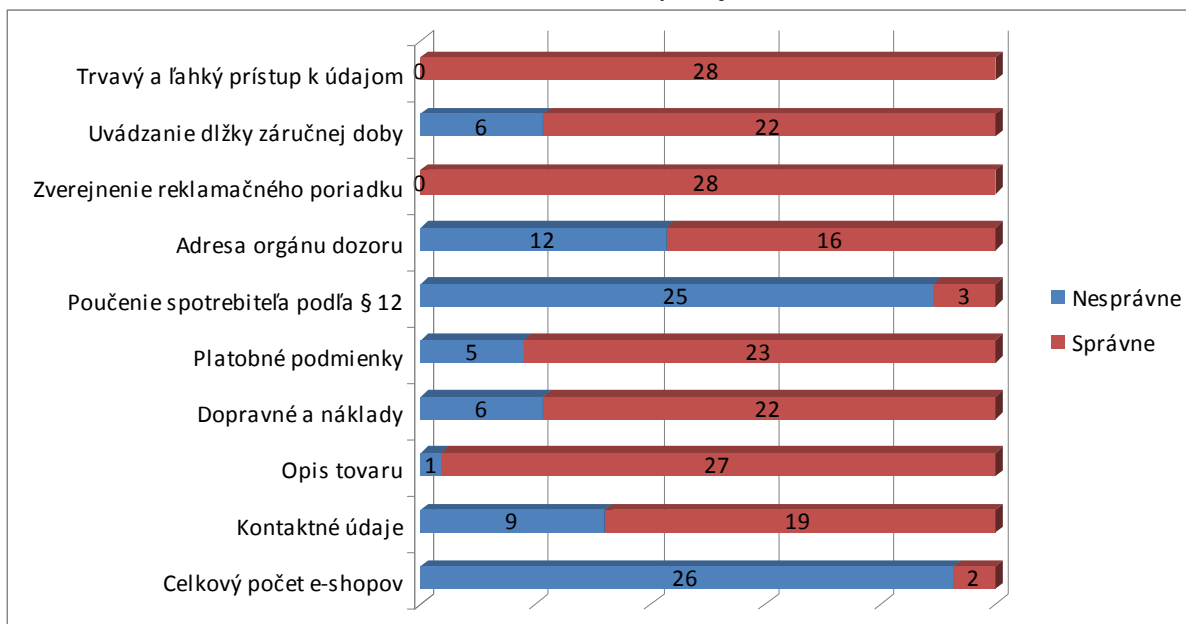
Graf 28 Trenčiansky kraj



Graf 29 Trnavský kraj



Graf 30 Žilinský kraj



Záver

Ako je uvedené v obsahu tejto správy na základe preukázaných kontrol môžeme konštatovať, že právna stránka e-shopov na Slovensku je nízka avšak v porovnaní s predchádzajúcim rokom sa zvýšila ako to dokazuje aj zníženie chybovosti zo skoro troch chýb na e-shop na 2,5 chyby na e-shopu.

Výrazné nedostatky vidíme pri poučení o právach spotrebiteľov odstúpenia od zmluvy, ktoré však postupne sú upravované.

Na základe nami dostupných údajov, objem nákupov spotrebiteľov prostredníctvom internetu na Slovensku v roku 2013 dosiahol obrat vo výške viac ako 208 miliónov € a každoročne narastá. Trend internetového nakupovania je predovšetkým u mladšej populácie (nákup hier, DVD, oblečenia) ale aj u populácie produktívneho veku.

Už o niekoľko dní vstúpi do účinnosti nový zákon č. 102/2014 Z. z., ktorým sa ruší zákon č. 108/2000 Z. z.. Nový zákon mení okrem iného aj tzv. informačné povinnosti prevádzkovateľov ako zavádza zjednotené lehoty pre odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom v celej Európskej únii na 14 kalendárnych dní. Bude preto pre nás ďalšou výzvou v najbližšej správe o právnej stránke sledovať aj skutočnosť, koľko e-shopov nezareaguje na zmenu legislatívy a vo svojich obchodných podmienkach sa budú odvolávať na neplatný zákon, tak ako tomu je i napríklad pri uvádzaní zákona k ochrane osobných údajov.

Pevne veríme, že táto správa Vám poskytla hodnoverný obraz o právnej stránke e-shopov na Slovensku. Ako sme uviedli na jej začiatku, našou snahou je poukázanie na nedostatky, ktoré e-shopy majú a nie dehonestovať prácu prevádzkovateľov. Zároveň chceme vyzdvihnúť 15 e-shopov, ktoré všetky body kontroly splnili a teda ich právna stránka je úplne v poriadku. Pre ostatné kontrolované e-shopy odporúčame aby si upravili podmienky v zmysle legislatívy.

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.

Správa o právnej stránke e-shopov na Slovensku

máj 2014

www.nakupujbezpecne.sk



Dostala sa Vám do rúk v poradí už druhá 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 (e-shopov).

Touto správou chceme poukázať na dôležitosť obchodných ale i reklamačných podmienok, keďže prostredníctvom nich sa riadi celý obchodný vzťah medzi predávajúcim a kupujúcim (spotrebiteľom). Nakoľko obchodné podmienky sú stanovené predajcom, medzi predávajúcim a kupujúcim vzniká zmluvný vzťah na základe tzv. spotrebiteľskej zmluvy. Orgán dozoru, t.j. príslušný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len SOI) môže v prípade zistení porušenia zákona a informačných povinností udeliť prevádzkovateľovi pokutu za neplnenie týchto povinností alebo za klamanie spotrebiteľa, či iné zistené porušenia príslušných právnych predpisov.

Spoločnosť nakupujbezpecne.sk, s.r.o. pôsobí na Slovensku viac ako tri 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 pre prevádzkovateľov e-shopov. Taktiež plánujeme rozšíriť poskytovanie služieb certifikácie e-shopov aj do Českej republiky.

Každý nami certifikovaný internetový obchod 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.

Túto správu vydávame už po druhýkrát, preto Vám v nej zároveň prinášame aj grafický prehľad s výsledkami v porovnaní s prvou správou z mája 2013. A zároveň veríme, že každoročne sa podiel e-shopov so splnením zákonných požiadaviek bude každoročne zvyšovať.

Mgr. Bc. 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 17. aprílu 2014 vybrali všetkých obchodníkov uvedených v zoznamoch podporujúcich platobné systémy. V tomto súbore sa nachádzalo 853 e-shopov. Z celkového počtu sme vybrali ako reprezentatívnu vzorku 288 e-shopov, čo predstavuje viac ako tretinu e-shopov, ktoré podporujú tzv. „platobné tlačidlá“. 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 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.

Celková vybraná vzorka predstavuje približne 3,5 % 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 8200.

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 elektronickom obchode v znení neskorších noviel.

Celý prieskum bol realizovaný v priebehu 21. a 22. týždňa 2014,. Počas týchto dvoch týždňov sme prechádzali internetové stránky reprezentatívnej vzorky a ku každému e-shopu bol vyhotovený písomný záznam. Z písomných záznamov sa následne zbierali všetky získané údaje aby sme ich mohli porovnávať ako i zverejniť ich v grafickej podobe vo forme uvádzaných grafov.

Pre tento prieskum sme skúmali deväť bodov, presne tak ako minulý rok. 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.).

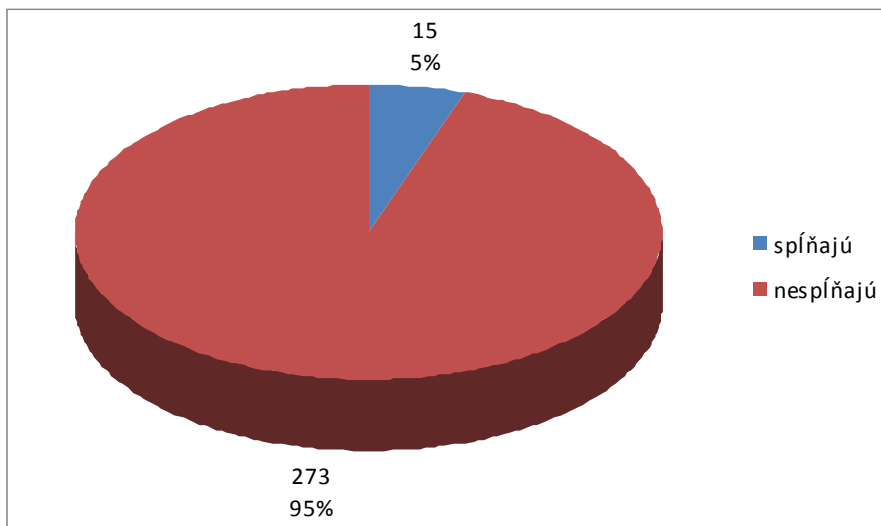
Z prieskumu sme avšak nevyradili žiadne e-shopy, ktoré sú držiteľmi akéhokoľvek certifikátu, ak boli vybrané v zmysle zvoleného kľúča.

Vyhlasenie 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 objektívnosťou je možné zabezpečiť, aby prieskum hodnoverne vykázal všetky skúmané ciele.

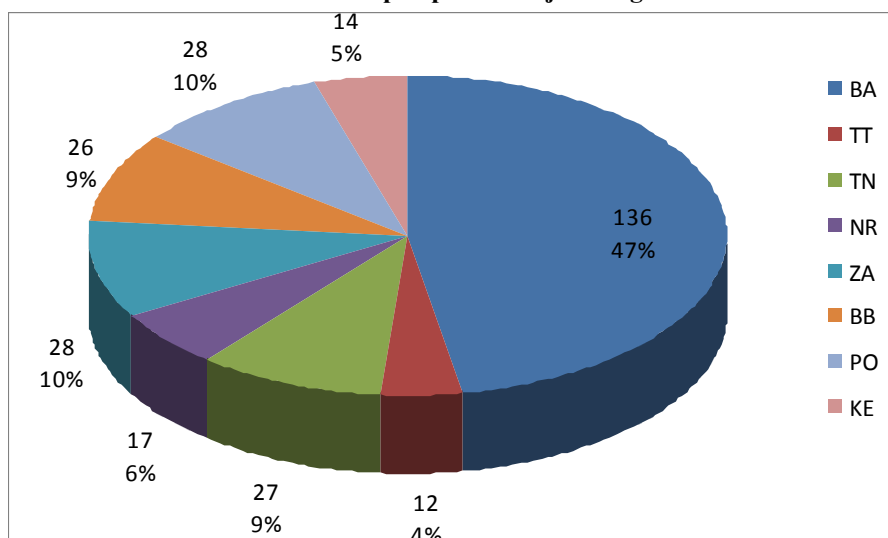
Základným cieľom celého prieskumu je určenie percenta e-shopov, ktoré spĺňajú zákonom definované súbory minimálne poskytovaných informácií na svojich internetových stránkach ako i následná analýza chýbajúcich informácií, ktoré sú najčastejšími nedostatkami a zhodnotením súčasného stavu s návrhmi riešení.

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 15 e-shopov z celkového počtu kontrolovaných e-shopov, ktorých bolo 288. V percentuálnom vyjadrení podiel e-shopov, ktoré spĺňajú zákonné požiadavky je 5 %. Oproti roku 2013 sme zaznamenali nárast splnenia zákonných podmienok o dva percentá.

Graf 2 Podiel e-shopov podľa krajov - orgán dozoru

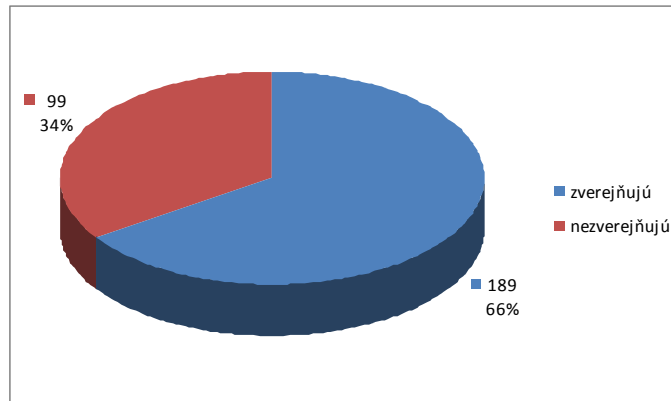


Graf 2 vyobrazuje počet e-shopov podľa ich miestnej príslušnosti k orgánu dozoru v zmysle zákona č. 128/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov. Dominantným je Bratislavský kraj, ktorému pripadá až 47%, v roku 2013 bol podiel Bratislavského kraja 39% zo všetkých skúmaných e-shopov. Pri skúmaní však bolo 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 grafoch publikovaných na nasledujúcich stranách budeme následne zobrazovať podiely nedostatkov v zmysle sledovaných bodoch.

¹ Podľa Výročnej správy SOI za rok 2013 bolo v Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie pre Bratislavský kraj prijatých 3589 podnetov, sťažností a oznámení, čo predstavuje viac štvrtinu na všetkých podnetoch, sťažnostiach a oznámeniach adresovaných na Slovenskú obchodnú inšpekciu.

Graf 3 Zverejňovanie kontaktných informácií

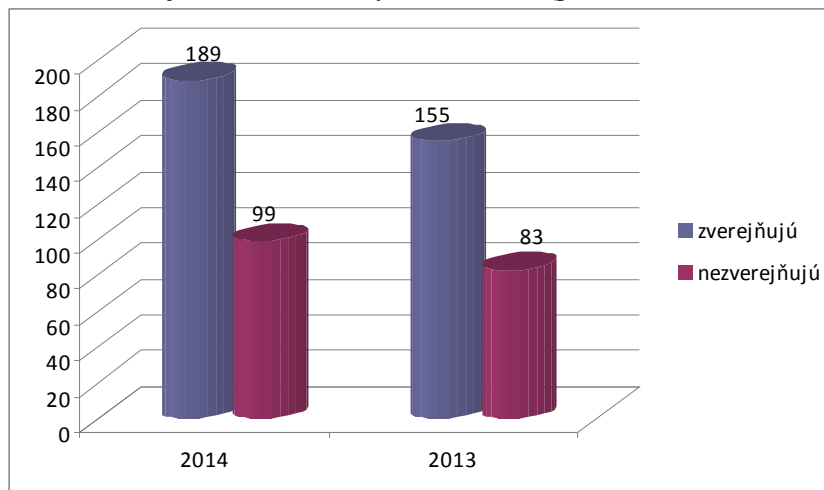


Najčastejším nedostatkom pri kontrolách bolo nezverejnenie názvu registra (obchodný register alebo obvodný úrad) a čísla zápisu tohto registra, ktorý vykonal zápis. Pri právnickej osobe išlo o neuvádzanie príslušného zápisu v obchodnom registri, pri fyzických osobách – podnikateľov číslo živnostenského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

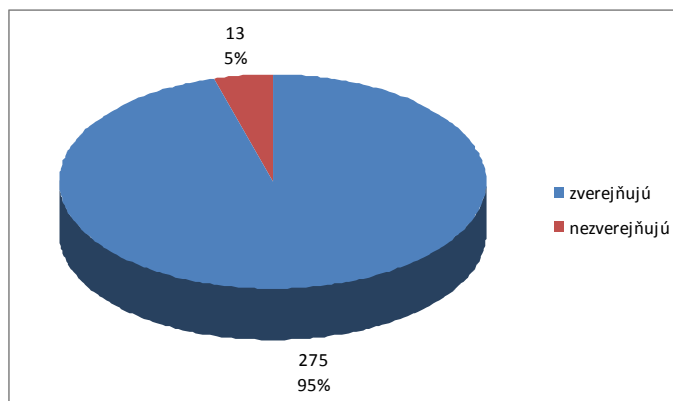
Počas kontroly sme našli aj internetové obchody (v počte 3) ktoré na svojej stránke nezverejňovali vôbec žiadne kontaktné údaje. Nakoľko sme chceli vyskúšať objednať si z takého e-shopu, ktorý nezverejňuje žiadne informácie, naša objednávka bola vybavená a doručená do týždňa, no prekvapením bolo, že prevádzkovateľ k tovaru nepribalil ani faktúru a teda v prípade, aby sme chceli odstúpiť od zmluvy, nemali by sme ako dokladovať zakúpenie tovaru. 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.

Oproti minulému roku sa výsledky nijako významne nezmenili. Posun bol o jedno percento viac internetových obchodov, ktoré zverejňujú kompletne kontaktné údaje. Porovnanie s rokom 2013 je uvedené v grafe 5.

Graf 4 Zverejňovanie kontaktných informácií (porovnanie 2014 – 2013)



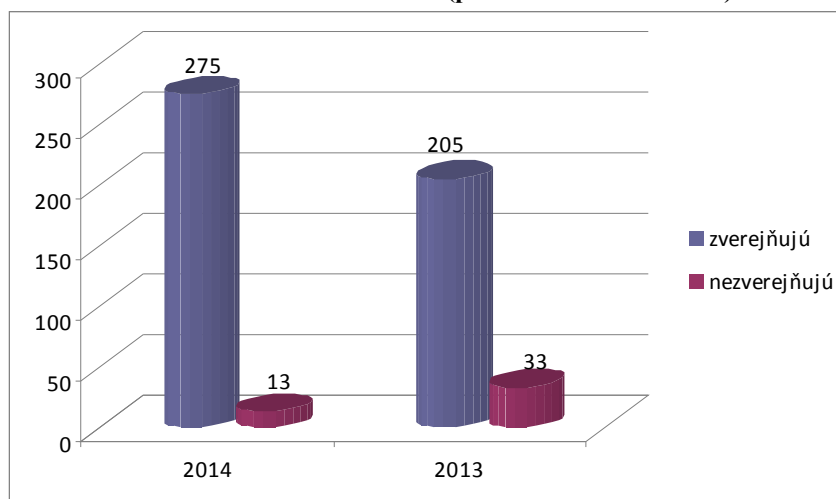
Graf 5 Informácie o tovare



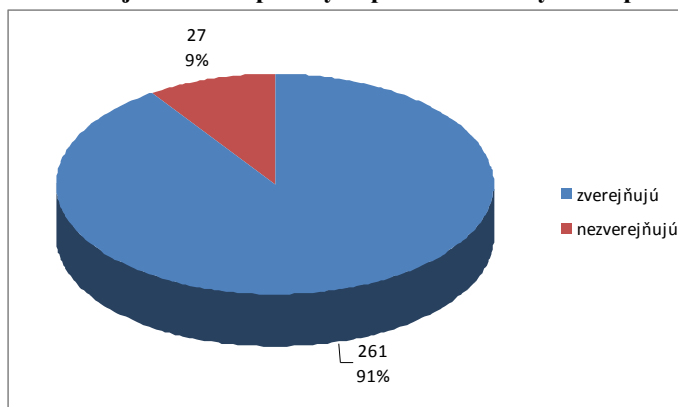
Kupujúci majú právo dozvedieť sa všetky informácie o tovare. E-shopy im poskytujú najširšie spektrum informácií a zároveň tieto údaje často krát dopĺňajú napríklad aj textovými prílohami s technickými informáciami o produktoch alebo poskytujú montážne návody k tovaru alebo videami priamo na svojich stránkach. My sme však skúmali predovšetkým základné informácie o tovaroch. Nakoľko niektoré z e-shopov predávajú textil, v piatich prípadoch predávajúci neposkytoval informácie o materiálovom zložení. V piatich prípadoch neboli kupujúcemu tieto informácie poskytované v kodifikovanej podobe slovenského jazyka (poskytované boli iba v anglickom jazyku) a v troch prípadoch tieto informácie o tovare kupujúcim neboli poskytované vôbec.

V porovnaní s rokom 2013 je možné pozorovať výrazné zlepšenie zverejňovanie informácií o tovare predávajúcim na stránkach internetových obchodov.

Graf 6 Informácie o tovare (porovnanie 2014 – 2013)



Graf 7 Zverejňovanie dopravných podmienok a výške dopravného

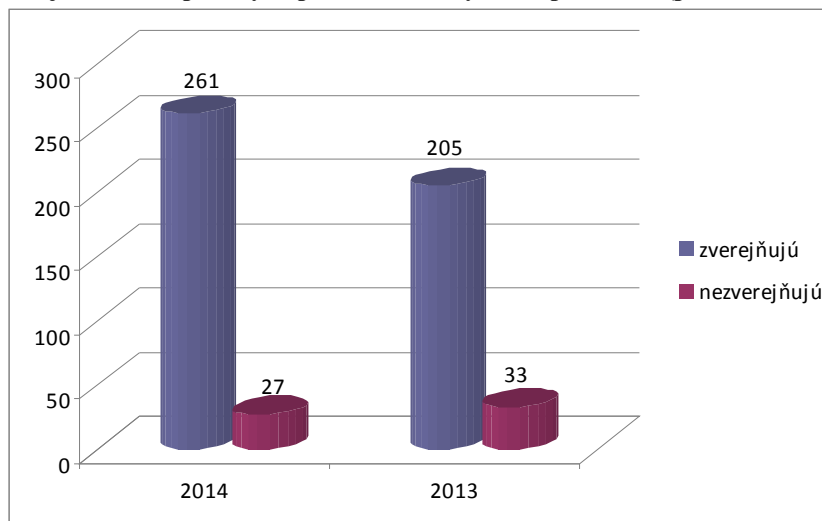


Zo všetkých e-shopov 9 % neinformuje o dopravných podmienkach. , čo je možné považovať za veľmi vysoký počet, pretože cena dopravy je v e-shopoch veľmi dôležitou položkou. V skúmaných e-shopoch buď informácie o spôsoboch dopravy neboli vôbec alebo kupujúci nemal prístup k cenám dopravného pred vykonaním objednávky, alebo sa s cenou dopravy mohol oboznámiť až po určitých krokoch v procese nákupu, t.j. pridávania tovaru do nákupného košíka.

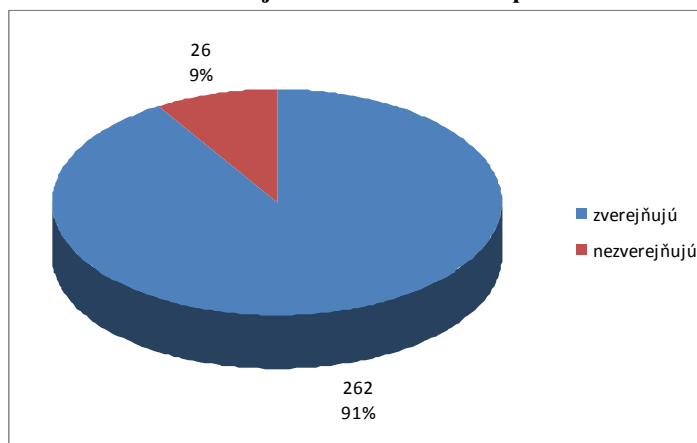
Taktiež v niekoľkých prípadoch (tri prípady) nastala situácia, že v dopravných podmienkach bola uvedená určitá suma za dopravu, no pri procese tvorby objednávky bolo dopravné vyššie ako uvádzal prevádzkovateľ na svojej stránke. Toto konanie je v rozpore s ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa ak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

Ako aj v predchádzajúcom bode aj v tomto je zrejmé, že prevádzkovatelia e-shopov upravovali a dopĺňali svoje e-shopy o údaje predovšetkým k výške dopravných nákladov, nakoľko je tu čiastočné zlepšenie oproti minulému roku.

Graf 8 Zverejňovanie dopravných podmienok a výške dopravného (porovnanie 2014 – 2013)



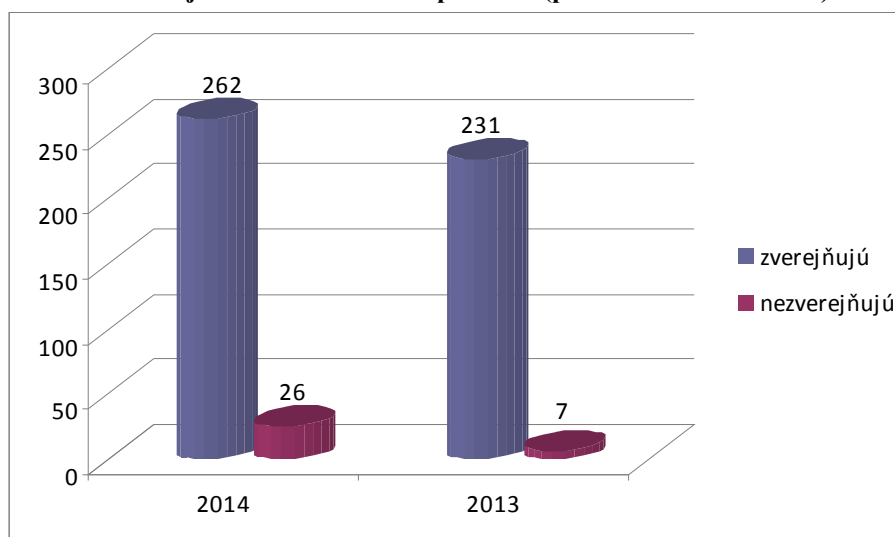
Graf 9 Zverejňovanie informácií o platbách



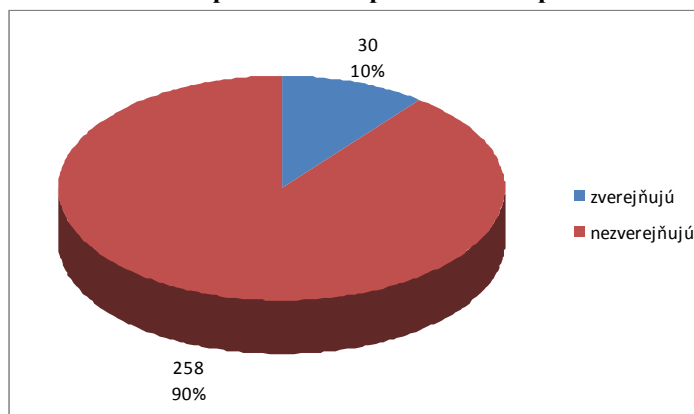
Okrem povinnosti zverejňovania informácií o dodacích podmienkach vrátane cien, majú povinnosť zverejňovať aj platobné podmienky. Tieto nezverejňovalo na svojej stránke 9 % kontrolovaných objektov. Nezverejňovanie týchto informácií môže mať vplyv na rozhodnutie spotrebiteľa, či si daný produkt objedná alebo nie, avšak pri nevedomosti o možnostiach zaplatať tovar zistí, že za tovar chce zaplatiť na dobierku a nie ako mu predávajúci zverejní napríklad až v potvrdzujúcom e-maili, že za tovar musí zaplatiť vopred.

V porovnaní s rokom 2013 je zrejme, že došlo k výraznému zhoršeniu informovania kupujúcich a platobných podmienkach, pretože v ostatnom roku platobné podmienky nezverejňovalo „iba“ 7 internetových obchodov, čo v percentuálnom vyjadrení predstavuje 3 % avšak tento rok bol počet až 26.

Graf 10 Zverejňovanie informácií o platbách (porovnanie 2014 – 2013)



Graf 11 Poučenie spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy



V našej kontrole najhoršie dopadlo hodnotenie obchodných podmienok prevádzkovateľov v súlade s ustanovením § 12 zákona č. 108/2000 Z.z. v časti poučenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy v zákonnej lehote 7 pracovných dní vrátane spôsobu odstúpenia a vrátenia peňažného plnenia.

Až 258 e-shopov, čo činí 90 % všetkých e-shopov pričom najčastejšie sme zistili nasledovné nedostatky:

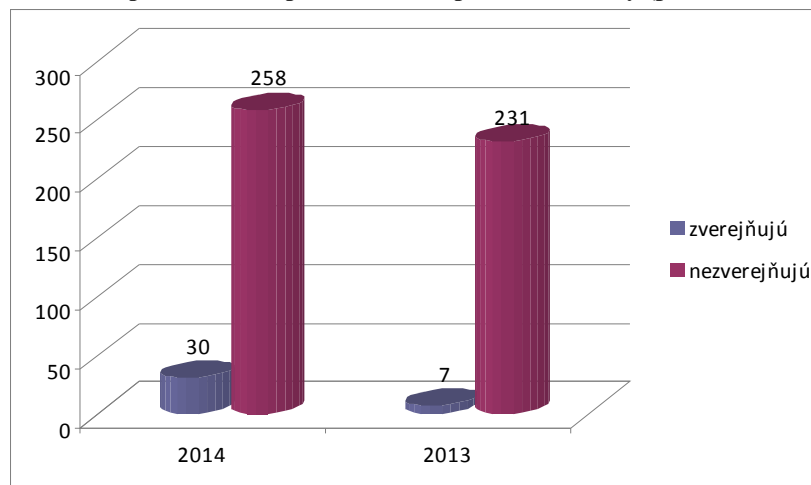
- predávajúci poskytujú kupujúcim nejasné, nepresné a zavádzajúce informácie odvolávajú sa na zákon, napriek tomu, že tieto informácie nie sú uvádzané v zákone v tom znení v akom ich zverejňuje predávajúci;
- predávajúci si skracujú lehotu na odstúpenie od zmluvy vynechaním slovíčka „pracovných“ alebo tým, že požadujú, aby v uvedenej lehote doručili oznámenie prevádzkovateľovi, hoci postačuje ak odstúpenie od zmluvy najneskôr v posledný deň lehoty je podaný na poštovú prepravu;
- 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 spotrebiteľa;
- predávajúci požadujú vracať tovary, na ktorých nemôže byť poškodená originálna plomba od výrobcu alebo informáciu, že spotrebiteľom vráti peňažné 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 právo na odstúpenie od

zmluvy bez uvedenia dôvodu v lehote 7 pracovných dní nemajú, hoci objednávku vykonali prostredníctvom e-shopu.

V zmysle zákona má spotrebiteľ² právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 7 pracovných dní odo dňa prevzatia tovaru. Právo si môže uplatniť podľa pokynov predávajúceho (e-mailom, písomne) ale tak aby to nevzbudzovalo pochybnosti o tom, že od zmluvy odstúpil. Predávajúci je povinný do 15 dní odo dňa odstúpenia vrátiť spotrebiteľovi zaplatené peňažné plnenie za tovar ako aj dopravné účtované vo faktúre³.

V porovnaní s minulým rokom pozorujeme zlepšenie, že prevádzkovatelia e-shopov si dali záležať aby v tejto časti presnejšie informovali spotrebiteľov, tak ako je to uvedené v grafe 12. Môžeme predpokladať že k tomu prispeli aj sankcie kontrolných orgánov, pretože vo väčšine zverejnených rozhodnutí je možné sa stretnúť s vytknutím chyby v tejto časti obchodných podmienok.

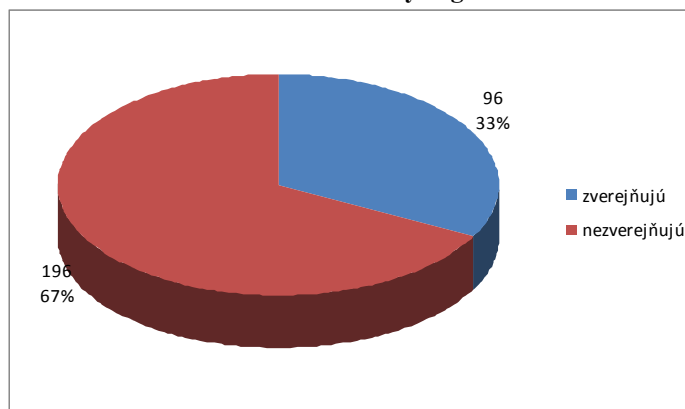
Graf 12 Poučenie spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy (porovnanie 2014 - 2013)



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

³ vid'. rozsudok Európskeho súdneho dvora vo veci číslo C-511/08

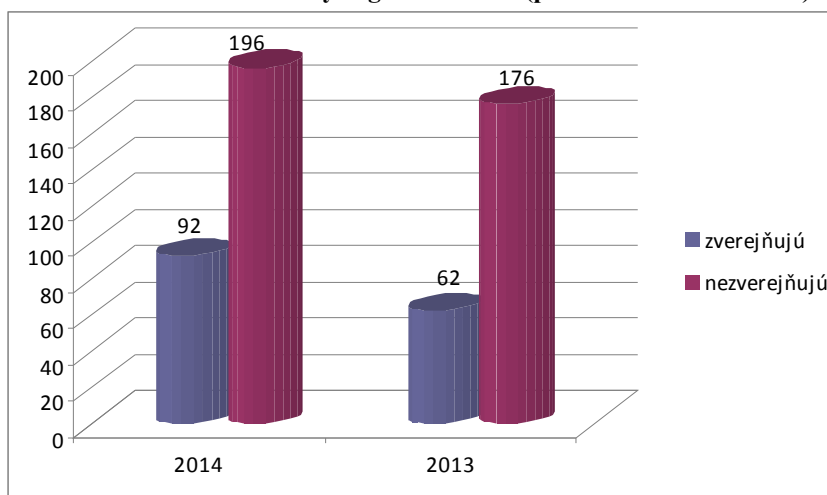
Graf 13 Uvádzanie adresy orgánu dozoru



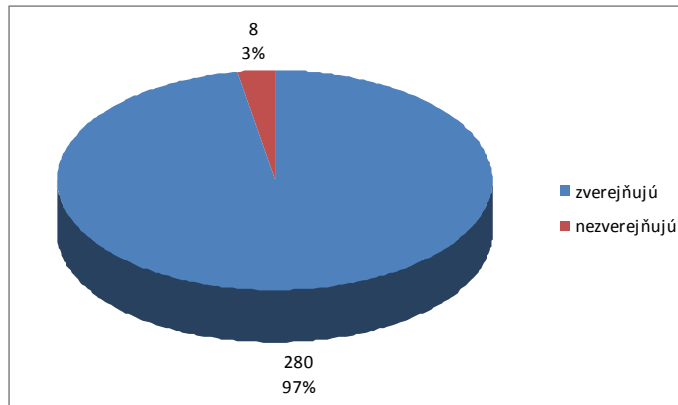
Primárnym orgánom dozoru je príslušný inšpektorát SOI. Príslušnosť sa určuje podľa registrového sídla právnickej osoby alebo miesta podnikania v prípade fyzickej osoby. Na základe zákona však je definované, že je potrebné uvádzať adresu orgánu dozoru. Sekundárnymi orgánmi dozoru je napríklad NBS pri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

S pohľadom na rok 2013 je zjavné zlepšenie so zverejňovaním orgánu dozoru vrátane jeho adresy.

Graf 14 Uvádzanie adresy orgánu dozoru (porovnanie 2014 – 2013)



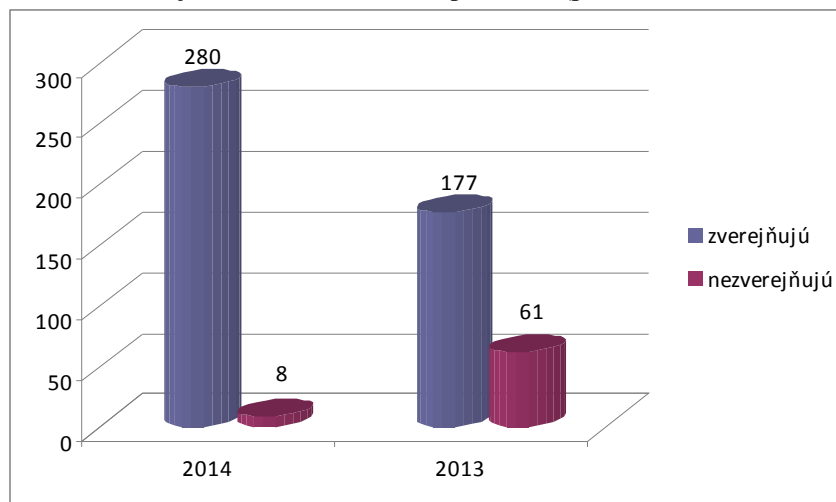
Graf 15 Zverejňovanie reklamačného poriadku



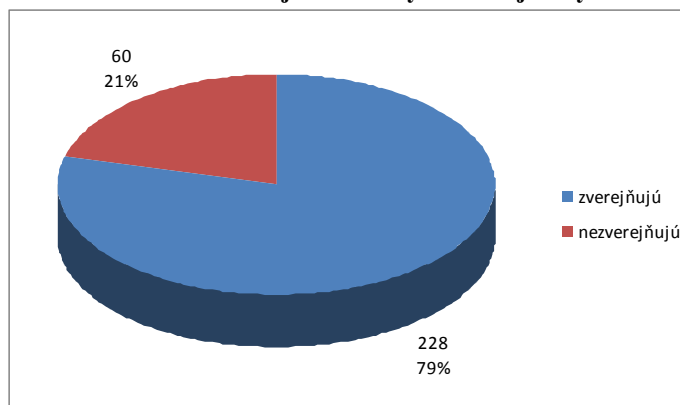
V tejto časti sme skúmali či prevádzkovatelia e-shopov zverejňujú na svojich stránkach reklamačný poriadok, v zmysle ktorého sa riadi reklamácia. Našou úlohou však nebolo hodnotenie samotného reklamačného poriadku ale len skontrolovanie, či je zverejnený na internetovej stránke.

Porovnanie dvoch rokov naznačuje výrazné splnenie si povinnosti zverejňovania reklamačného poriadku. Tento rok reklamačný poriadok nezverejňovalo 3 % subjektov no v roku 2013 reklamačný poriadok nezverejňovala viac ako štvrtina všetkých prevádzkovateľov.

Graf 16 Zverejňovanie reklamačného poriadku (porovnanie 2014 – 2013)



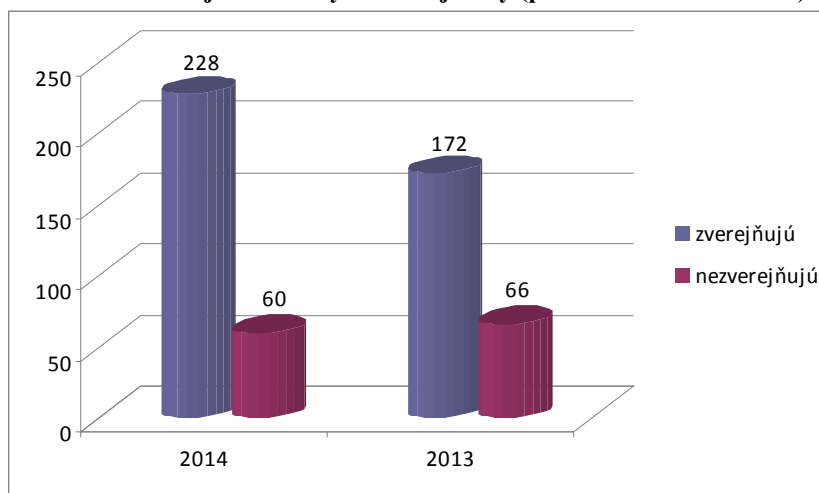
Graf 17 Zverejnenie dĺžky záručnej doby



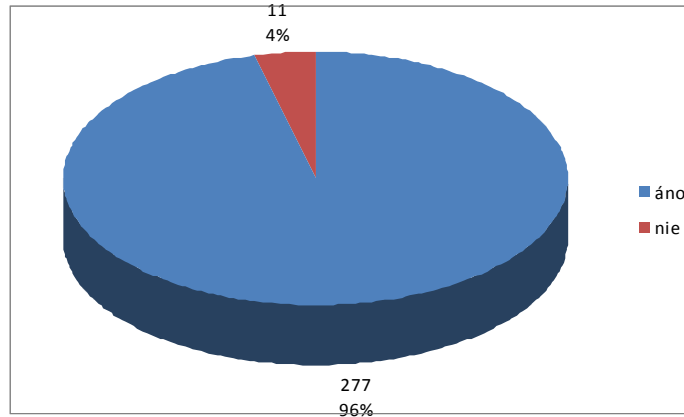
Zameriavali sme sa na zverejnenie dĺžky záručnej doby zverejňovanej prevádzkovateľom e-shopu vrátane začiatku jej plynutia. Niektoré e-shopy dĺžku nezverejňovali alebo je skrátili takým spôsobom, že záručná doba nezačne plynúť prevzatím tovaru spotrebiteľom ale dňom vystavenia faktúry resp. dňom kedy je tovar odovzdaný prepravcovi.

Oproti roku 2013 je tiež možné nájsť zlepšenia, nakoľko v roku 2013 dĺžku záručnej doby nezverejňovali ale nevhodne rátali viac ako 27 % prevádzkovateľov.

Graf 18 Zverejnenie dĺžky záručnej doby (porovnanie 2014 – 2013)



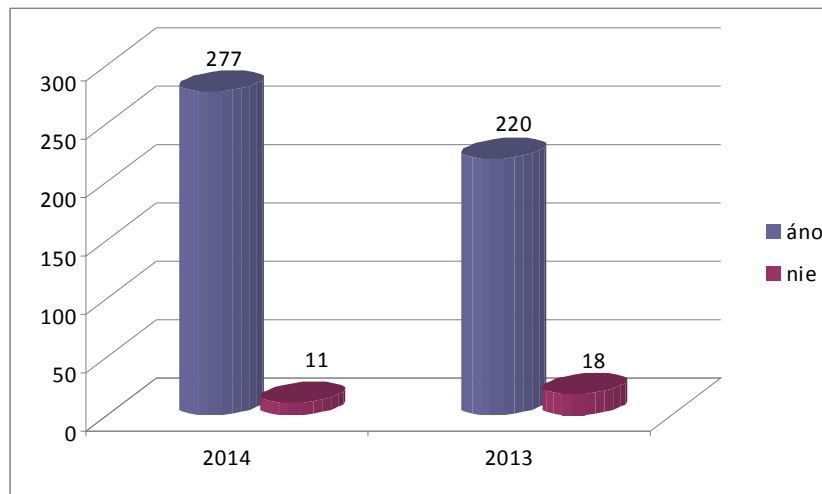
Graf 19 Trvalý a ľahký prístup k informáciám



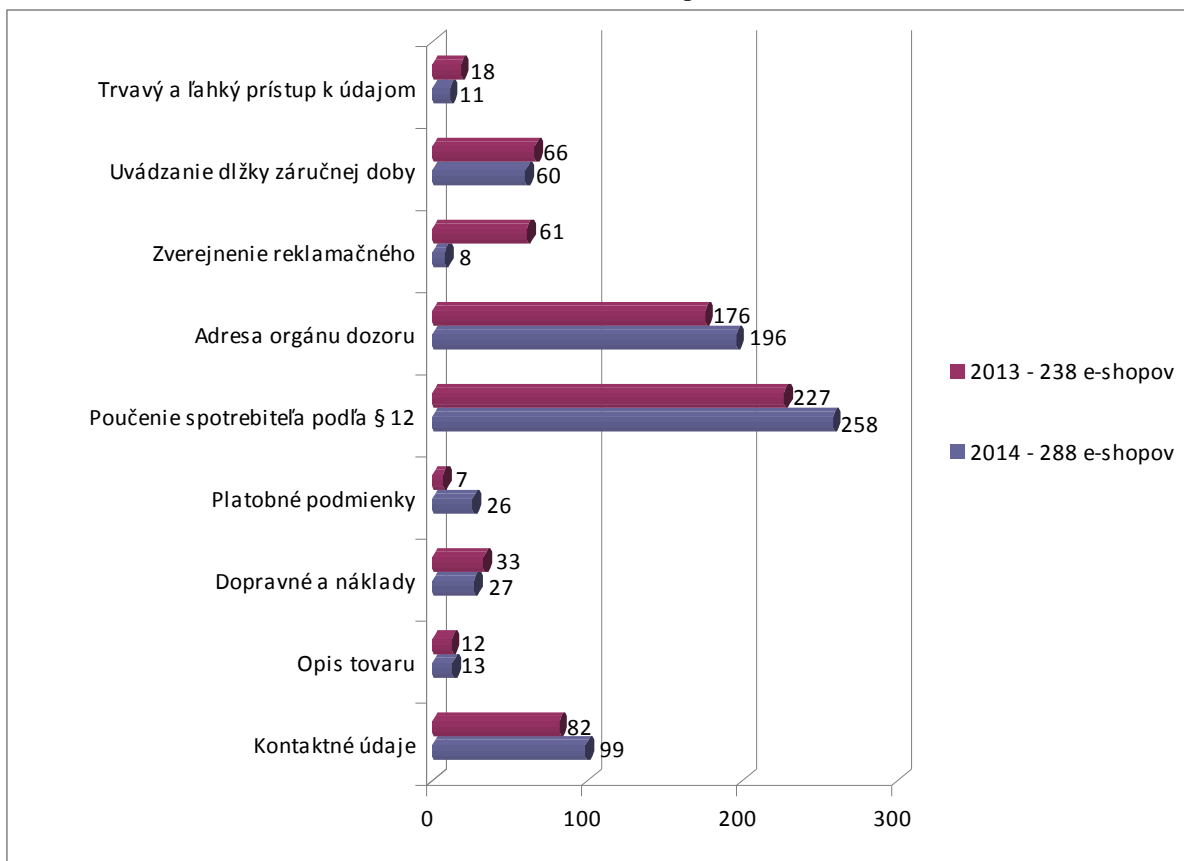
Posledným sledovaným kritériom bolo skontrolovanie dostupnosti všetkých údajov (o produktoch, kontakty a obchodné podmienky). Týmto kritériom sme taktiež nesledovali obsahovú náplň stránok ale iba, či je k týmto údajom ľahký prístup.

Zo všetkých e-shopov 96 % splnilo toto kritérium a iba 4 % z kontrolovaných buď odkazy boli len veľmi ťažko možné nájsť na stránke alebo neboli zverejnené vôbec.

Graf 21 Trvalý a ľahký prístup k informáciám (porovnanie 2014 – 2013)



Graf 22 Sumarizácia celkového počtu nedostatkov

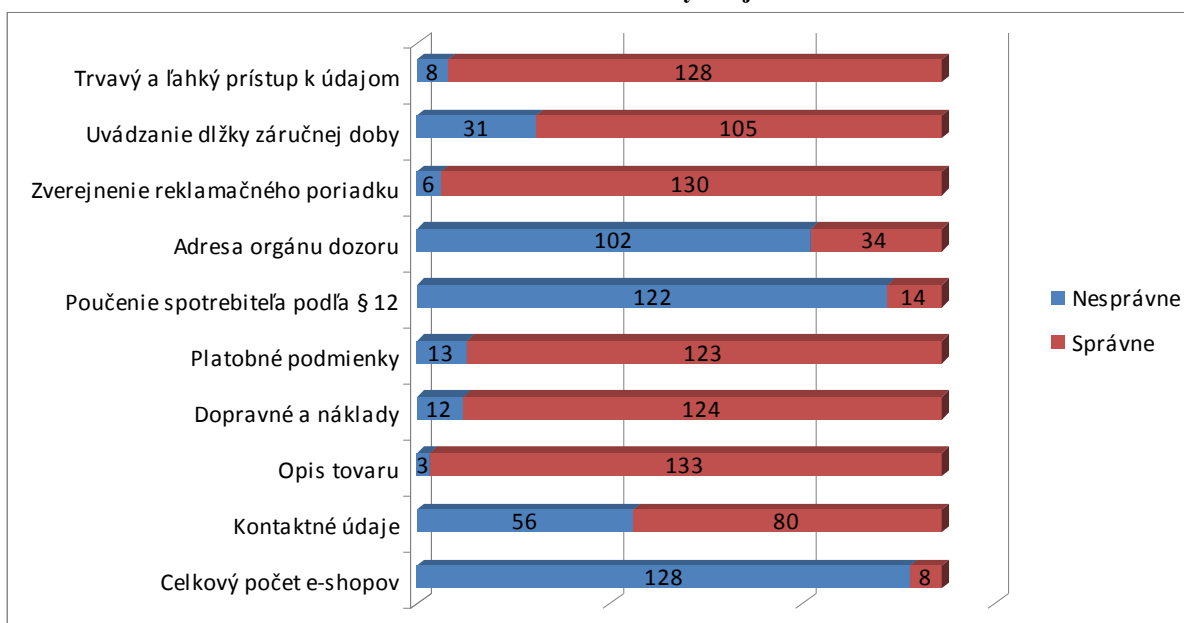


V grafe 22 sumarizujeme celkový počet nedostatkov z celkového počtu prechádzaných e-shopov. Ako to zobrazuje graf, najväčšie nedostatky sú pri informovaní spotrebiteľov o im priznaných právach v súlade s ustanovením § 12 zákona č. 108/2000 Z.z.. Zároveň však môžeme konštatovať, že predávajúci kupujúcich dostatočne informujú o možnostiach platieb a poskytujú vhodný opis ponúkaného sortimentu.

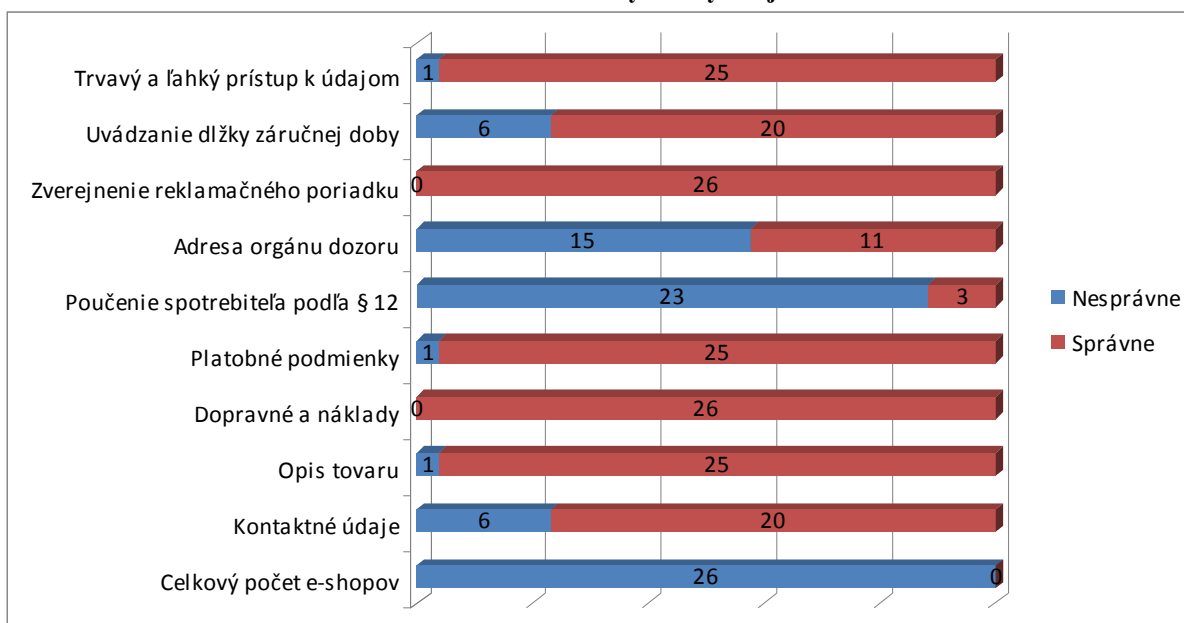
Celkový počet nedostatkov bol 698. Nakoľko do kontroly bolo zaradených 288 e-shopov a skúmaných bolo deväť kritérií na jeden e-shop v priemere pripadalo 2,5 nedostatku (presne 2,424). V porovnaní s rokom 2013 je to zlepšenie o skoro 0,5 nedostatku na e-shop.

Informačné grafy podľa sídiel firiem prevádzkovateľov

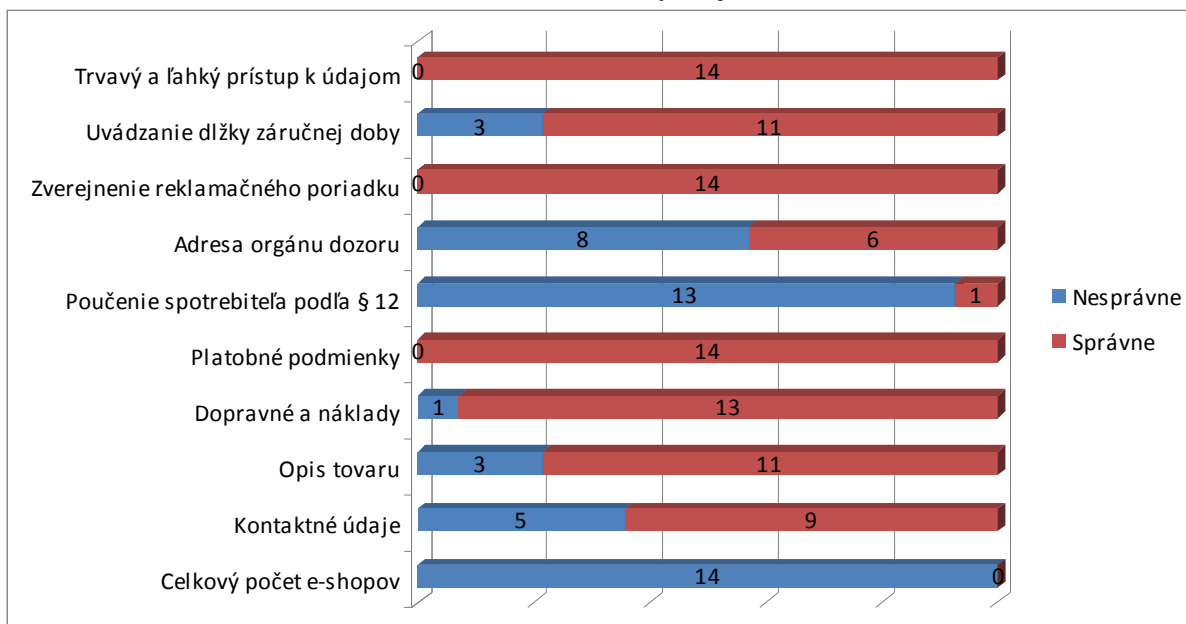
Graf 23 Bratislavský kraj



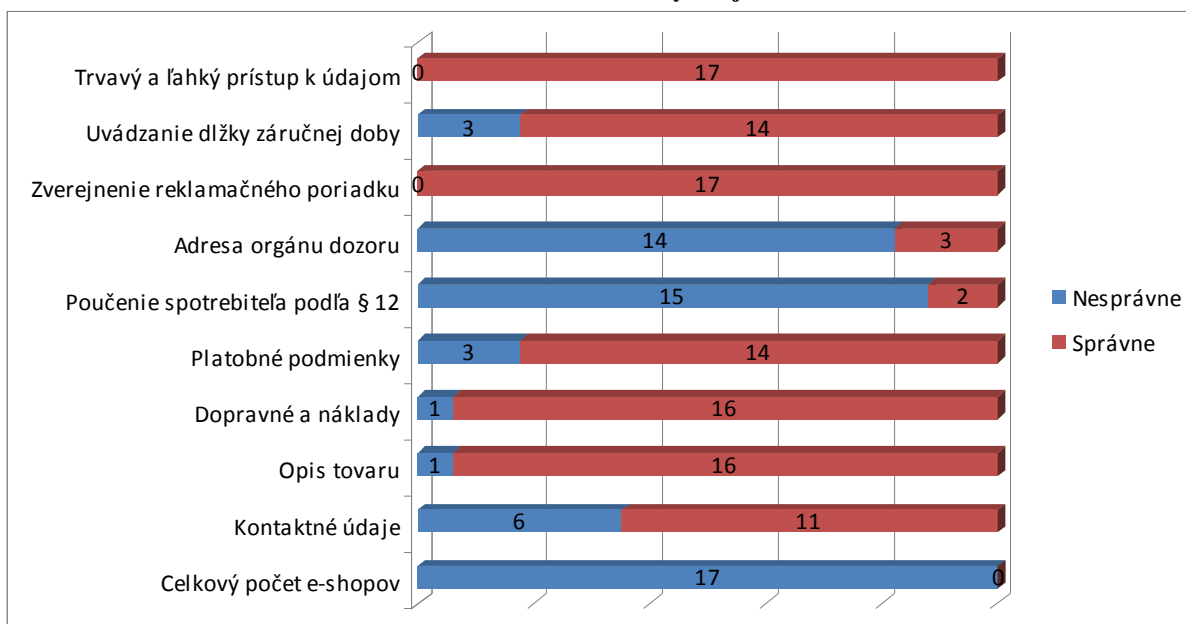
Graf 24 Banskobystrický kraj



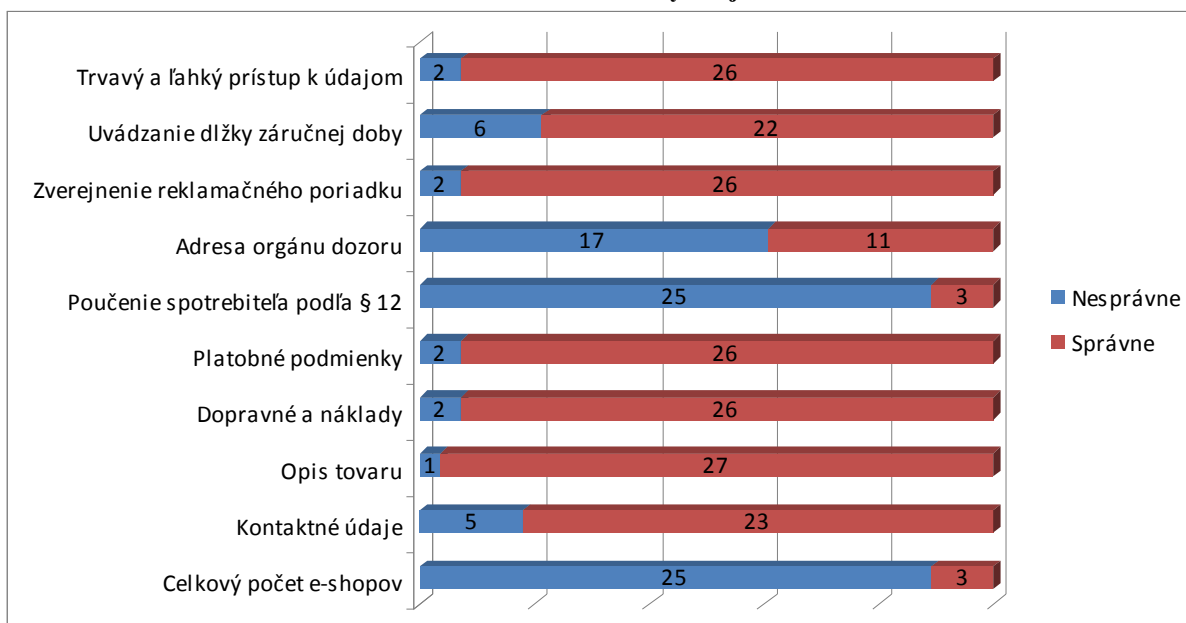
Graf 25 Košický kraj



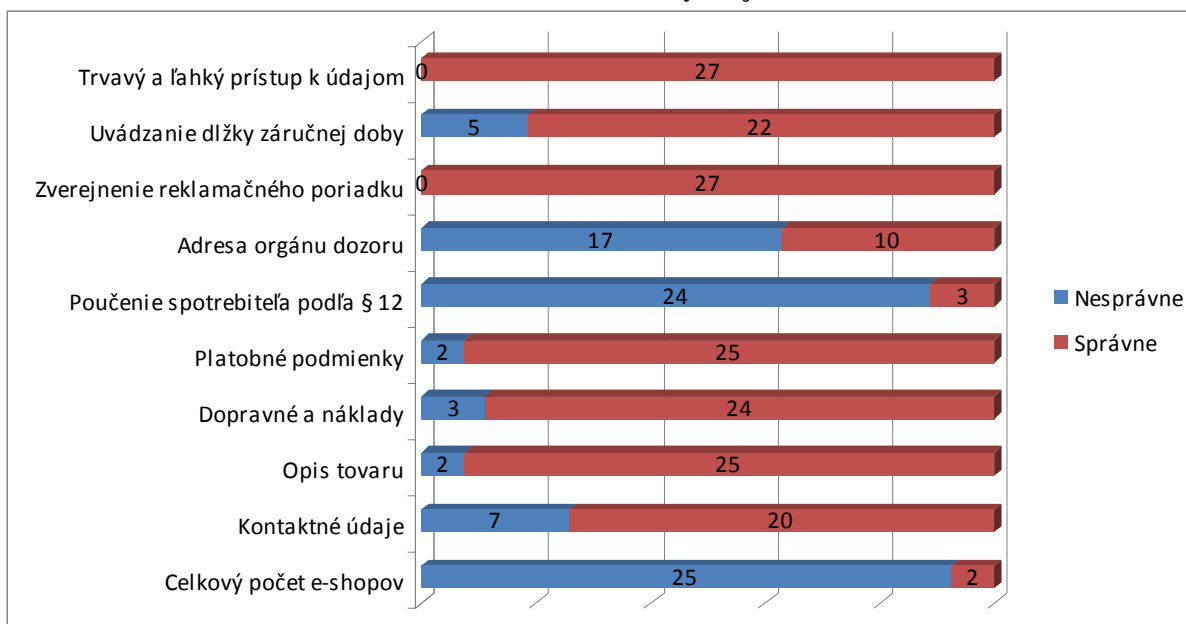
Graf 26 Nitriansky kraj



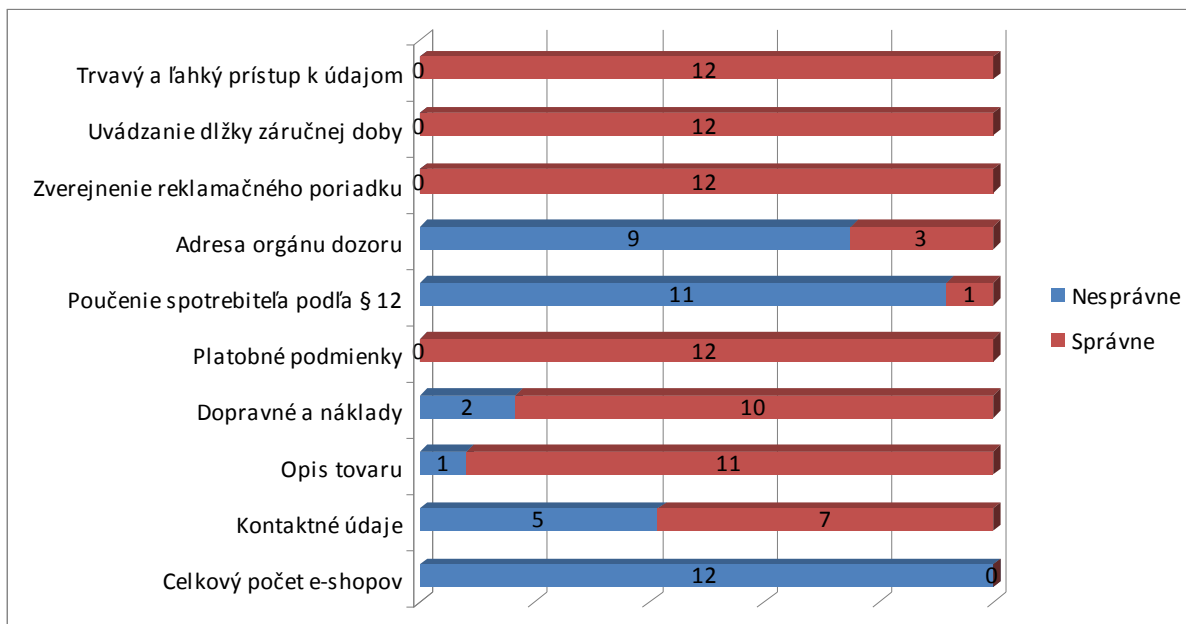
Graf 27 Prešovský kraj



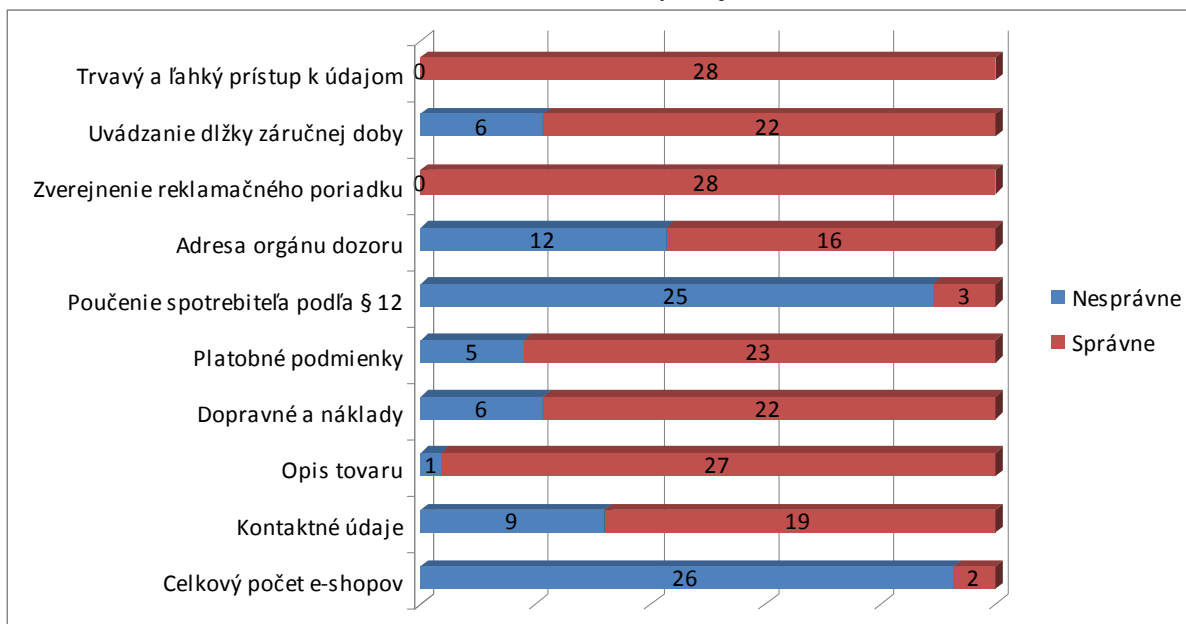
Graf 28 Trenčiansky kraj



Graf 29 Trnavský kraj



Graf 30 Žilinský kraj



Záver

Ako je uvedené v obsahu tejto správy na základe preukázaných kontrol môžeme konštatovať, že právna stránka e-shopov na Slovensku je nízka avšak v porovnaní s predchádzajúcim rokom sa zvýšila ako to dokazuje aj zníženie chybovosti zo skoro troch chýb na e-shop na 2,5 chyby na e-shopu.

Výrazné nedostatky vidíme pri poučení o právach spotrebiteľov odstúpenia od zmluvy, ktoré však postupne sú upravované.

Na základe nami dostupných údajov, objem nákupov spotrebiteľov prostredníctvom internetu na Slovensku v roku 2013 dosiahol obrat vo výške viac ako 208 miliónov € a každoročne narastá. Trend internetového nakupovania je predovšetkým u mladšej populácie (nákup hier, DVD, oblečenia) ale aj u populácie produktívneho veku.

Už o niekoľko dní vstúpi do účinnosti nový zákon č. 102/2014 Z. z., ktorým sa ruší zákon č. 108/2000 Z. z.. Nový zákon mení okrem iného aj tzv. informačné povinnosti prevádzkovateľov ako zavádza zjednotené lehoty pre odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom v celej Európskej únii na 14 kalendárnych dní. Bude preto pre nás ďalšou výzvou v najbližšej správe o právnej stránke sledovať aj skutočnosť, koľko e-shopov nezareaguje na zmenu legislatívy a vo svojich obchodných podmienkach sa budú odvolávať na neplatný zákon, tak ako tomu je i napríklad pri uvádzaní zákona k ochrane osobných údajov.

Pevne veríme, že táto správa Vám poskytla hodnoverný obraz o právnej stránke e-shopov na Slovensku. Ako sme uviedli na jej začiatku, našou snahou je poukázanie na nedostatky, ktoré e-shopy majú a nie dehonestovať prácu prevádzkovateľov. Zároveň chceme vyzdvihnúť 15 e-shopov, ktoré všetky body kontroly splnili a teda ich právna stránka je úplne v poriadku. Pre ostatné kontrolované e-shopy odporúčame aby si upravili podmienky v zmysle legislatívy.

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.