

Správa o právnej stránke e-shopov na Slovensku

máj 2016

(4. ročník)

www.nakupujbezpecne.sk



Vážení čitatelia,

už po štvrtý rok Vám prinášame správu o právnej stránke e-shopov na Slovensku. Myšlienka vytvorenia tejto správy vznikla už pri vzniku nakupujbezpecne.sk, kedy neboli dostupné relevantné informácie o e-shopoch a ich právnej stránke predovšetkým z hľadiska plnenia si zákonom stanovených informačných povinností. Informačné povinnosti chápeme ako súbor informácií, ktoré zákon ukladá prevádzkovateľovi internetového obchodu, ktoré musia byť kupujúcim zverejnené.

Táto správa ma za cieľ zmapovať na reprezentatívnej vzorke určitý súbor informácií, či konkrétne e-shopy, zaradené do vzorky zverejňujú tieto informácie a následne tieto výsledky prezentujeme.

Správa nechce dehonestovať činnosť žiadneho zo prevádzkovateľov internetového obchodu, ktorý bol zaradený do reprezentatívnej vzorky a to je aj dôvod, prečo nezverejňujeme zoznam e-shopov, ktoré do tejto vzorky boli zaradené. Avšak rozhodli sme sa že po zverejnení správy, každému zo subjektov, ktorý bol súčasťou reprezentatívnej vzorky zašleme poštou informáciu o tom, že daný e-shop bol súčasťou kontroly ako aj počet chýb, ktoré v e-shope boli. Týmto chceme docieľiť zvýšenie právneho povedomia prevádzkovateľov, nakoľko prevádzkovatelia neprispôbujú svoje podmienky aktuálne platnej legislatíve.

Touto správou chceme poukázať na dôležitosť obchodných ale i reklamačných podmienok, keďže predovšetkým 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.

O nás

Spoločnosť nakupujbezpecne.sk, s.r.o. pôsobí na Slovensku skoro šesť rokov, 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.

Ku dňu vydania tejto správy evidujeme viac ako 300 certifikovaných e-shopov, ktoré majú platný certifikát alebo im je tento certifikát v tejto dobe predĺžovaný.

Klient okrem certifikácie získava aj podporu v oblasti podnikania a zároveň v roku 2015 sme klientom v spolupráci s našimi partnermi priniesli možnosť čerpania zliav v rámci bonusov, ktoré získava každý klient. Samozrejmosťou je aj prístup k aktuálnej legislatíve a jej rozboru ako i množstvo predpripravených dokumentov pre klientov s cieľom minimalizovania ich záťaže.

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 štvrtýkrát, preto Vám v nej zároveň prinášame aj grafický prehľad s výsledkami v porovnaní s prvou, druhou a treťou správou z predchádzajúcich rokov. A zároveň veríme, že každoročne sa podiel e-shopov so splnením zákonných požiadaviek sa bude 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. máju 2016 vybrali všetkých obchodníkov uvedených v zoznamoch podporujúcich platobné systémy. V tomto súbore sa nachádzalo 958 aktívnych e-shopov. Z celkového počtu sme vybrali ako reprezentatívnu vzorku 318 e-shopov, čo predstavuje skoro 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 3,4 % všetkých e-shopov, ktoré zameriavajú svoje aktivity na území Slovenska. Podľa prieskumu, ktorý zverejnil internetový porovnávač cien heureka.sk na Slovensku je 9355 e-shopov. Celkové tržby e-shopov sú to výške 703 miliónov eur.¹

Metodológia kontroly

Výkon kontroly e-shopov bol naplánovaný tak, aby poskytol hodnoverný odraz právneho stavu e-shopov predovšetkým v zmysle zákona č. 104/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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, tak ako každý rok, v priebehu 21. a 22. týždňa 2016. 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

¹ dostupné online <http://onas.heureka.sk/resources/attachments/p0/20/europeanretailsummitbratislava2016.pdf>

údajmi, na ktoré sa počas kontroly zameriavajú aj inšpektori SOI. Konkrétne išlo o tieto skúmané údaje:

- kontaktné údaje - § 3 ods. 1 písm. b) a c) zákona č. 102/2014 Z.z. a § 4 zákona č. 22/2004 Z.z.;
- náklady na dopravu - § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z.z.;
- platobné podmienky - § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z.z.;
- poučenie spotrebiteľa o práva odstúpenia od zmluvy v zákonnej lehote spolu s postupom jeho uplatnenia - § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. v nadväznosti na § 7 a nasl.;
- adresu orgánu dozoru - § 4 písm. e) zákona č. 22/2004 Z.z.;
- reklamačný poriadok - § 18 zákona č. 250/2007 Z.z. a § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z.z.;
- dĺžka záručnej doby - § 3 ods. 1 písm. g) zákona č. 102/2014 Z.z.;
- ľahký a trvalý prístup k údajom na stránke - § 4 ods. 3 zákona č. 22/2004 Z.z.;
- informácie o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov - § 3 ods. 1 písm. t) zákona č. 102/2014 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.).

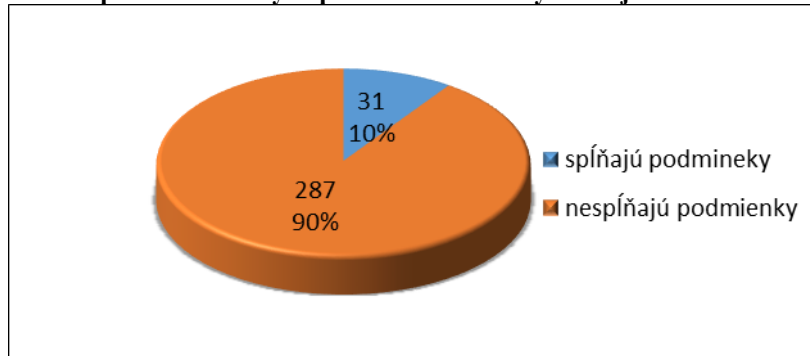
Z prieskumu sme avšak nevyradili žiadne e-shopy, ktoré sú držiteľmi akéhokoľvek certifikátu, ak boli vybrané v zmysle zvoleného kľúča.

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.

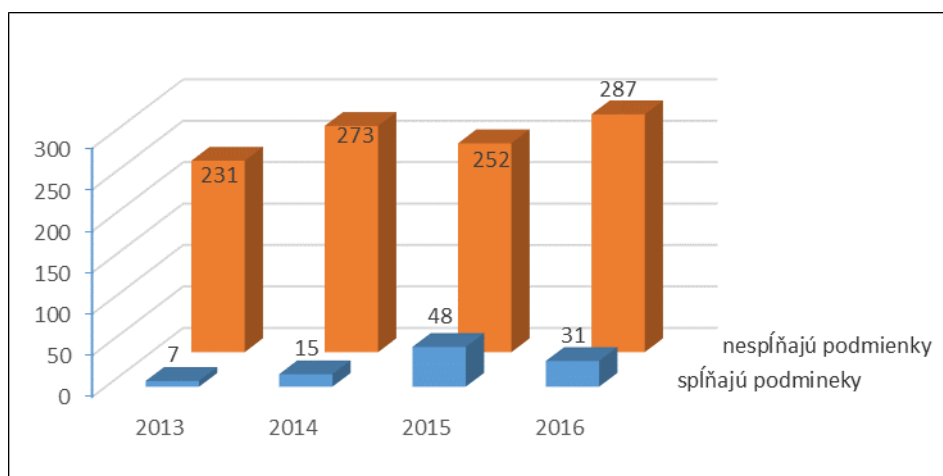
Základným cieľom celého prieskumu je určenie percenta e-shopov, ktoré spĺňajú zákonom definované súbory minimálne poskytovaných informácií na svojich internetových stránkach ako i následná analýza chýbajúcich informácií, ktoré sú najčastejšími nedostatkami a zhodnotením súčasného stavu s návrhmi riešení.

Graf 1 Splnenie zákonných povinností skúmaných subjektov v roku 2016



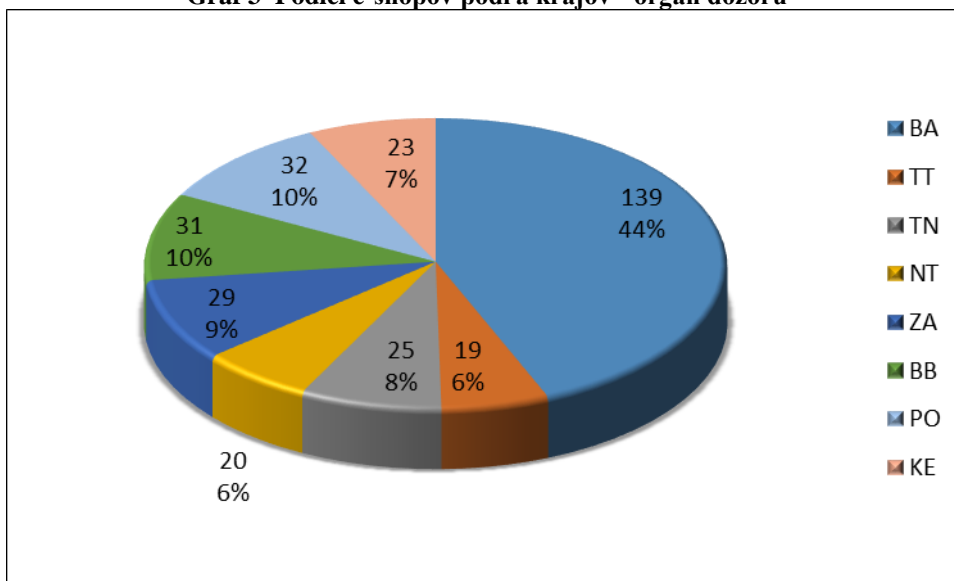
Graf 1 zobrazuje podiel subjektov, ktoré splnili zákonom definované povinnosti vyplývajúce z prieskumu ako celok. V absolútnom vyjadrení si zákonné informačné povinnosti plní iba 31 e-shopov z celkového počtu kontrolovaných e-shopov, ktorých bolo 318. V percentuálnom vyjadrení podiel e-shopov, ktoré spĺňajú zákonné požiadavky je 11 %. V tejto položke môžeme však konštatovať, že oproti minulému roku, počet e-shopov, ktoré vyhoveli všetkým sledovaným kritériám klesol o 6 %. Dôvodom zníženia e-shopu je podľa nášho názoru skutočnosť, že e-shopy nedoplnili informácie o alternatívnom riešení sporov.

Graf 2 Porovnanie plnenia povinností v rokoch 2013 – 2016



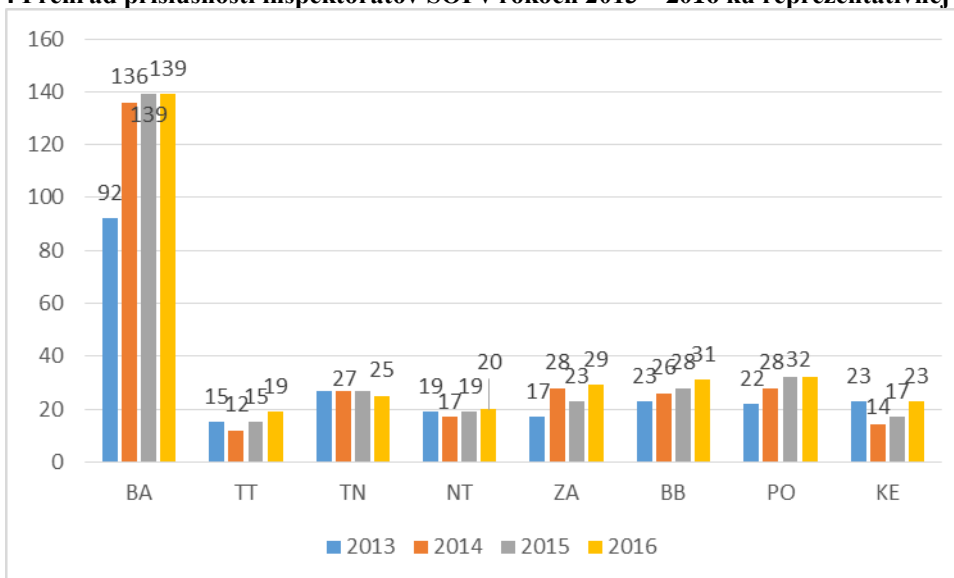
Graf 2 následne porovnáva počty e-shopov, ktoré splnili a nespĺnili zákonné povinnosti za všetky roky, v ktorých bol realizovaný prieskum.

Graf 3 Podiel e-shopov podľa krajov - orgán dozoru



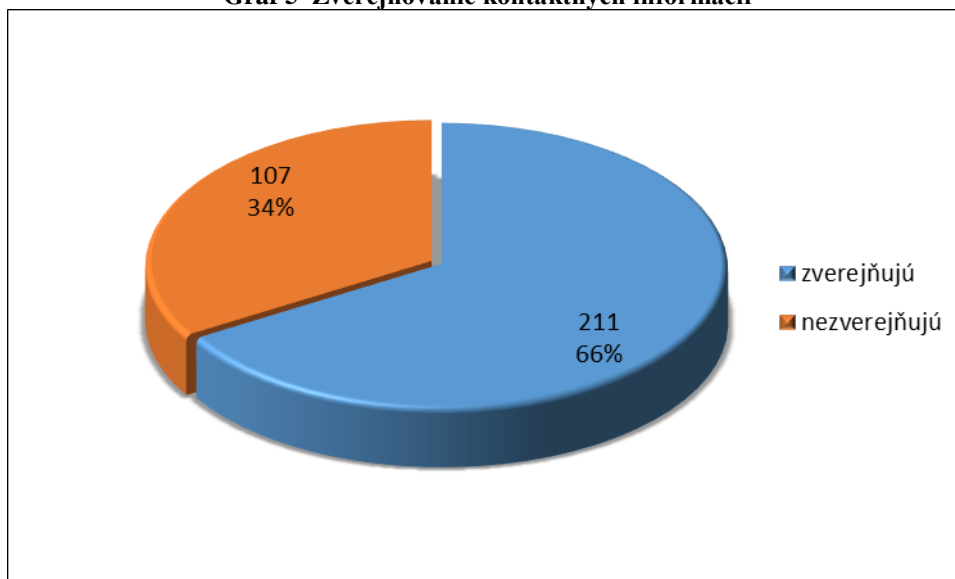
Graf 3 vyobrazuje počet e-shopov podľa ich miestnej príslušnosti k orgánu dozoru v zmysle zákona č. 128/2002 Z.z. v znení neskorších predpisov. Dominantným je Bratislavský kraj, ktorému pripadá až 44% subjektov.

Graf 4 Prehľad príslušností inšpektorátov SOI v rokoch 2013 – 2016 ku reprezentatívnej vzorke



Vyššie uvedený graf zobrazuje príslušnosť e-shopov, ktoré boli zaradené do reprezentatívnej vzorky k inšpektorátom SOI podľa sídla prevádzkovateľov za ostatné roky. Ako je vidieť, prevažujúcim krajom je dlhodobo Bratislavský kraj.

Graf 5 Zverejňovanie kontaktných informácií

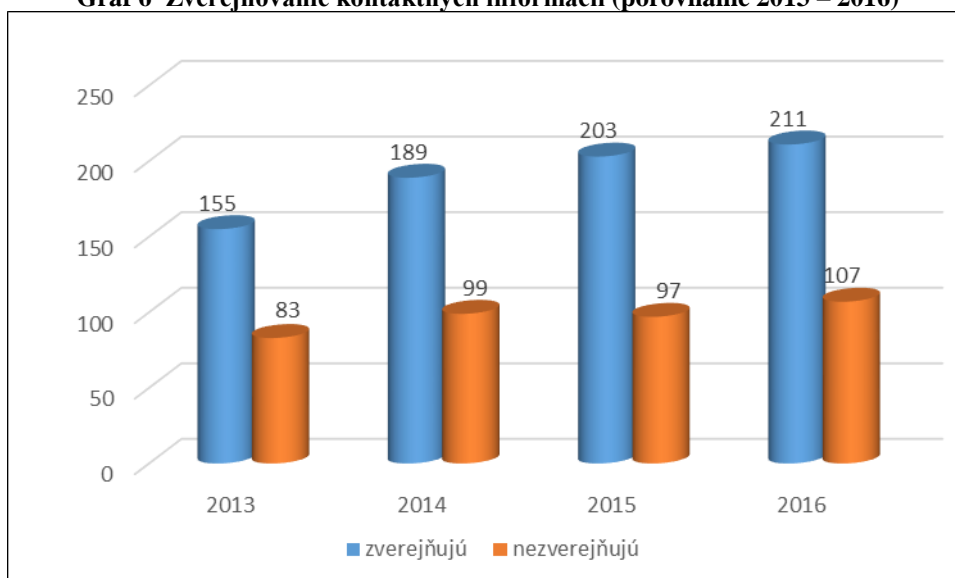


Najčastejším nedostatkom pri kontrole zverejňovania kontaktných informácií aj v tejto kontrole je nezverejnenie názvu registra (obchodný register alebo obvodný úrad) a čísla zápisu tohto registra, ktorý vykonal zápis konkrétneho podnikateľa alebo obchodnej spoločnosti.

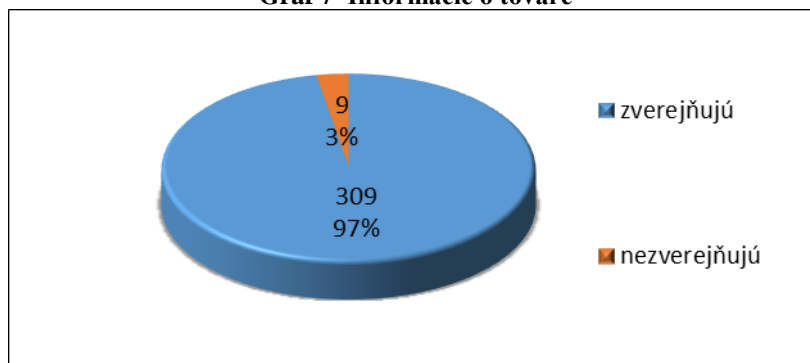
Počas kontroly sme našli aj internetové obchody (v počte 3), ktoré na svojej stránke nezverejňovali vôbec žiadne kontaktné údaje. Niektoré e-shopy zároveň nezverejňovali kontaktný telefón alebo e-mailovú adresu. Tieto e-shopy na svojej stránke mali zverejnený len kontaktný formulár, na základe ktorého však nebolo možné sa dopátrať ku kontaktnému e-mailu prevádzkovateľa.

V porovnaní s ostatnou kontrolou ostal vývoj zverejňovania informácií bez zmeny.

Graf 6 Zverejňovanie kontaktných informácií (porovnanie 2013 – 2016)



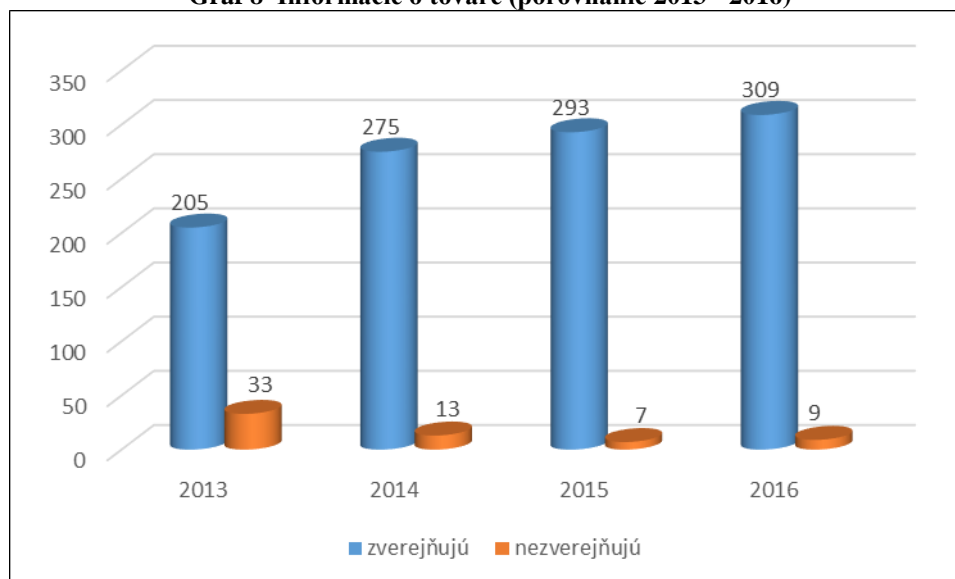
Graf 7 Informácie o tovare



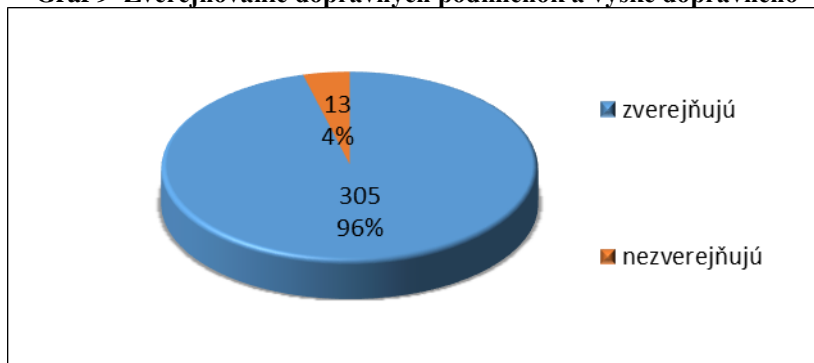
Každý nakupujúci sa chce dozvedieť čo najviac o tovare, ktorý zvažuje nakúpiť. E-shopy preto zverejňujú veľké množstvo informácií k tovaru, ktoré častokrát dopĺňajú aj prílohami, ktoré si môžu nakupujúci stiahnuť v podobe napríklad technických listov, návodov a podobne. E-shopy, ktoré sú vo vyššie uvedenom grafe spomenuté, že nezverejňujú informácie v 8 prípadoch nezverejňovali informácie o materiáloch zložených z textilu, ktoré musia byť pri tovare uvedené. Jeden e-shop nezverejňoval informácie o tovaroch v sortimente elektronika. Tak ako ostatné roky, ani tento rok sme pri kontrole nezistili, žeby poskytované informácie neboli v kodifikovanej podobe slovenského jazyka.

V porovnaní s predchádzajúcimi rokmi je možné pozorovať výrazné zlepšenie zverejňovanie informácií o tovare predávajúcim na stránkach internetových obchodov, nakoľko každoročne sa počet e-shopov nezverejňujúcich informácie o tovaru podľa prieskumu znižuje.

Graf 8 Informácie o tovare (porovnanie 2013 - 2016)



Graf 9 Zverejňovanie dopravných podmienok a výške dopravného



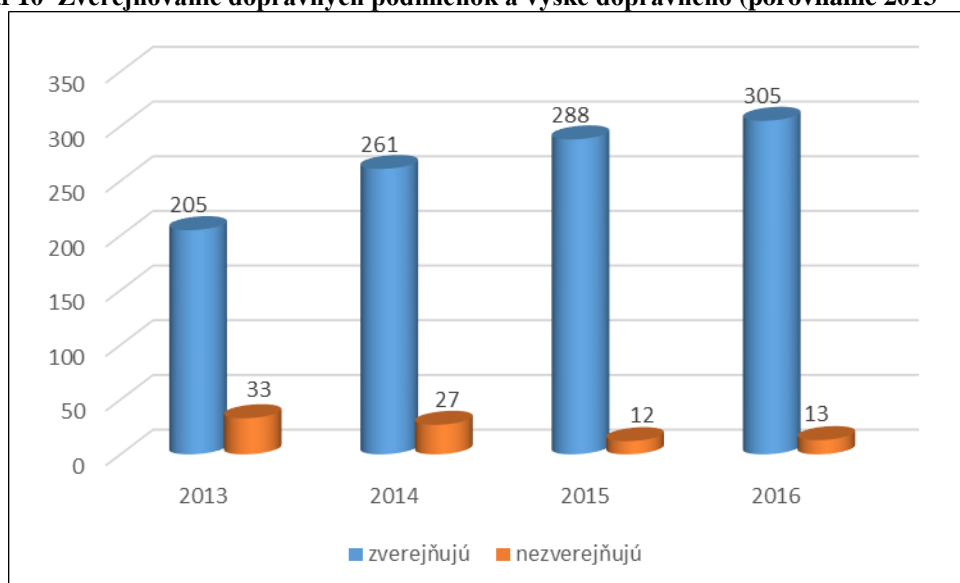
Z kontrolovaných e-shopov iba 4 % neinformujú o dopravných podmienkach, t.j. informácie o cene za dodávku a spôsob dodania nie sú spotrebiteľom známe pred vykonaním nákupu. Neinformovaním o výške dopravného môže predávajúci ovplyvniť správanie spotrebiteľa, nakoľko tento nemá informáciu o ďalších doplatkoch k objednávke tovarov alebo služieb.

V porovnaní s posledným rokom sa počet e-shopov, ktoré nezverejňujú informácie o dopravných podmienkach a výške dopravných nákladov zmenil len minimálne vzhľadom na skutočnosť, že do vzorky bolo pribraných ďalších 18 e-shopov.

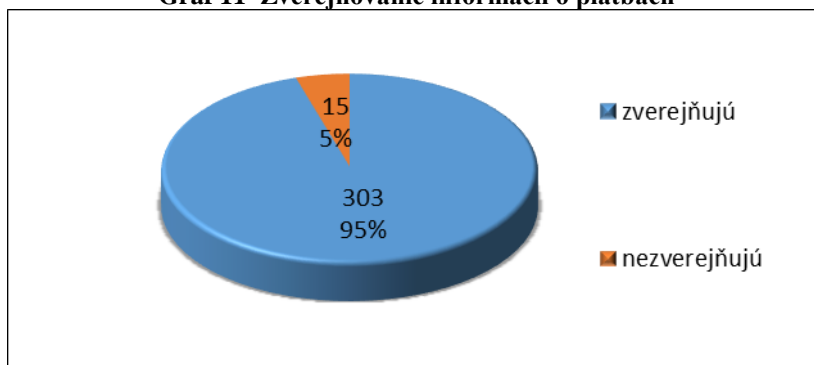
Jeden e-shop dokonca ceny za prepravu tovaru uvádzal ešte v Slovenských korunách bez prepočtu na Eurá.

Taktiež náhodne sme v niekoľkých e-shopoch vykonali objednávku, ktorú sme však neodoslali, pričom prekvapením bola skutočnosť že jeden e-shop uvádzal v podmienkach inú cenu dopravy a iná bola pri tvorbe objednávky – táto cena bola v objednávke vyššia ako deklaroval v obchodných podmienkach – časti doprava a platba.

Graf 10 Zverejňovanie dopravných podmienok a výške dopravného (porovnanie 2013 – 2016)



Graf 11 Zverejňovanie informácií o platbách

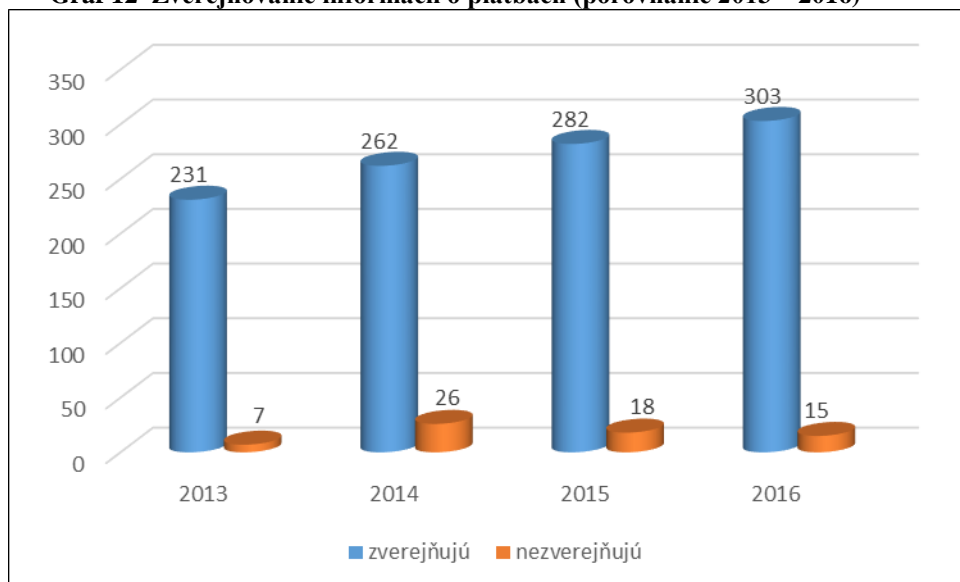


Prevádzkovateľ internetového obchodu okrem samotných dodacích podmienok a platieb za dodávku (t.j. dopravné náklady) musí zverejňovať aj informácie o skutočnosti, akými spôsobmi je možné platiť za dodávku tovarov alebo služieb.

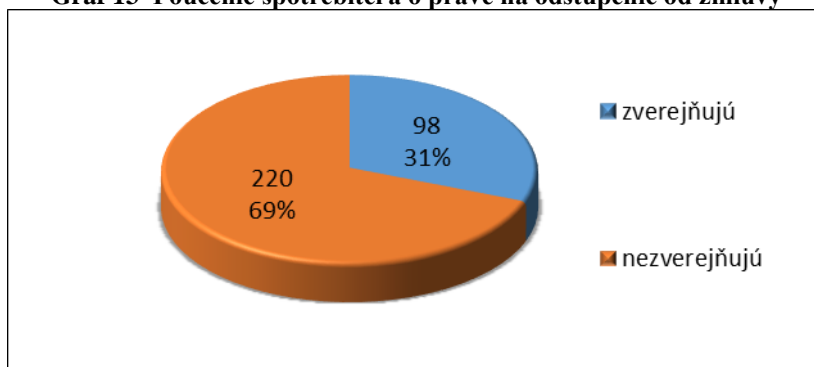
Spotrebiteľia sú skôr konzervatívnejší a na Slovensku prevažuje predovšetkým platba pri dodaní, t.j. na dobierku, ale čoraz viac začínajú využívať aj nové platobné metódy a to napríklad platby prostredníctvom platobnej brány.

Prevádzkovatelia e-shopov si zrejme dali záležať na tejto skutočnosti, keďže zrejme množstvo kupujúcich sa u nich dopytovalo na informácie a možnostiach platby, preto oproti minulému roku je možné badať malé zníženie počtu e-shopov, ktoré nezverejňujú informácie o platobných možnostiach.

Graf 12 Zverejňovanie informácií o platbách (porovnanie 2013 – 2016)



Graf 13 Poučenie spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy



Každoročne v tejto správe upozorňujeme, že najväčšie nedostatky majú prevádzkovatelia internetových obchodov pri poučení spotrebiteľa o jeho právach v zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. v zmysle ktorého má spotrebiteľ právo odstúpiť od zmluvy do 14 dní odo dňa doručenia tovaru.

Viac ako dve tretiny e-shopov na svojich stránkach uvádzali nesprávne poučenie spotrebiteľa alebo toto poučenie nebolo uvedené vôbec.

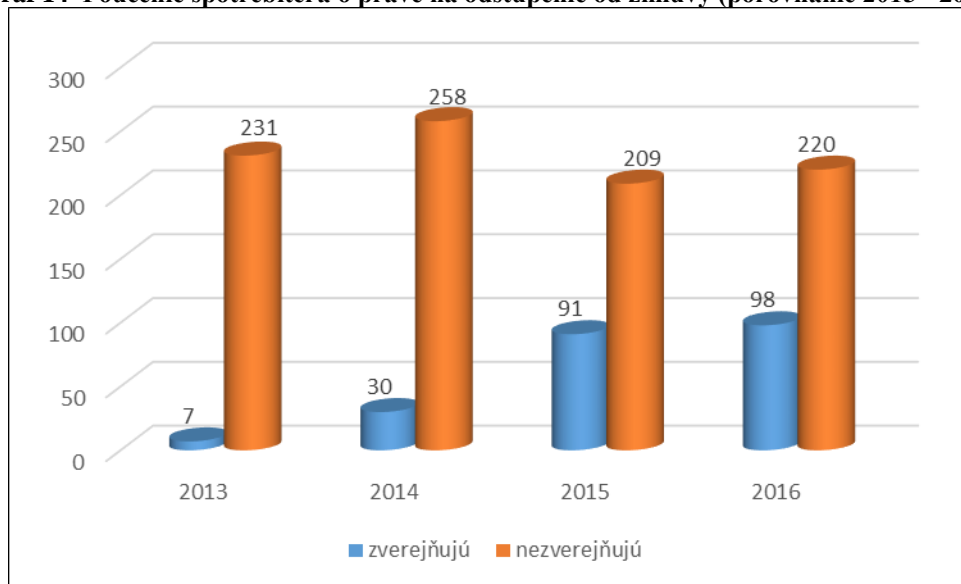
Medzi najčastejšie nedostatky patrili:

- predávajúci poskytuje kupujúcim nepresné a zavádzajúce informácie, odvolávajú sa na zákon, hoci takáto informácia v zákone ani nie je;
- množstvo predávajúcich nepostrehlo skutočnosť, že zákon č. 108/2000 Z.z. bol zrušený zákonom č. 102/2014 Z.z., ktorý ho nahradil;
- predávajúci požadujú, aby v uvedenej lehote (14 kalendárnych dní) doručili oznámenie o odstúpení 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 – napr. zaslať tovar do 3 dní alebo ako poistenú zásielku;
- 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 vrátia 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 zákonnej lehote nemajú, hoci objednávku vykonali prostredníctvom e-shopu;
- predávajúci si vyhradzujú právo jednostranného započítania škody, čo však zákon nepripúšťa.

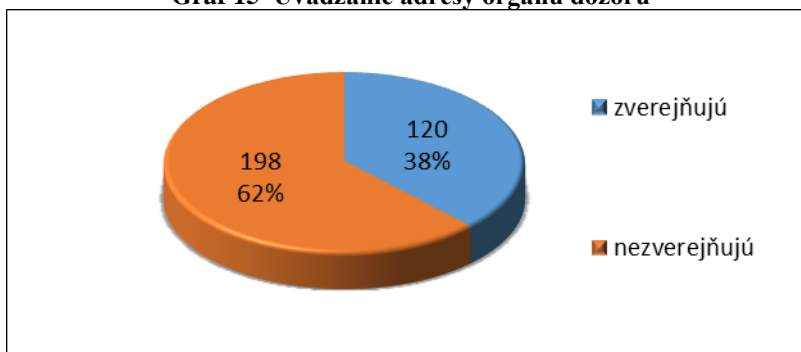
V zmysle zákona má spotrebiteľ² právo odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 kalendárnych dní odo dňa prevzatia tovaru. Právo si môže uplatniť podľa pokynov predávajúceho (e-mailom, písomne) ale tak aby to nevzbudzovalo pochybnosti o tom, že od zmluvy odstúpil. Spotrebiteľ je však povinný do 14 odo dňa odstúpenia od zmluvy vrátiť tovar predávajúcemu. Predávajúci je povinný do 14 dní odo dňa doručenia odstúpenia vrátiť spotrebiteľovi zaplatené peňažné plnenie za tovar ako i poštovné, avšak nemusí mu to vrátiť skôr ako mu je doručený tovar alebo dokým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru.

Graf 14 Poučenie spotrebiteľa o práve na odstúpenie od zmluvy (porovnanie 2013 - 2016)



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

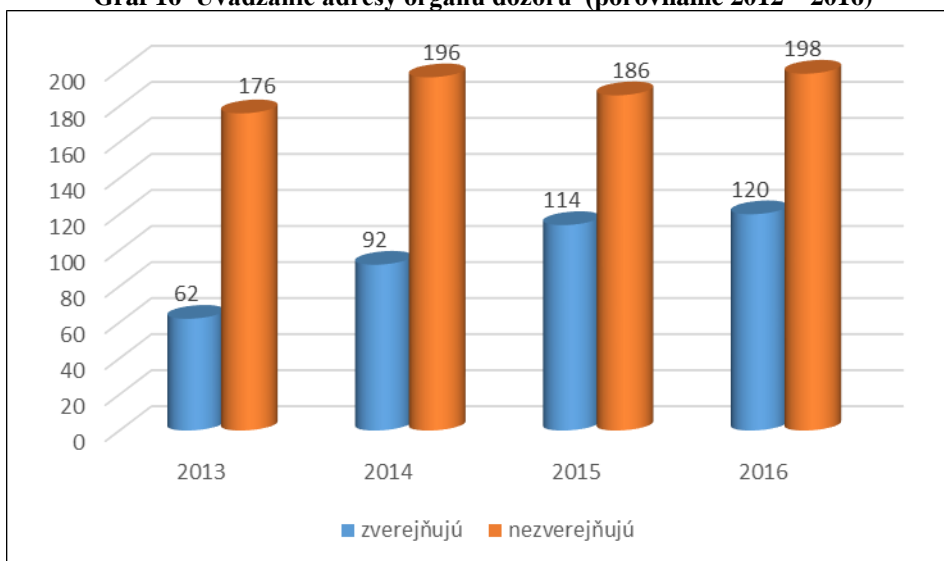
Graf 15 Uvádzanie adresy orgánu dozoru



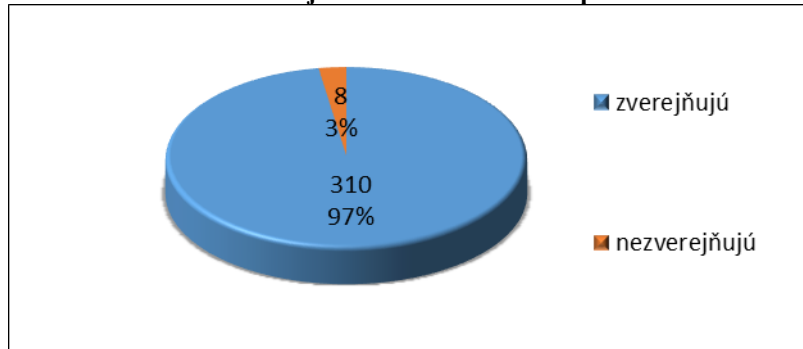
Primárnym orgánom dozoru je príslušný inšpektorát SOI. Príslušnosť sa určuje podľa registrového sídla právnickej osoby alebo miesta podnikania v prípade fyzickej osoby. Na základe zákona však je definované, že je potrebné uvádzať adresu orgánu dozoru. Sekundárnymi orgánmi dozoru je napríklad NBS pri dohľade nad finančným trhom alebo poistením, príslušné úrady verejného zdravotníctva ak sú v e-shope predávané potraviny resp. výživové doplnky. Pri prieskume sme zistili aj také skutočnosti, že niektorí prevádzkovatelia uvádzali nesprávny orgán dozoru – t.j. iný ako miestne príslušný inšpektorát alebo uvádzali nesprávne adresy inšpektorátov (nezmenená adresa I SOI v Trnave alebo nezmenená adresa I SOI v Prievidzi, ktorá bola premiestnená do Trenčína). Tieto e-shopy následne boli vyhodnotené tak, že kritériu nevyhoveli.

Pri porovnaní s ostatnými rokmi prieskumu je možné konštatovať, že prevádzkovatelia e-shopov neuvádzajú na svojich stránkach orgán dozoru, resp. nevedia že ho majú uvádzať alebo ho nechcú uvádzať, čím však konajú v rozpore so zákonom a tento trend žiaľ pretrváva.

Graf 16 Uvádzanie adresy orgánu dozoru (porovnanie 2012 – 2016)



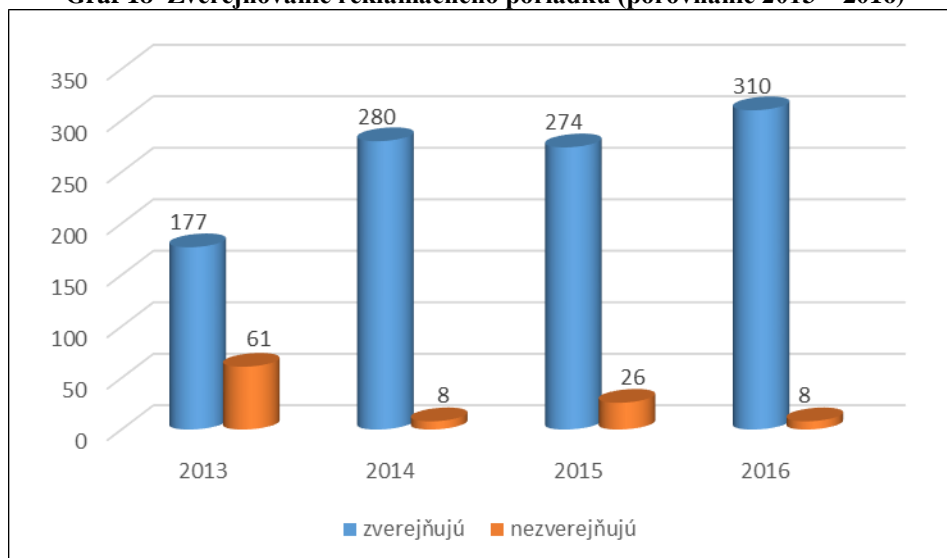
Graf 17 Zverejňovanie reklamačného poriadku



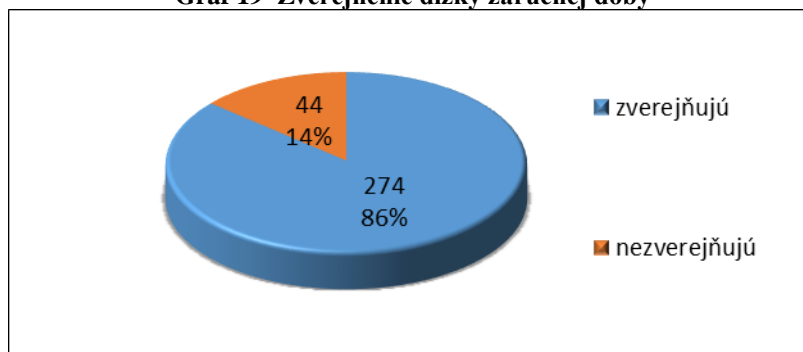
V prieskume sme zisťovali aj to, či prevádzkovatelia e-shopov na svojich internetových stránkach zverejňujú reklamačný poriadok, podľa ktorého sa riadi proces reklamácie tovaru. V tejto časti prieskumu sme však nezisťovali a neporovnávali skutočnosti uvedené v reklamačnom poriadku s platnou legislatívou, len sme kontrolovali, či reklamačný poriadok je pre spotrebiteľov dostupný na internetovej stránke.

Počet e-shopov, ktoré nezverejňujú reklamačný poriadok na svojich stránkach počas celej existencie tejto správy je na historicky najnižšej úrovni, keď iba 3 % prevádzkovateľov nezverejňovali na stránkach reklamačný poriadok.

Graf 18 Zverejňovanie reklamačného poriadku (porovnanie 2013 – 2016)



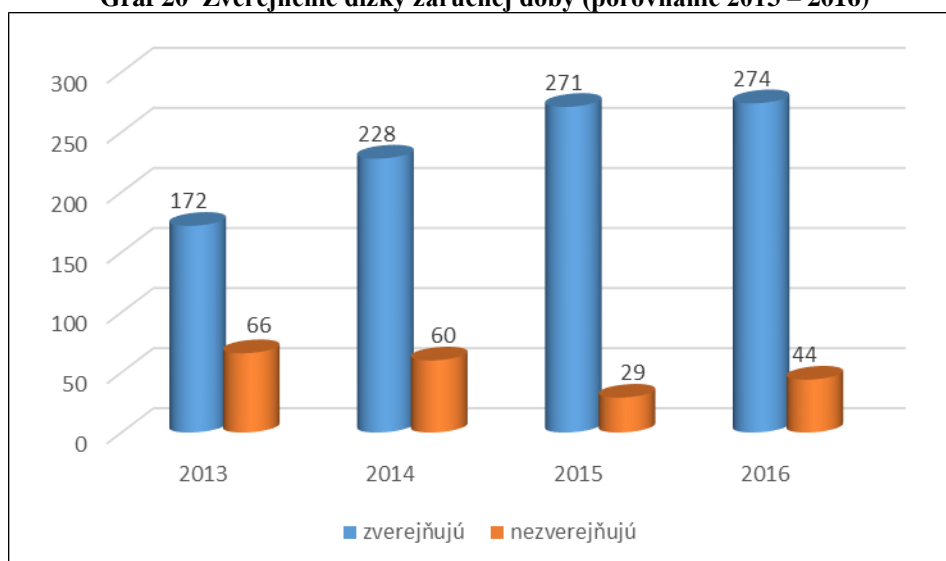
Graf 19 Zverejnenie dĺžky záručnej doby



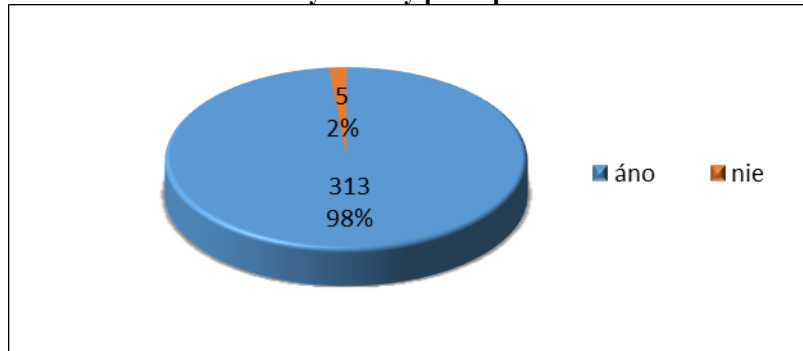
Zameriavali sme sa na zverejnenie dĺžky záručnej doby zverejňovanej prevádzkovateľom e-shopu vrátane začiatku jej plynutia. Niektoré e-shopy dĺžku nezverejňovali alebo je skrátili takým spôsobom, že záručná doba nezačne plynúť prevzatím tovaru spotrebiteľom ale dňom vystavenia faktúry resp. dňom kedy je tovar odovzdaný prepravcovi. Stretli sme tak ako aj minulý rok s prípadmi, že predávajúci uvádzal dĺžku záručnej doby iba 12 mesiacov, hoci na stránke a ani pri tovare nebolo uvedené žeby sa jednalo o používaný tovar.

Pri porovnaní s minulými rokmi je badateľné zhoršenie v tejto časti hodnotenia.

Graf 20 Zverejnenie dĺžky záručnej doby (porovnanie 2013 – 2016)



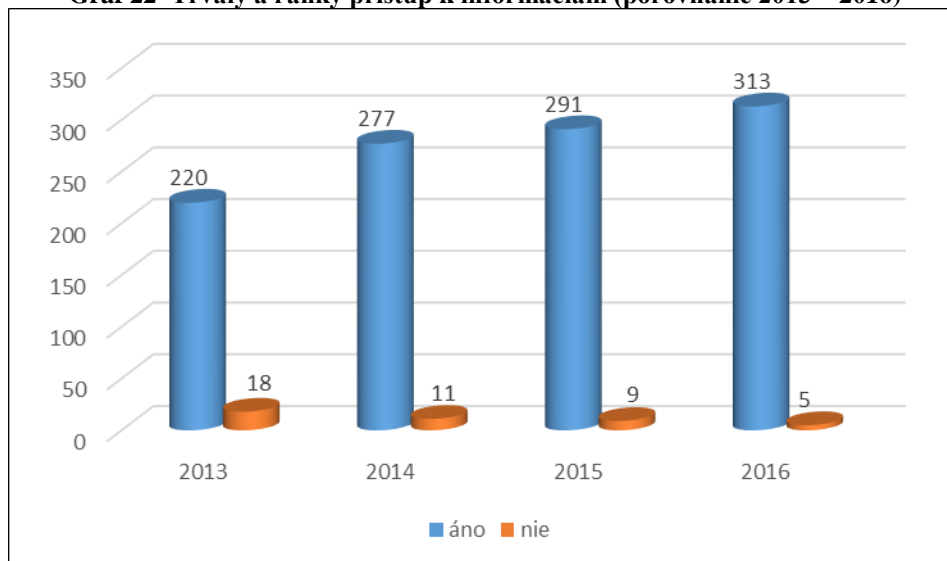
Graf 21 Trvalý a ľahký prístup k informáciám



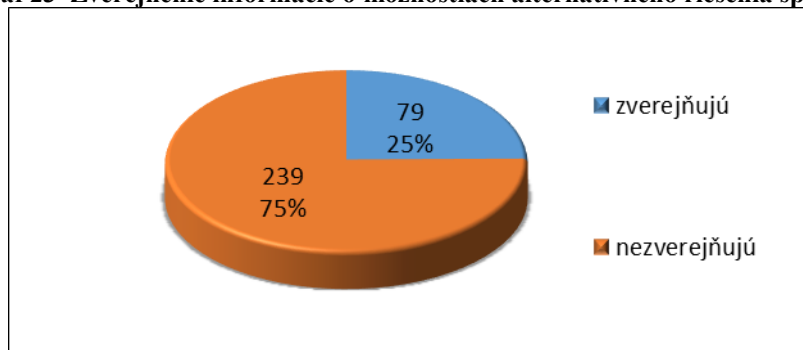
Posledným sledovaným kritériom bolo skontrolovanie dostupnosti všetkých údajov (o produktoch, kontakty a obchodné podmienky). Týmto kritériom sme taktiež nesledovali obsahovú náplň stránok ale iba, či je k týmto údajom ľahký prístup a trvalý prístup.

Môžeme konštatovať, že väčšina prevádzkovateľov si dáva záležať aby informácie na stránke boli v dostupnej a prehľadnej forme bez nutnosti sa napríklad registrovať. Z uvedených 5 e-shopov bola v 4 prípadoch nutná registrácia pre prístup k niektorým údajom a jeden e-shop nezverejňoval skoro žiadne informácie okrem informácií o produktoch

Graf 22 Trvalý a ľahký prístup k informáciám (porovnanie 2013 – 2016)



Graf 23 Zverejnenie informácie o možnostiach alternatívneho riešenia sporov

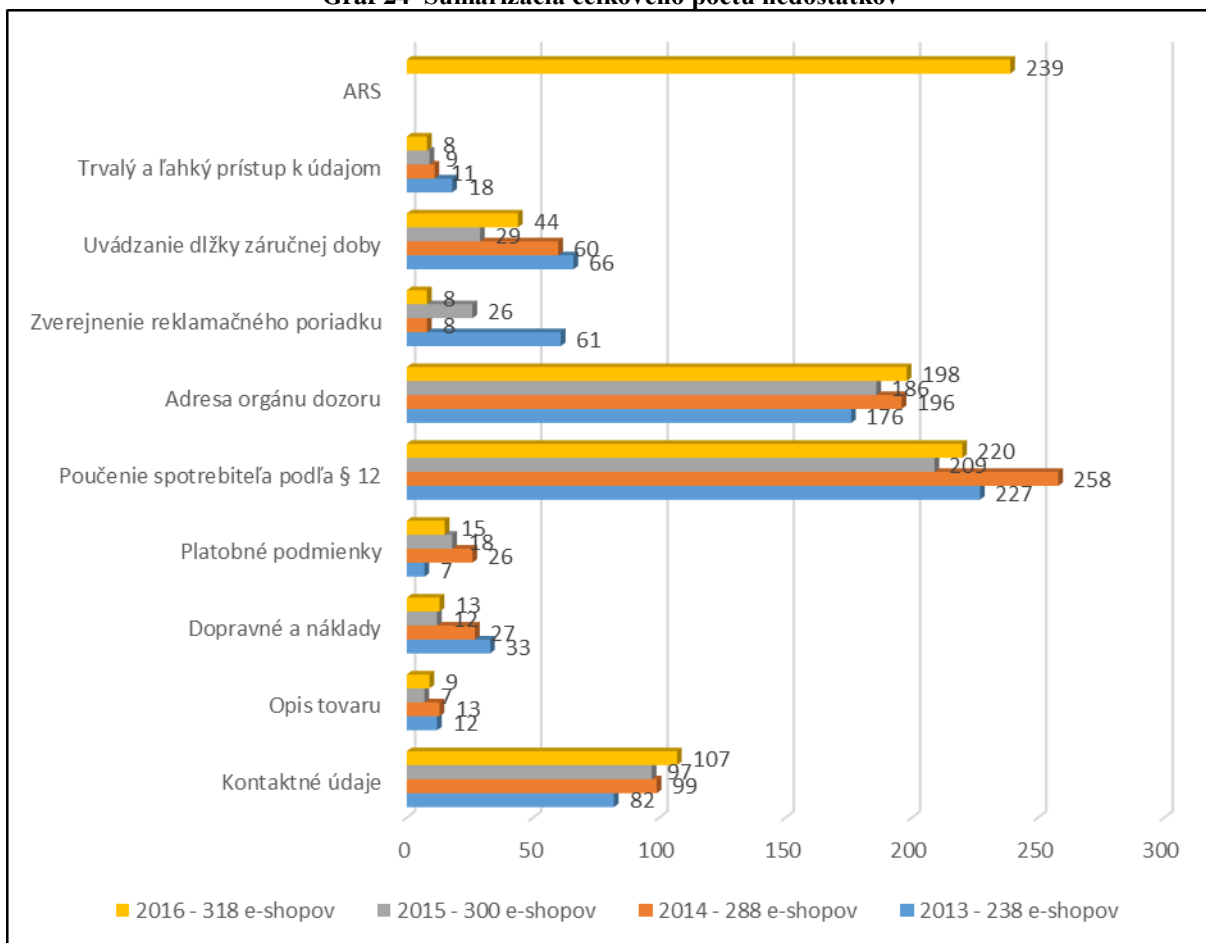


Začiatkom roka 2016 vstúpil do platnosti zákon č. 391/2015 Z.z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej označované len ako „ARS“), ktorý zároveň určil povinnosť prevádzkovateľom e-shopov zverejňovať spotrebiteľom informácie o možnostiach alternatívneho riešenia sporov spolu s odkazom na online platformu.

Vzhľadom na skutočnosť, že kontroly pre túto správu boli vykonávané v čase, kedy už tento zákon bol viac ako dva mesiace v platnosti a účinnosti, je podľa výsledkov jednoznačné, že prevádzkovatelia e-shopov nevedia pružne reagovať na zmeny a tak si upraviť podmienky aby spĺňali platnú legislatívu.

Nakoľko kontrola v tomto bode bola v roku 2016 vykonávaná po prvýkrát, nie je možné porovnávať údaje z minulých rokov.

Graf 24 Sumarizácia celkového počtu nedostatkov

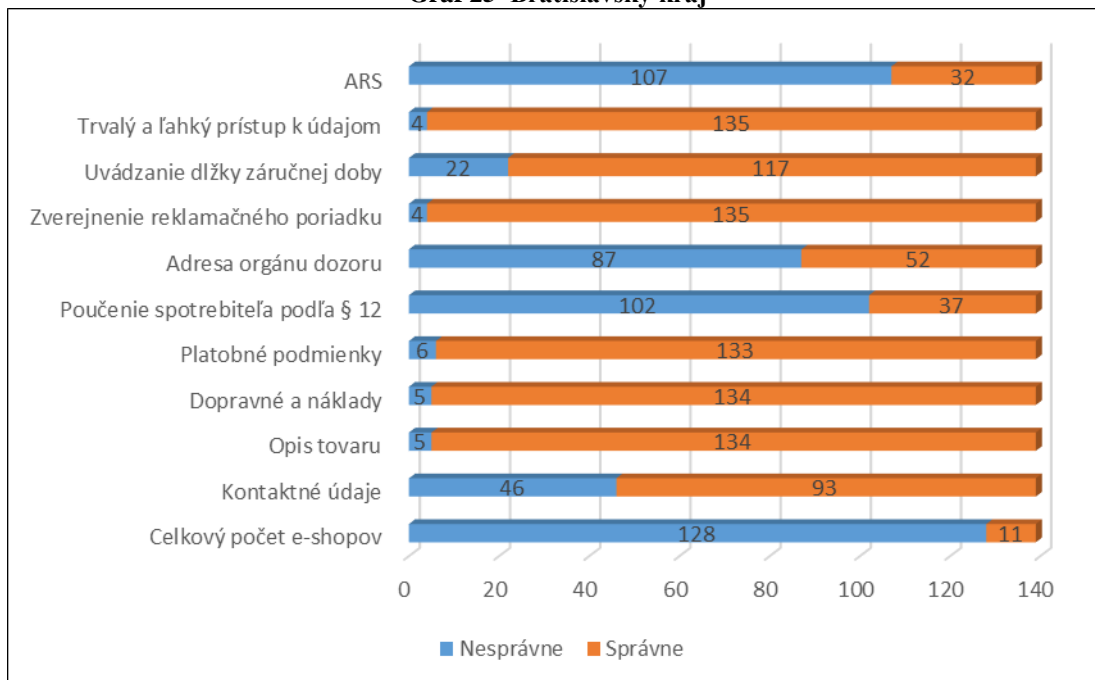


V grafe 24 sumarizujeme celkový počet nedostatkov z celkového počtu prechádzaných e-shopov. Nakoľko v roku nadobudol účinnosť zákon o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov je z grafu jednoznačné, že prevádzkovatelia majú najväčšie nedostatky v tomto bode. V poradí na druhom mieste v počte nedostatkov majú e-shopy v poučení spotrebiteľa o jeho práve na odstúpenie od zmluvy v zmysle § 7 zákona č. 102/2014 Z.z. Najmenšie nedostatky majú v opise tovaru a zverejňovaní reklamačného poriadku. Ideálny stav by však bol vtedy, aby bol graf prázdny a každý e-shop, by zverejňoval všetko.

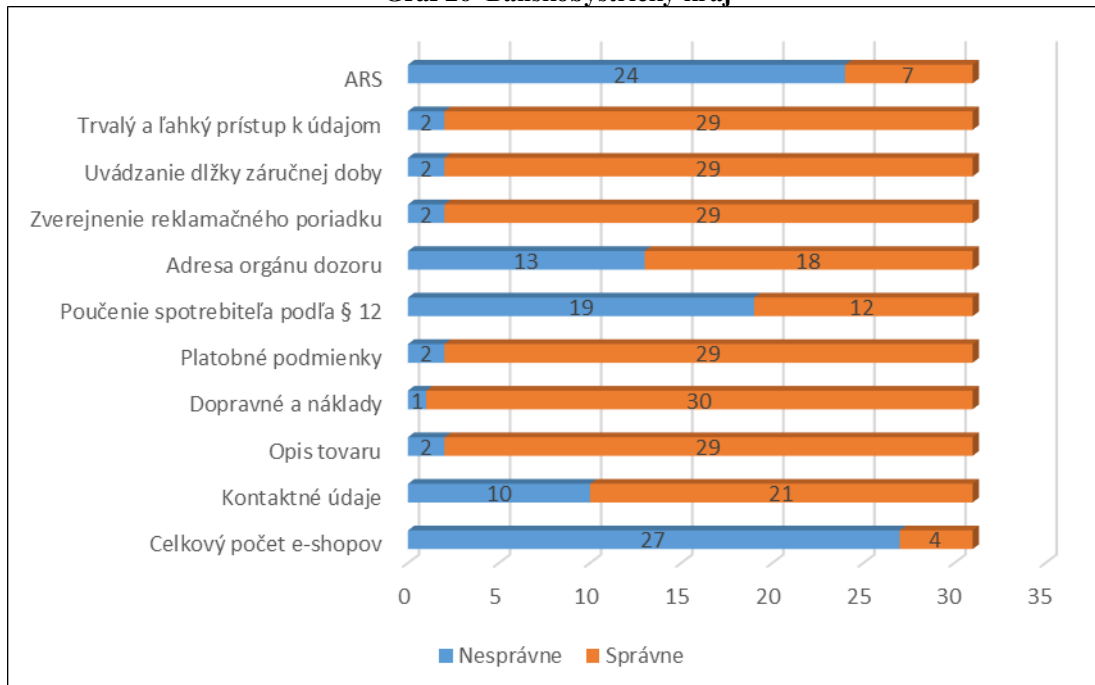
Celkový počet nedostatkov pri kontrole bol 853. Nakoľko do kontroly bolo zaradených 318 e-shopov a skúmaných bolo desať kritérií na jeden e-shop v priemere pripadalo viac ako 2,5 nedostatku (presne 2,682). Pokiaľ porovnáme nedostatky z minulých rokov, vrátili sme sa počtom nedostatkov na e-shop ku stavu z roku 2013.

Informačné grafy podľa sídiel firiem prevádzkovateľov

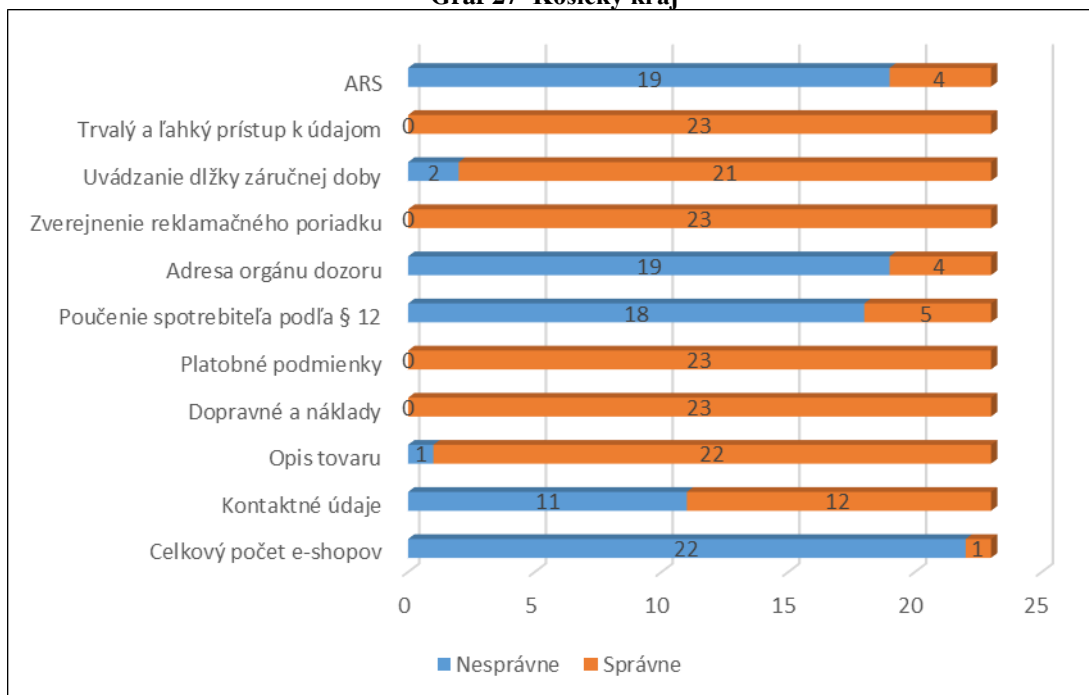
Graf 25 Bratislavský kraj



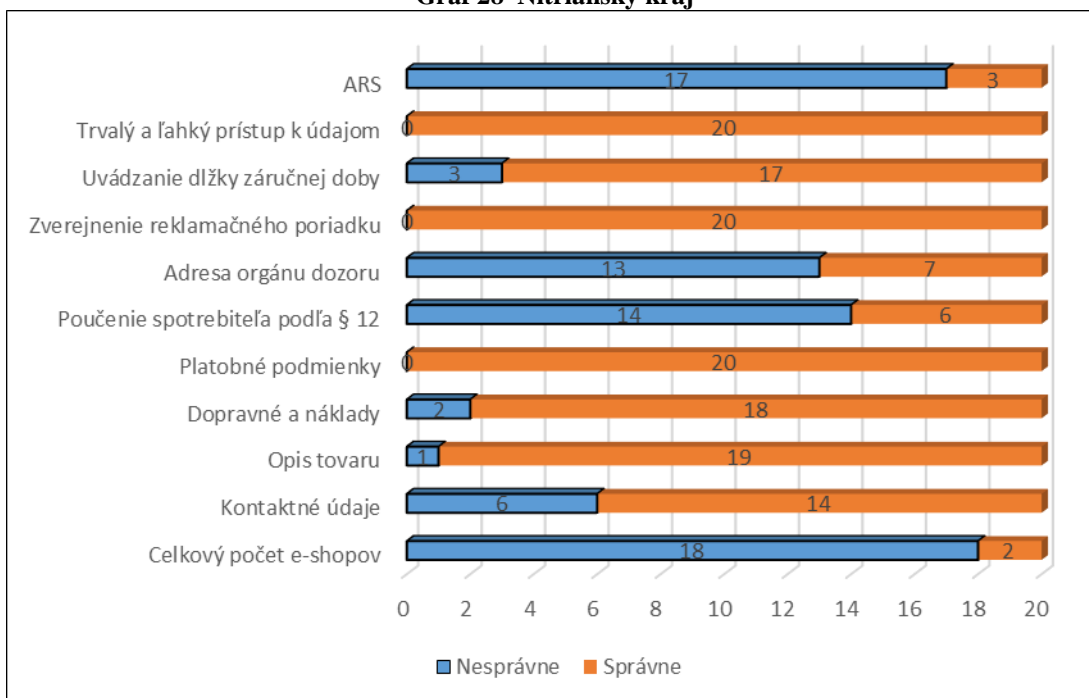
Graf 26 Banskobystrický kraj



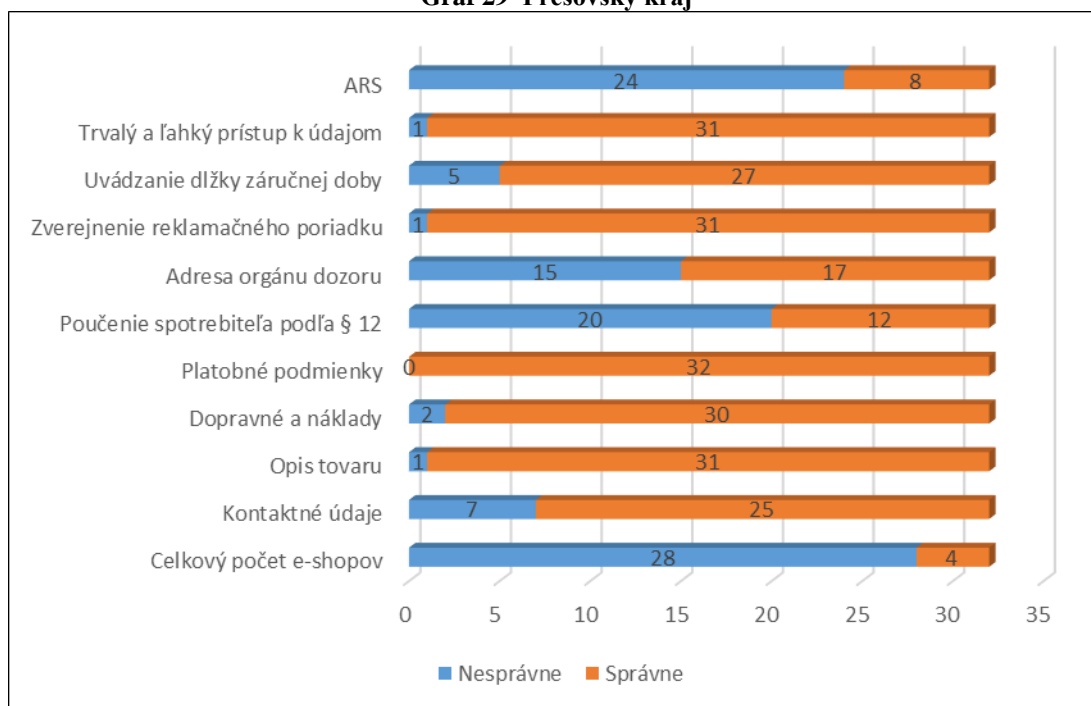
Graf 27 Košický kraj



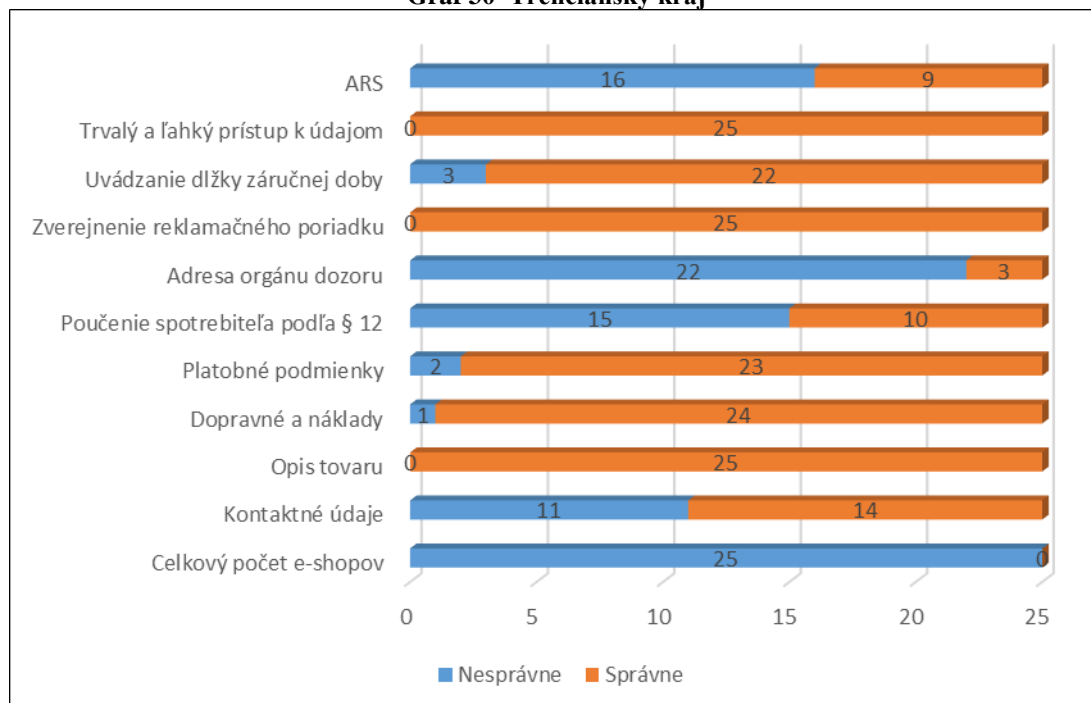
Graf 28 Nitriansky kraj



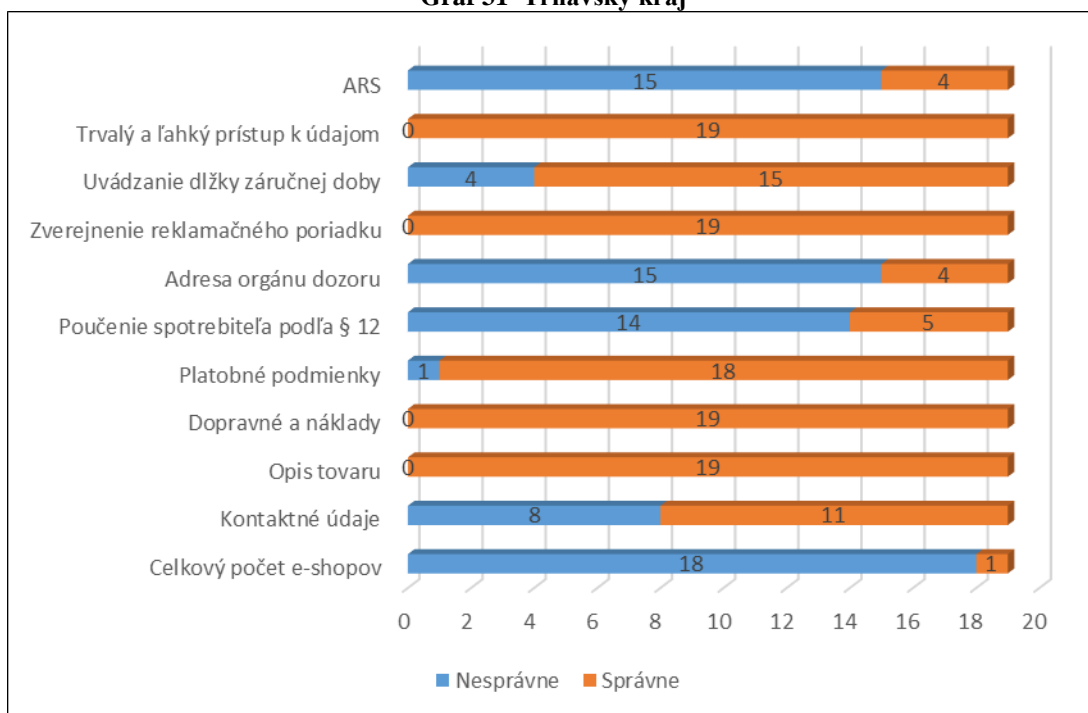
Graf 29 Prešovský kraj



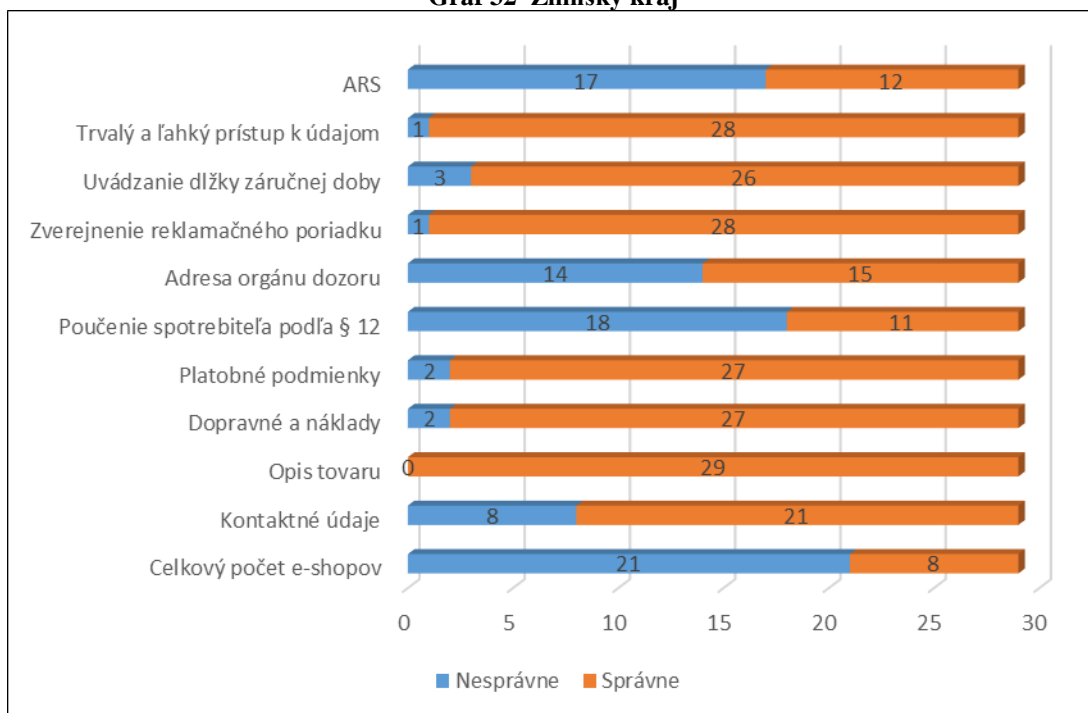
Graf 30 Trenčiansky kraj



Graf 31 Trnavský kraj



Graf 32 Žilinský kraj



Záver

Po štvrtýkrát musíme v závere tejto Správy o právnej stránke e-shopov na Slovensku – máj 2016 konštatovať, že prevádzkovatelia e-shopov nedokážu reagovať na zmeny legislatívy a teda si riadne a včas upraviť podmienky a tak priznávať riadne a včas práva kupujúcim. Oproti minulým rokom si dovoľíme tvrdiť, že sme sa vrátili v priemernom počte chýb do roku 2013, kedy sme vydali túto správu po prvýkrát.

Uplynulé tri roky priniesli so sebou nové zákony, ktoré priznávajú práva a povinnosti na jednej strane nakupujúcim spotrebiteľom ale aj prevádzkovateľom e-shopov. V roku 2014 zákon 102/2014 Z.z. priniesol predovšetkým predĺženie práva na odstúpenie od zmluvy spotrebiteľom a precizovanie dovtedy platného zákona. V roku 2015 s účinnosťou od februára 2016 nový zákon č. 391/2015 Z.z. priniesol spotrebiteľom právo na alternatívne riešenie sporov s predávajúcim.

Tieto zákony nie všetky e-shopy aplikovali do svojich podmienok. Niektorí prevádzkovatelia si následne „upravili“ zákony podľa seba bez ich znalosti a ukladajú spotrebiteľom povinnosti bez právneho dôvodu alebo skrátili si lehoty na odstúpenie od zmluvy a podobne. Taktiež aj v tejto kontrole sme sa stretli s prípadmi pri ktorých prevádzkovatelia uvádzali tri roky neúčinný zákon o ochrane osobných údajov (uvádzali ešte pôvodný zákon č. 428/2000 Z.z. a jeho paragrafové znenie a nie zákon 122/2013 Z.z.)

Tak ako každý rok, aj tento rok neopomenieme informácie o výške obratu e-shopov na Slovensku v roku 2015, ktorý dosiahol obrat viac ako 220 miliónov €. Oproti minulému roku ide o nárast cca. 2,5 %, avšak obrat nezahŕňa zahraničných prevádzkovateľov internetových obchodov.

Na záver nám dovoľte vysloviť poďakovanie všetkým prevádzkovateľom e-shopov, ktorí svoju prácu odvádzajú na „plno“, venujú svoj čas zákazníkom ale popritom sledujú i legislatívne zmeny, resp. prostredníctvom spoločnosti ako je nakupujbezpecne.sk, s.r.o. tieto zmeny sledovať nemusia, nakoľko aj takéto informácie sú im poskytované. Predovšetkým tiež chceme pochváliť 31 e-shopov, ktoré v tomto ročnom prieskume dopadli na „výbornú“ a vo všetkých kontrolách im nebola nájdená jediná chyba.

Vydal: **nakupujbezpecne.sk, s.r.o.**
Jána Lačeka 615, Spišské Bystré
Offices: Na letisko 2088/15, Poprad
Web: www.nakupujbezpecne.sk
E-mail: info@nakupujbezpecne.sk
Mobil: 0908/801847



Všetky práva vyhradené.