



**STÁTNÍ ZEMĚDĚLSKÁ
A POTRAVINÁŘSKÁ INSPEKCE**

Nakupování potravin na internetu

Příručka pro spotřebitele



říjen 2018

Nakupování potravin na internetu – příručka pro spotřebitele

(říjen 2018)

Co je to nakupování potravin na internetu?

V případě, že kupujete potraviny (včetně pokrmů) na internetu pro svou soukromou spotřebu a prodávající je podnikatelem, uzavíráte tzv. spotřebitelskou smlouvu uzavřenou na dálku. Jako spotřebitel přitom požíváte ochranu především podle příslušných ustanovení občanského zákoníku (zákon č. 89/2012 Sb., ve znění pozdějších předpisů) a zákona o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů).

Za spotřebitelskou smlouvu uzavřenou na dálku se považuje smlouva, při jejímž uzavření byly použity prostředky komunikace na dálku (např. elektronická pošta nebo objednávkový formulář na webových stránkách), tedy takové, které umožňují její uzavření bez současné fyzické přítomnosti smluvních stran. V praxi se uzavřením smlouvy v případě nákupu potravin přes internet většinou rozumí vyplnění a potvrzení objednávkové formuláře a souhlas kupujícího s obchodními podmínkami prodávajícího.

Pokud na internetu prodává potraviny fyzická nepodnikající osoba, je třeba si uvědomit, že kromě využití některých ustanovení občanského zákoníku máte méně možností, jak v případě problémů s nákupem či se zbožím zjednat nápravu. Existují různé formy internetových obchodů, kde je možné potraviny koupit, od klasického e-shopu, přes různé typy elektronických tržišť (inzerční portály, slevové portály, srovnávače cen s e-shopem) až po prodej na sociálních sítích.

Jaká jsou základní doporučení při nákupu potravin na internetu?

1) Zkontrolujte si, zda nabízené potraviny nejsou na seznamu rizikových webových stránek a výrobků

SZPI na svých webových stránkách (<http://www.szpi.gov.cz/>, <http://www.potravinynapranyri.cz/>) provozuje a pravidelně aktualizuje seznam rizikových webových stránek a výrobků (viz <http://www.szpi.gov.cz/clanek/seznam-rizikovych-webovych-stranek-a-vyrobků.aspx>). Jedná se o e-shopy, kde bylo zjištěno porušování právních předpisů při uvádění potravin na trh. Převážně se však jedná o rizikové e-shopy provozované zejména subjekty, které se nachází mimo území ČR, což postup dozorových orgánů vůči nim může komplikovat.

2) Zamyslete se nad tím, zda jsou pro vás webové stránky důvěryhodné

Všimněte si zejména následujících skutečností:

- zda na webových stránkách nejsou zřejmé jazykové chyby a překlepy, které by naznačovaly, že se jedná o automatický „robotický“ překlad, což by mohlo znamenat, že provozovatel nebo správce webu není z ČR;
- zda na webových stránkách dokážete snadno najít název a sídlo prodávajícího a kontakt na něj (nstačí uvedení e-mailu nebo P.O.BOXu). Poctivý prodejce se nemá proč schovávat a poskytne svému zákazníkovi veškeré informace, na jejichž základě jej lze kontaktovat a následně s ním řešit možné problémy;
- zda na webových stránkách snadno naleznete obchodní podmínky, případně obdobné a další dokumenty, které řeší mimo jiné reklamace, podmínky dodání zboží, cenové podmínky apod., a zda jsou v češtině;
- zda jsou webové stránky přehledné a zda na nich není velké množství odkazů, které znemožňují orientaci;

- zda jsou u potravin, které objednáváte, uvedeny všechny důležité informace, které potřebujete znát, abyste se mohli rozhodnout, zda je koupíte, či nikoli (např. údaje o složení nebo případných alergenech aj.);
- zda jsou na webových stránkách uvedeny způsoby platby za zboží.

3) Zjistěte si co nejvíce informací o prodávajícím

Každý provozovatel e-shopu je povinen na své webové stránce uvést své identifikační údaje. Mezi zákonem požadované údaje patří především název společnosti, sídlo nebo místo podnikání, IČO, informace o zápisu v obchodním rejstříku nebo o zápisu do jiné evidence. Informace o subjektu, který internetový obchod provozuje, lze získat např. v registru živnostenského podnikání (www.rzp.cz), ve veřejném rejstříku (<https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik>) nebo v administrativním registru ekonomických subjektů (<http://www.info.mfcr.cz/ares/>).

Důvěryhodnost prodávajícího může podpořit i skutečnost, že získal nepovinný certifikát osvědčující dosažení určitého standardu kvality poskytovaných služeb a prodeje samotného. Mezi nejznámější patří např. Certifikát Asociace pro elektronickou komerci (APEK) viz www.apek.cz. V určitých případech může být důležité zjistit i údaje o držiteli doménového jména („vlastníku internetových stránek“). Ten nemusí být nutně totožný s provozovatelem e-shopu. Kdo danou stránku registroval, u jakého registrátora a v které zemi, můžete zjistit na webových stránkách <https://www.nic.cz/whois/> (v případě, že se jedná o stránky s koncovkou „.cz“) nebo <https://www.whois.com/whois/> (obecně pro všechny weby), které přímo slouží k vyhledávání těchto údajů. Údaje v těchto databázích nemusí být bohužel vždy zcela pravdivé, neboť fungují na dobrovolné bázi.

Můžete využít rovněž služby Ověření e-shopů na stránkách www.dtest.cz/eshopy. Je třeba si uvědomit, že i když jsou webové stránky v českém jazyce a cena za zboží je v českých korunách, neznamená to automaticky, že prodávající má sídlo v ČR, či že má v ČR nějaké zastoupení.

Můžete také jednoduše zjistit, zda e-shop používá zabezpečený přenos dat, a tím lépe chrání zákazníky před možným zneužitím jejich osobních či platebních údajů. Zabezpečení stránky pomocí protokolu Hypertext Transfer Protocol Secure poznáte podle údaje <https://> v adrese stránky. Současné webové prohlížeče také často obsahují funkcionalitu upozornění na nezabezpečené webové stránky přímo ve svém adresním řádku.

4) Seznamte se důkladně s obchodními podmínkami a se svými právy

Při prodeji potravin prostřednictvím internetu platí prakticky stejná pravidla a zákonné předpisy, jako u klasického prodeje v kamenných obchodech. Jako spotřebitel máte právo, aby vám prodávající poskytl znění všeobecných obchodních podmínek v listinné nebo elektronické verzi. Prodávající tuto svou povinnost splní například umožněním stáhnout si tyto dokumenty z webové stránky ve verzi umožňující tisk nebo zasláním těchto dokumentů na vaši e-mailovou adresu.

Detailně se podmínkami uzavírání smluv distančním způsobem, poskytováním informací spotřebiteli a možnostmi „reklamací“ zabývají § 1811, § 1820 až § 1839 a § 2106 občanského zákoníku (viz <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89>). Povinnostmi prodávajícího vůči spotřebiteli se dále zabývá zejména § 3 až § 18 zákona na ochranu spotřebitele (viz <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-634>). V těchto právních předpisech je uvedeno, které informace musí prodávající spotřebiteli poskytnout a v kterém okamžiku.

Při studiu obchodních podmínek e-shopu se soustřeďte zejména na následující údaje: identifikace prodávajícího; postup při uzavírání smlouvy a začlenění obchodních podmínek do kupní smlouvy; jazyky,

ve kterých je možné smlouvu uzavřít; název výrobku a popis jeho vlastností; cena výrobku a náklady na jeho dodání; náklady na komunikaci s prodejcem; povinnost zaplatit zálohu; dodací podmínky; platební podmínky; postup v případě nepřevzetí výrobku; podmínky odstoupení od smlouvy; -náležitosti reklamace výrobku; uložení uzavřené smlouvy u prodávajícího a přístup spotřebitele k ní; možnost opravit chyby před podáním (odesláním) objednávky; kodexy chování prodávajícího; způsob mimosoudního vyřizování stížností; ochrana osobních údajů; užívání a funkčnost webu; které právo se užije v případě sporu mezi stranami smlouvy.

Před podáním (odesláním) objednávky vám musí být umožněno zkontrolovat a změnit vstupní údaje, které jste do objednávky vložili. Podáte-li objednávku prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku, je prodávající povinen prostřednictvím některého prostředku komunikace na dálku neprodleně potvrdit její obdržení.

Pokud vás prodávající vyzve, abyste si výrobek vyzvedli z jeho obchodu nebo skladu s tím, že smlouvu podepíšete až na místě, může to vést k tomu, že ztratíte výhodnější práva spotřebitele, protože taková smlouva již nebyla uzavřena v režimu platném pro smlouvy uzavírané na dálku (při samotném vyzvednutí zboží v provozovně prodejce jde stále o smlouvu uzavřenou na dálku).

Pokud vám bylo zasláno zboží, které jste si neobjednali, nejste povinni o tom prodávajícího informovat a nejste ani povinni za takové zboží zaplatit nebo je vrátet. To však platí pouze v případě, že zasílajícím subjektem je podnikatel; je-li zaslátel nepodnikající fyzická osoba, šlo by v případě ponechání si zboží o bezdůvodné obohacení. Je též vhodné zkontrolovat, zda jste např. takovou zásilku neodsouhlasili v rámci jiné objednávky či komunikace s prodávajícím (různá oznámení drobným písmem, souhlas se zařazením do různých „klubů“ apod.). Při zaslání nevyžádaného zboží s následným vymáháním platby může jít o tzv. agresivní obchodní praktiku, která je zákonem na ochranu spotřebitele zakázána.

Nákup zboží z jiného členského státu EU se řídí především právními předpisy a smluvními podmínkami v zemi, kde sídlí prodávající (pokud není stanoveno jinak). Základní práva spotřebitele vůči prodejčům sídlícím v zemích EU jsou zakotvena zejména ve směrnici EP a Rady 2011/83/EU, o právech spotřebitelů. Pokud prodávající sídlí nebo podniká mimo EU (např. v USA, Číně, Rusku apod.), je třeba se co nejdůkladněji seznámit s právy a povinnostmi prodávajícího i kupujícího. U takových prodejců je v případě problémů vymahatelnost práv spotřebitele značně problematická. Kontrolní orgány členských zemí EU mají vůči prodejčům mimo EU velmi omezené pravomoci.

5) Zjistěte si co nejvíce informací o potravině, kterou chcete koupit

Poskytováním informací o potravinách spotřebitelům se zabývá nařízení (EU) č. 1169/2011 (viz <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1533022475230&uri=CELEX:32011R1169>).

Základní požadavky na informace o potravinách jsou uvedeny zejména v článku 7 tohoto nařízení a požadavky na informace o potravinách při prodeji na dálku řeší článek 14 v návaznosti na povinné údaje uvedené v článku 9 tohoto nařízení a jakékoliv další povinné údaje stanovené v dalších předpisech EU (např. požadavky na označování doplňků stravy).

Dalším právním předpisem upravujícím požadavky na informace o potravinách je zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích (viz <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1997-110>), který ve svém § 3 odst. 1 písm. p) upravuje poskytování informací o potravinách při prodeji na dálku.

U potravin nabízených prostřednictvím internetu by vám měly být informace o výrobku přístupné buď přímo u nabízeného zboží, nebo se k nim musíte dostat např. prostřednictvím snadno a volně přístupného hypertextového odkazu.

Jsou-li potraviny nabízeny k prodeji na internetu, nese odpovědnost za poskytnutí povinných informací o nich před dokončením nákupu provozovatel e-shopu.

Informace o potravinách nesmí být zavádějící, např. připisováním účinků nebo vlastností, které potravina nemá, zdůrazňováním přítomnosti nebo nepřítomnosti určitých složek nebo živin atd., musí být přesné, jasné a spotřebiteli snadno srozumitelné

Prodávající nesmí potravině připisovat vlastnosti umožňující zabránit určité lidské nemoci, zmírnit ji nebo ji vyléčit, ani na tyto vlastnosti odkazovat – potravina není lék.

Povinné informace o potravině musí být uvedeny v jazyce snadno srozumitelném. V ČR je to čeština. Nemusí se překládat obchodní název potraviny, adresa atd. (např. dušená šunka shaved, mint tea apod.) a údaje, které nelze jednoznačně vyjádřit v českém jazyce.

V případě balených potravin prodávaných na internetu musí být k dispozici před dokončením nákupu zejména tyto základní povinné údaje dle nařízení (EU) č. 1169/2011: název potraviny; seznam složek; alergenní látky; množství určitých složek nebo skupin složek; čisté množství potraviny; zvláštní podmínky uchování nebo podmínky použití; jméno nebo obchodní název a adresa odpovědného subjektu; země původu nebo místo původu; návod k použití tam, kde je to pro přípravu nutné; obsah alkoholu (u nápojů nad 1,2% alkoholu); výživové údaje.

Není však nutné uvádět datum minimální trvanlivosti (DMT) nebo datum použitelnosti (DP) a číslo šarže. Informace jsou uvedeny na materiálu podporujícím prodej na dálku, např. snímek etikety, text vedle obrázku potraviny apod. nebo musí být poskytnuty jinými vhodnými prostředky jasně určenými prodejcem. V případě využití jiných vhodných prostředků musí být povinné informace poskytnuty, aniž by prodejce přenášel na spotřebitele dodatečné náklady. V okamžiku doručení balené potraviny pak musí být k dispozici všechny výše uvedené povinné údaje včetně DMT nebo DP. Pozor, existuje však celá řada výjimek či doplnění výše uvedených povinných údajů (např. neuvádět některé povinné údaje při velikosti obalu menším než 10 cm² apod.).

V případě nebalených potravin včetně pokrmů je povinným údajem dle nařízení (EU) č. 1169/2011 informace o alergenních látkách, která musí být poskytnuta před dokončením nákupu i v okamžiku doručení.

6) Dávejte si pozor na nekalé obchodní praktiky prodejce

Uvědomte si, jaké informace vám prodejce na internetových stránkách poskytuje a jaké způsoby používá, aby dosáhl toho, že danou potravinu koupíte. Prodejce vůči vám nesmí používat nekalé obchodní praktiky.

Co je to nekalá obchodní praktika definuje zákon o ochraně spotřebitele ve svém § 4 až § 5b (viz <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-634>). Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a č. 2 tohoto zákona. Jedná se například o situace, kdy a) prodejce neoprávněně používá značku jakosti nebo jiné obdobné označení, b) prodejce prohlašuje, že jemu nebo jeho výrobku bylo uděleno schválení, potvrzení nebo povolení, ačkoli tomu tak není, c) prodejce nepravdivě uvádí, že výrobek bude nabízen pouze po omezenou dobu, d) prodejce tvrdí nebo vytváří dojem, že prodej výrobku je dovolený, i když tomu tak není, e) prodejce prohlašuje, že jím nabízené výrobky usnadní výhru ve hrách založených na náhodě, f) prodejce nepravdivě prohlašuje, že výrobek může vyléčit nemoc, zdravotní poruchu nebo postižení, g) prodejce nabízí výrobky prostřednictvím soutěže o ceny, aniž by byly ceny uděleny, h) prodejce opakovaně činí spotřebiteli nevyžádané nabídky prostřednictvím elektronické pošty nebo jiných prostředků přenosu na dálku, i) prodejce vytváří dojem, že spotřebitel vyhrál nebo vyhraje cenu nebo jinou výhru, pokud bude jednat určitým způsobem, ačkoli ve skutečnosti žádná taková cena či výhra neexistuje, atd.

7) Chraňte své osobní údaje

Dbejte na to, abyste v rámci internetového nakupování neuváděli údaje, které prodejce nepotřebuje. Neuvádějte zbytečně údaje navíc (především čísla kreditních karet, čísla bankovních účtů, přístupová hesla, údaje o počtu členů domácnosti, dětech apod.). Je vhodné si pro účely nakupování na internetu zřídit zvláštní e-mailovou adresu na všeobecně přístupných serverech, pro případ, že někdo vaši adresu zneužije pro zasílání nevyžádané pošty. Internetový prodejce vás musí požádat o udělení souhlasu s nakládáním s vašimi osobními údaji. Před udělením tohoto souhlasu si podrobně přečtete obsah tohoto prohlášení.

**Přejeme vám, ať jste při nakupování potravin na internetu vždy jen spokojeným
zákazníkem!**