

Jak rozeznat kvalitní e-shop od nekvalitního?

Chrudim, 9. května 2008

Pokud si zákazník najde čas na prozkoumání nabídek internetových obchodů, s téměř stoprocentní jistotou se mu podaří sehnat žádané zboží levněji, než v kamenném obchodě. Mnohdy to však znamená se úspěšně prokousat záplavou odkazů, které internetový prohlížeč vychrlí po zadání klíčového slova. Nevyplácí se přitom vybírat jen podle ceny. Rozhodujícím faktorem vývěru by měla být především spolehlivost. Jak tedy zjistit, který e-shop s vámi bude jednat seriózně?

Nakupování na internetu má nesporně řadu předností. Ve kterém kamenném obchodě by vás například nechali si prohlížet zboží třeba do půlnoci a studovat dlouhé hodiny do posledního detailu všechny parametry zboží? V e-shopu je to samozřejmost a nemusíte přitom odrážet útočné otázky stále nevrlejšího prodavače. Přednosti internetových obchodů by však neměly zákazníka zbavit nezbytné dávky obezřetnosti. Vždy je důležité si zjistit, kdo vlastně zboží na internetu nabízí. Pokud jde o firmu, s níž jste už někdy v minulosti měli tu čest a byli s ní spokojeni, můžete nakupovat relativně v klidu. Jestliže však plavete poprvé v kalných internetových vodách, hledejte opravdu solidního partnera.

Jestliže se e-shop může pochlubit tím, že je členem APEK, je to pro zákazníka příznivá zpráva. Znamená to totiž, že je internetový obchod členem takzvané Asociace pro elektronickou komerci – sdružení, jehož členy jsou mimochodem také některé finanční instituce či přední softwarové společnosti. Pokud se rozhodnete uhradit svůj internetový nákup platební kartou, mělo by vás navíc zajímat, jaké bezpečnostní prvky e-shop při těchto transakcích používá nebo podporuje. K těm nejbezpečnějším a nejmodernějším patří například systém 3D-SECURE, který zaručuje, že se vaše “choulostivá” data nedostanou do nepovolaných rukou.

Internetové stránky e-shopu prozkoumejte vždy podrobně. Čím dokonaleji jsou zpracovány, tím pravděpodobnější je, že se nejedná o amatérský projekt. Pročtěte a prostudujte všechny podstatné informace. Měly by vás zajímat především přepravní podmínky a reklamační řád. Obchodní zákoník dává klientům e-shopů stejná práva, jaká mají zákazníci kamenných obchodů – tedy například právo reklamovat zboží a žádat vrácení peněz ve stanovených lhůtách.

Rozhodně neprohloupíte, pokud ještě před první objednávkou zavoláte na telefonní číslo e-shopu, abyste se ujistili, že na něm v případě nějakých problémů skutečně někoho zastihnete. Neuškodí také, jestliže si údaje o provozovateli e-shopu ověříte v obchodním rejstříku (www.justice.cz). Je jasné, že pokud je telefonní číslo internetového obchodu neaktivní a údaje v obchodním rejstříku ve vás vzbuzují pochybnosti, je vhodné si vybrat jiný internetový obchod.

Cena může být dalším signálem, že plánovaný nákup zákazníka nemusí být zcela bez rizika. Zjednodušeně lze říci: Čím nižší cena, tím vyšší riziko. V případě výrazných cenových slev je potřeba brát v úvahu možnost, že prodejce šetří na kvalitě produktů nebo na službách spojených s distribucí zboží. Prvotní nadšení z příjemně nízké ceny by tak mohl vystřídat pocit zmaru. Není však samozřejmě vyloučeno, že je e-shop s cenou nízko proto, že se mu podařilo najít nejvýhodnějšího dodavatele.

O jaký výrobek se jedná a za kolik jej pořídíte - to by vám mělo být jasné už na “první kliknutí”. Pokud zjistíte, že před vámi e-shop tají další poplatky, s klidným svědomím si najdete jiný internetový obchod. Jediné, co má celková částka zahrnovat, je totiž čistá cena výrobku, daň z přidané hodnoty (pokud jste soukromá osoba), dopravné a recyklační poplatek. Pokud se vám prodejce snaží vsugerovat, že byste kromě již zmíněných částek měli zaplatit například ještě pojištění proti poškození během dopravy, nejedná se o standardní postup.

Nakupování na internetu je v České republice čím dál častější. Oficiální statistický úřad Evropské unie EUROSTAT v jedné ze svých nedávných studií tvrdí, že zeměmi, v nichž se na internetu obchoduje nejvíce, jsou Dánsko a Holandsko. Podle této zprávy v e-shopech někdy nakupuje přibližně 55% Holanďanů a Dánů (jde o údaj z roku 2007). Přestože je Česká republika za těmito státy stále ještě pozadu, je tedy potřeba, aby si všichni zájemci o virtuální obchodování osvojili alespoň elementární znalosti, jak si z internetu udělat kromě zdroje informací pohodlný a bezpečný nákupní košík.