



www.sos-msk.cz

SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ Moravy a Slezska, z.s.

tel.: +420-596 111 252
fax: +420 596 111 252

ostrava@sos-msk.cz
poradna@sos-msk.cz

SOS MaS, z.s. – PLATBA KARTOU NA INTERNETU, JAK SE CHRÁNIT?

Tisková zpráva ze dne 10.11. 2018

Platby kartou na internetu jsou dnes stále populárnější, přináší totiž větší pohodlí, rychlost, ale i řadu dalších výhod. Klíčovou otázkou pro tyto transakce ovšem zůstává bezpečnost a obava ze zneužití karty. Pokud zákazníkovi nedorazí objednané zboží, je odkázán na běžný reklamační proces. Pokud obchodník nekomunikuje, může využít mimosoudního řešení sporů a pokud nebude úspěšné, pak pomůže jen soud. Pokud však zákazník platil kartou, jeho šance na vrácení finančních prostředků se rapidně zvyšují. Může totiž zažádat o pomoc svou banku a požadovat navrácení svých prostředků.

Stejně jako například paní Marie, která navštívila naši poradnu **Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z.s.** s žádostí o pomoc. Paní Marie se rozhodla zakoupit boty na německém e-shopu. Tento internetový obchod vypadal velmi důvěryhodně, našla na něj i kladné recenze. Vybrané boty zaplatila kartou a očekávala jejich dodání. Čekala trpělivě několik týdnů na objednanou a zaplacenou zásilku, bohužel boty nedorazily. Přes formulář na stránkách e-shopu se snažila prodejce kontaktovat, přičemž požadovala dodání zboží nebo vrácení peněz, vše však marně. Prodejce nereagoval.

Po bližším prozkoumání e-shopu zjistila, že nikde nejsou uvedeny žádné identifikační údaje o prodávajícím ani žádná konkrétní adresa.

Jaké má paní Marie nyní možnosti? Pokud prodávající není ochoten či schopen svou povinnost splnit, může spotřebitel od kupní smlouvy odstoupit a domáhat se vrácení zaplacené kupní ceny. V případě, že prodejce nereaguje, může se obrátit na soud. Existuje ale i další cesta jak se domoci vrácení zaplacené částky. Zažádat u banky – vydavatele platební karty, jejímž prostřednictvím bylo za zboží placeno, o službu **Chargeback**. Tato služba má nejvyšší využití právě při problémech s nepoctivými provozovateli e-shopů a to i s těmi zahraničními.

CHARGEBACK

Chargeback jistí platby kartou

Platili jste také při nákupu platební kartou a obchodník vám nedodal objednané zboží či službu nebo jste obdrželi odlišné, či neoriginální zboží? Pak i vy můžete využít chargeback (tj. zpětné zaúčtování). Tento nástroj je jednou z hlavních výhod platebních karet. Ovšem **pozor, této možnosti lze využít opravdu jen při platbě kartou, nikoli když zaplatíte bankovním převodem.**

Co je Chargeback?

Chargeback je bankovní služba, která vzešla z iniciativy Evropského spotřebitelského centra. V současné době ji poskytují prakticky všechny banky. Tento bankovní nástroj umožňuje spotřebitelům za jistých podmínek získat zpět peníze za uskutečněnou platbu u nedodaného zboží. Má funkci jakési "pojistky" a je zcela zdarma! Kdo vám vlastně peníze vrátí? Nemusíte složitě získávat peníze od nepoctivého obchodníka, vrátí vám je přímo vaše banka. Chargeback je univerzální služba a funguje po celém světě. Můžete ji tedy využít nejen pro reklamaci nákupů v České republice, ale například i při cestách do zahraničí.



SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ Moravy a Slezska, z.s.

tel.: +420-596 111 252
fax: +420 596 111 252

ostrava@sos-msk.cz
poradna@sos-msk.cz

Kdy můžete službu Chargeback využít!

Službu Chargeback můžete využít hned v několika případech. Jedním z nich je dodání poškozeného či odlišného zboží, které jste si u daného obchodníka objednali. Samozřejmě také při nedodání zboží v řádné lhůtě. Mezi další případy patří i technické problémy, např. když vám bankomat nevydá požadovanou hotovost a přesto vám ji banka naúčtuje, při násobném naúčtování jedné a té samé částky nebo když se stanete obětí podvodu a vaše karta je zneužita.

Co musíte udělat a jak to funguje?

Je potřeba vyplnit žádost o provedení Chargebacku a dodat i veškerou dokumentaci k případu, to znamená objednávku, výpis z platební karty a také komunikaci nebo pokus o komunikaci s podnikatelem, od kterého žádáte vrácení peněz. Banka předá všechny získané dokumenty bance nepoctivého obchodníka a požádá o vrácení peněz z jeho účtu.

Kontakt:

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska z.s.
Tel/fax.596 111 252, mobil 606 832 280
ostrava@sos-msk.cz

Marcela Reichelová, předsedkyně,
reichelova@sos-msk.cz, tel. 602 722 584

Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s. je nezávislý, neziskový spolek, hájící zájmy spotřebitelů. Poskytuje základní informace o reklamačním řízení, o délce záruční doby, lhůtě k vyřízení reklamace nebo podmínkách odstoupení od kupní smlouvy nejen na internetovém serveru www.sos-msk.cz, emailové adrese: poradna@sos-msk.cz nebo na poradenské lince 608 722 582, ale také ve svých poradnách, které provozuje v městech Moravskoslezského, Olomouckého, Zlínského, Jihomoravského, Pardubického, Libereckého, Ústeckého kraje. Kromě poradenství realizuje řadu dalších aktivit, zaměřených na zlepšení postavení spotřebitelů a spolupracuje s řadou dalších neziskových organizací, které prosazují a obhajují práva a zájmy občanů.

Sídlo :

Přemyslovců 50, 709 00 OSTRAVA
Tel./fax : 596 111 252, 606 832 280
E-mail: ostrava@sos-msk.cz

Poradní dny :

Olomouc: Pá: 12 – 16 hodin – každý první pátek v měsíci, tel. 773 901 773
Zábřeh: Čt: 13.30 – 16.00 hodin – každý třetí čtvrtek v měsíci, tel. 773 901 773
Pardubice: Čt.: 12 – 16 hodin – každý třetí čtvrtek v měsíci, tel.773 901 773, 466 335 630
Choceň: St: 12. – 16 hodin, – každou první středu v měsíci, tel. 606 382 280
E-mail pro spotřebitelské dotazy poradna@sos-msk.cz

Zdroj: redakce SOS MaS, z.s.