



# Nejlepší nákup...

Obliba nakupování na internetu rok od roku roste, přičemž předmětem zájmu už nejsou jen knihy a audio- nebo videonosiče. Nakupuje se téměř vše, obraty obchodníků rostou závratným tempem a ceny stále klesají. Tak proč se nepřidat? *Petr Kratochvíl, petr.kratochvil@chip.cz*

## V tomto článku najdete

Jak nakupovat na internetu

Vyhledávače nejlepších cen

Průvodce bezpečným nákupem

Práva nakupujících

**P**odle skromných odhadů se v loňském roce prodalo v internetových obchodech zboží za více než 10 miliard Kč a počet zákazníků překonal hranici 1,5 milionu. To jsou čísla, která už stojí za pozornost, a tak se nelze divit, že cenové závody stále nabírají na rychlosti. A vítězem je (tedy alespoň ve většině případů) zákazník.

### Kde nakupovat

Internetový surfař má při výběru obchodu obvykle tři možnosti. První možností je volba internetové sekce „kamenného obchodu“. Typickou ukázkou je Datart ([www.datart.cz](http://www.datart.cz)), který kromě sítě obchodů po celé republice provozuje i stejnojmenný internetový obchod. Klady i zápory tohoto řešení jsou logické: díky síti kamenných obchodů je možné si objednané zboží zdarma vyzvednout na celé řadě míst, obchod nabízí kvalitní help line a také

množství způsobů platby je bezkonkurenční. Bez větších obtíží je možné zajistit i nákup na splátky a jednodušší je i reklamační nebo vrácení výrobku. Naopak nevýhodou je ve většině případů vyšší cena a relativně malý sortiment.

Druhou možností nákupu na internetu je specializovaný obchod. Ten bývá zaměřen na konkrétní oblast a najdete v něm jen úzký sortiment zboží. Typickou ukázkou může být obchod na adrese [www.trekshop.cz](http://www.trekshop.cz).

Výhodou obchodů tohoto typu je odbornost – najdete zde nejen rozsáhlejší informace o hledaném zboží, ale často i odkazy na články s oborovou tematikou. Bonusem bývají diskuse u jednotlivých výrobků, ze kterých se často od dalších nakupujících dozvíte zajímavé informace a postřehy. Nevýhodou bývají vyšší ceny, často jen lehce pod úroveň kamenných obchodů, menší rozsah způsobů platby a nežádka i horší dostupnost zboží. →

## Nákup v zahraničí

Zvláštní kapitolou je nákup přes internet v zahraničí. Zde je totiž důležité si uvědomit, že nákup se řídí zákonem a smluvními podmínkami platícími v zemi, kde firma provozující internetový obchod sídlí. Prvním ukazatelem „serióznosti“ je, zda firma dodává zboží do České republiky, případně za jakou cenu a s jakou dodací lhůtou. Důležité také je, jak dlouhá je záruční lhůta, kterou obchod nabízí, a další s tím související údaje. Například v zemích Evropské unie mají nakupující právo na odstoupení od smlouvy v minimální lhůtě sedmi dní, o čemž musí internetový obchod před nákupem infor-

movat. Tato lhůta může být lokálními zákony nebo internetovým obchodem prodloužena, nikoliv zkrácena. Další důležitou informací, které by si měl zájemce o nákup v zahraničí všimnout, je údaj, zda je obchod členem nějaké organizace obchodů nebo zda je držitelem některého smysluplného certifikátu. (například ve Velké Británii je to TrustUK). Podrobnější informace najdete na webu Evropské unie ([http://ec.europa.eu/consumers/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/index_en.htm)), česká verze tohoto dokumentu je na webu ministerstva průmyslu ([www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/esc/](http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/esc/)).

**NECHTE SI PORADIT** Na větších internetových obchodech najdete i diskuse k tématu...

**ODBORNOST** Specializovanější obchůdky nabídnou i to co jině neseženete.

→ Poslední možností, jak na internetu nakupovat, jsou internetové obchodní domy. Ty mají velmi široký sortiment výrobků za často neuvěřitelně nízké ceny, což se v kombinaci s možnostmi plateb a dodacími podmínkami zdá jako smrtící kombinace. Zákazníkovi se však nemusí líbit často méně přehledné nakupování a komplikovanější navigace.

### Výběr výrobku

Čeká vás v nejbližší době nákup a uvažujete o nákupu na internetu? Pokusíme se vám to usnadnit. Internet vám může pomoci i s prvním krokem – výběrem toho nejlepšího výrobku. Pokud si nejste jisti svou volbou, mohou vám napovědět průvodce, které jsou součástí větších obchodů (např. [www.bilezbozi.cz](http://www.bilezbozi.cz), [www.sporilek.cz](http://www.sporilek.cz)). Pomocí nich můžete získat kvalitní informace, usnadňující například i výběr televizoru nebo ledničky. Velkou výhodou je zde i možnost porovnání několika vybraných výrobků podle zvolených parametrů. Ve větších obchodech je dobré si přečíst i diskuse u jednotlivých výrobků, kde lze často nalézt zajímavé informace od ostatních zákazníků.

### Jak nakupovat

Ve chvíli, kdy jste si vybrali konkrétní výrobek, přichází otázka, kde ho koupit. Na prvním místě je ve většině případů cena – pokud jste se rozhodli nakupovat na internetu, je přece zbytečné platit více, než je nutné...

O způsobu, jak najít obchod s nejnižší cenou, se více dozvíte v další části článku,

ovšem už nyní je důležité si uvědomit pár faktů. Vítězem vašeho výběru by neměl být obchod, který má sice cenu o pět korun nižší než konkurence, ale na první pohled působí jako vytvářený „na koleně“. Mohlo by se vám stát, že ušetřená pětikoruna se vám stokrát prodraží při případně reklamaci nebo při řešení potenciálních problémů. Proto doporučujeme s přihlédnutím k ceně pouze sestavit užší výběr (3 – 5 obchodů) a teprve na základě dalších parametrů zvolit místo nákupu.

### Výběr obchodu

A jak postupovat při finálním výběru obchodu? Pokud hodláte v internetovém obchodu utratit větší částku, jistě přemýšlíte o zárukách či certifikátech. Ano, v zahraničí existují organizace (a certifikáty), u nás však nic podobného nenajdete. V České republice funguje pouze komická organizace skrývající se za zkratkou APEK, tudíž vám nezbyvá než se spolehnout na vlastní úsudek.

Při výběru správného obchodu doporučujeme nejprve zjistit, zda obchod splňuje požadavky stanovené zákonem (§ 53 odst. 4 občanského zákoníku; viz Zákon na vaší straně), a pak začít srovnávat. Má zboží na skladě a jaké jsou dodací lhůty? Úctuje si další poplatky (balné, dovoz až „za práh“)? Pokud nepřijde o nákup za pár desítek korun, doporučujeme také vyzkoušet help line a zkusit reakci na e-mail. Samostatnou kapitolou je registrace. Zatímco některé obchody vás nechají nakoupit bez registrace, jiné vyžadují více informací. Smutným faktem je, že napří-

klad Sdružení obrany spotřebitelů (které by mělo jít příkladem) vyžaduje při registraci tolik údajů, že by vyšetřovatel STB zbledl závistí.

## Zákon na vaší straně

Ačkoliv internetové nakupování je tu teprve pár let, existují u nás už relativně solidní zákony, které chrání práva nakupujících. Například § 53 odst. 4 občanského zákoníku uvádí minimum informací, které musí prodávající (např. internetový obchod) sdělit nakupujícímu, a to před uzavřením smlouvy. Mezi ně patří:

- informace o prodávajícím (jméno, IČO, sídlo);
- cena zboží včetně všech poplatků (např. balného);
- informace o právu na odstoupení od smlouvy a vrácení zboží (ze zákona minimálně 14 dní);
- informace o způsobu a podmínkách platby;
- přesný popis zboží;
- cena za dodání zboží;
- údaj o platnosti cenové nabídky.

Lhůta na vrácení zboží se netýká zboží s krátkou trvanlivostí (např. potravin), musí jít o nepoškozené zboží a v některých případech o zboží s nepoškozeným obalem (počítačový SW). Důležité je také vědět, že pokud jako nakupující neobdržíte tyto informace, lhůta se prodlužuje až na tři měsíce. Při vrácení zboží máte nárok na vrácení celé částky (včetně DPH), ale nikoliv nákladů na dopravu či balné.

# Test vyhledávačů zboží

**P**ři nákupu na internetu bývá ve většině případů na prvním místě cena. Komu by se však chtělo procházet stovky obchodů a hledat, kde požadované zboží získá nejlevněji? Naštěstí existuje způsob, jak dosáhnout cíle „za pár kliků“...

Cest za nejlevnějším nákupem je několik a my jsme se podívali „na zub“ dvěma z nich. Zaměřili jsme se na vyhledávače zboží na portálech a vyzkoušeli jsme i jejich „specializované příbuzné“. Která cesta za nejlepším nákupem je tedy nejlepší?

## Portálový doplněk

Jak portály, tak i vyhledávače patří k místům, kde jsou uživatelé zvyklí hledat. Následuje tudíž logická otázka, proč zde kromě WWW stránek, obrázků nebo míst v mapách nehledat i zboží. Pravda ovšem je, že vyhledávače zboží jsou prozatím ve většině případů jen doplňkovou službou, která zůstává ve stínu svých „hýčkaných“ sourozenců. Minimální komfort, zmatené ovládání nebo odfláknutá ergonomie – to je jen zlomek z charakteristik hledání zboží na portálech. Naštěstí i zde existují výjimky, a tak jsme mohli i tyto služby zařadit do přehledu. Jak ale vypadá celkový přehled?

## Atlas

Atlas používá (a netají se tím) technologii Jyxa. Na tom by nebylo nic špatného, problémem ale je, že používá její „žebříčkovou verzi“, která nenabízí ani seřazení podle ceny, ani jakékoli jiné třídění. Jediným

kladem, který je možné této službě připsat, je její relativní přehlednost.

## Centrum

Více možností, více chaosu. Tak by se dal ve stručnosti charakterizovat vyhledávač na portálu Centrum. Můžete si zde sice nechat zobrazit cenu bez DPH nebo seřadit výrobky podle ceny, ale – upřímně řečeno – nikdo netuší, co je výsledkem. Ať už jsme nastavili třídění podle ceny vzestupně nebo sestupně, výsledkem bylo vždy jakési „mixle“, kde bylo obtížné zjistit cenové pořadí. Dalším zádrhelem bylo zobrazování velkého množství parametrů (u některých výrobků až šest řádek), což výsledek halilo do ještě nepřehlednějšího hávu.

## Jyxo

Šaty dělají člověka a vzhled a možnosti zase vyhledávač. K tomu, co znáte z Atlasu, přidejte různé možnosti řazení, filtrování podle ceny, tři typy zobrazení a možnost zobrazení cen bez DPH – a vyjde vám výborná a přehledná služba. Když k tomu přidáte původní flexibilitu Jyxa, dostanete jednoho z favoritů mezi vyhledávači.

## Seznam

Seznam jde cestou „nejmenšího odporu“. Nabídne jen to nejnutečnější, co bude uživatel potřebovat (řazení dle ceny/shody a cenový filtr). To ale ve spojení s přehledným designem způsobí, že uživatelé nebudou užasle zírat (ale ani se zoufale snažit pochopit princip) a ve finále odejdou vždy spokojeni.

## Specializované servery

Problematika vyhledávání zboží v internetových portálech je natolik atraktivní, že i na malém českém internetu najdete celou řadu specializovaných vyhledávačů. Dá se očekávat, že v horizontu několika let jejich řady poněkud prořídnou (viz „Odstrašující případy“), přesto zůstane víc než dost zajímavých služeb. Na rozdíl od doplňků vyhledávačů zde můžete očekávat „dokonalý servis“ a rozsáhlé mož- →

## Odstrašující případy

Internet je tolerantní médium. Snese blogy vizionářů nebo exhibicionistů a nikdy nepláče, když se na něm objeví nesmyslné projekty firem s přebytkem peněz. A tak na něm čas od času vypučí i projekt, který (byť to myslí dobře) může sloužit jako odstrašující případ pro ostatní. V našem tématu to může být například web Srovnanicen.cz ([www.srovnanicen.cz](http://www.srovnanicen.cz)).

Po zadání prvního vyhledávaného řetězce (eizo flexscan S1931SH) se objevil seznam, v němž byly namíchány i naprosto odlišné monitory. Po kliknutí na „levnější napřed“ se objevil ještě nepřehlednější seznam a hledaný monitor zcela „zmizel z dohledu“. Prostudoval jsem tedy pravidla vyhledávání a s nadějí zadal výraz „+19 +lcd +monitor“. Nic nebylo nalezeno.









Po vynechání úvodního znaménka jsem vyhledal celou řadu obchodů s povlaky na 15" monitory a čistícími ubrusky v tubusu po 100 kusech. Teprve když jsem náhodou posunul volbu z „levnější napřed“ do pozice „dle relevance“, objevil se přede mnou hledaný přehled monitorů, ovšem záhadně seřazených (ani podle ceny, ani podle názvu). Věřím, že celou řadu uživatelů tento obchod zaujme (například ty, kteří si staví lodě ze sirek v lahvi od okurek), ovšem předpokládám, že experimentátorů s božskou trpělivostí moc nebude. Podobně je na tom vyhledávač Bezvaceny.cz. Na první dotaz se mi ho nepodařilo donutit odpovědět, na druhý (Gogen DX 208) našel anténní adaptér Sony, odpadní pytle typ 1, textilii, a dokonce i pěknou sci-fi knížku...



**HLEDEJCENY.CZ** Zajímavé nápady a pěkný design na první místo nestačily.



**CENTRUM** Průměrností a spolehlivostí k vítězství.

	Eizo FS S1931SH	Gogen DX 208	Asus P5W DH Deluxe	Panasonic nv-gs500	Cena celkem (70 %)	Servis (20 %)	Přehlednost (10 %)	Celkem
<b>Vyhledávače na portálech</b>								
 www.centrum.cz	25	24	24	19	92	1	10	66
 www.seznam.cz	20	24	24	19	87	1	15	63
 www.jyxo.cz	25	25	25	0**	75	1	20	55
 www.atlas.cz	21	25	24	0	70	1	1	49
<b>Specializované servery</b>								
 www.nejnakup.cz	21	11*	18	25	64	5	20	56
 www.hledej ceny.cz	21	19	24	0*	64	20	20	51
 www.nejlepsiceny.cz	15*	25	25	0**	50	1	10	47
 www.srovnaj ceny.cz	23	-	-	25	48	10	10	37

Nejlepší výsledky při vyhledávání. \* pouze jeden vyhledaný výrobek, \*\* pouze dva vyhledané výrobky, - žádný nenalezený výrobek

→ nosti. Jejich nevýhodou je však vyhledávání v menším množství obchodů, což v některých případech zcela znemožní vyhledání. Tento typ služby ocení především nerozhodní uživatelé, kteří zde mohou najít celou řadu výrobků seříděnou podle různých kategorií. Zjistit, kolik

vás například bude stát nejlevnější 19" monitor, je otázkou chvilky.

### Srovnaj ceny

Při první návštěvě možná budete chvilku tápat (především pokud přijdete „z vyhledávače zboží na portálu“), ovšem ne déle než pár sekund. Zdejší systém se totiž liší tím, že po vyhledání výrazu se objeví tabulka, kde kromě hledaného výrobku najdete i jemu podobné. U každého najdete „nejlepší cenu“, přičemž kompletní nabídka jednotlivých obchodů se objeví po kliknutí na vybraný výrobek. Jedinou skvrnou na krásě je menší databáze obchodů. Na druhý dotaz server nenašel odpověď, třetí našel jen s pomocí fulltextu (tedy nikoliv katalogu) s nepoužitelnými výsledky.

### Hledej ceny

Tento „vyhledávač“ by bylo možné uvést jako exemplární případ nadějně budoucnosti. Přehledný design, ergonomické filtrování, možnost nastavení počtu výrobků na stránce... Když k tomu přidáte možnost hodnocení obchodů (a diskuse k nim), začne se před vámi rýsovat naděje, že budoucnost těchto služeb může mít různou barvu. Až se rozšíří jejich databáze na úroveň „portálové konkurence“, budeme mít jasněho favorita...

### Nejlepší ceny

Poněkud rozporuplné dojmy v nás vyvolal vyhledávač Nejlepší ceny. Při prvním vyhledávání totálně zklamal, při druhém si vedl velmi dobře... Schopnosti má ubohé (jen primitivní cenový filtr), ale je poměrně přehledný. Nabízí třídění podle oblíbenosti, u naprosté většiny výrobků chybí hodnocení. Své příznivce si tato služba asi najde, nás však nijak nenadchla...

## Vítěz testu

Vítězem testu se překvapivě stal vyhledávač portálu Centrum, a to především díky stabilním průměrným výkonům. Nečekejte od něj zázraky a budete s ním spokojeni – „dobrou cenu“ na něm najdete téměř vždy. Dva naši favorité – Jyxo a Hledej ceny.cz – ztroskotali při vyhledávání kamery: jimi nalezené obchody měly ve srovnání s konkurencí příliš vysoké ceny. Přesto doporučujeme především server Hledej ceny.cz pravidelně sledovat, neboť nabízí celou řadu šikovných služeb...

### Nejnakup.cz

S podobnými problémy se potýkal i server Nejnakup.cz. Jeho výsledky byly silně nevyrovnané, ale nabídl celou řadu šikovných funkcí. Vyhledávač se chlubí více než milionem položek (zboží k vyhledání), ovšem diskusní fórum zeje prázdnotou. Na první pohled by tato služba určitě neměla zapadnout, ovšem už na ten druhý je jasné, že tu chybí více prohledávaných obchodů a především uživatelé. Jako perličku lze uvést, že tento obchod do přehledu vkládal různé „výhodné“ nabídky – předváděcí produkty, opravované komponenty –, zkrátka pro někoho opravdu možná „nejnakup“.

### ODKAZY

[www.atlas.cz](http://www.atlas.cz)  
[www.seznam.cz](http://www.seznam.cz)  
[www.centrum.cz](http://www.centrum.cz)  
[www.jyxo.cz](http://www.jyxo.cz)  
[www.srovnaj ceny.cz](http://www.srovnaj ceny.cz)  
[www.hledej ceny.cz](http://www.hledej ceny.cz)  
[www.nejlepsiceny.cz](http://www.nejlepsiceny.cz)  
[www.nejnakup.cz](http://www.nejnakup.cz)

### JAK JSME TESTOVALI

Obchody jsme hodnotili především podle vyhledávaných „výhodných cen“. Z Chip top 10 (z čísel 2 a 3) jsme vybrali čtyři produkty, které jsme zadávali do vyhledávačů. Ze tří nejnižších cen na první stránce výsledků jsme vytvořili průměr a ten porovnávali. Při každém vyhledávání bylo maximem 25 bodů, přičemž za každých 50 Kč nad nejnižší průměr jsme strhávali bod (u zboží do 3000 Kč to byl bod už za každých 30 Kč). Dalším kritériem hodnocení byla přehlednost (maximálně 20 bodů). Pokud obchod nabídl chaotickou stránku s výsledky, šly body dolů. Kladně jsme hodnotili různé typy filtrování (podle ceny, jména), zobrazení (stručné, tabulka, galerie), možnost nastavení počtu zobrazovaných výsledků nebo zobrazení bez DPH. Posledním důležitým parametrem hodnocení byl „servis“ (maximálně 20 bodů). Zde jsme ocenili, když vyhledávač cen nabídl hodnocení uživatelů, komentáře nebo související zboží.

