

dTest: Nakupujete podle recenzí? A nejsou falešné?

7.8.2025 - | DTest

Jsou recenze ověřené?

Recenze jsou důležitým rozhodujícím faktorem při výběru, je proto žádoucí, aby si je podnikatel nepsal na webovou stránku sám a jejich původcem byli reální spotřebitelé se svými opravdovými zážitky. Toho chtěl docílit také zákonodárce novelou, která nabyla účinnosti v roce 2023, avšak nedošel zcela do cílové rovinky. Podnikatel má tak povinnost uvést, zda a jakým způsobem recenze ověřuje, avšak nemá povinnost veškeré recenze ověřovat. „*Pokud podnikatel na svých stránkách zveřejňuje recenze, které nijak neověřuje, musí zároveň jasně uvést, že jde o recenze neověřené,*“ upřesňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Rozhodne-li se podnikatel pro variantu, kdy bude spotřebitelům nabízet ověřené recenze, musí zároveň uvést informace, jakým způsobem k ověřování takových recenzí dochází. Způsob ověřování by musel prokázat v případě, kdy by došlo k jeho kontrole ze strany České obchodní inspekce. Pokud by podnikatel svoje povinnosti stanovené zákonem porušil, mohla by mu být ze strany ČOI udělena nemalá pokuta. „*Ta může dosahovat výše až 5 milionů korun,*“ varuje Hekšová. Zároveň se jedná o klamavou obchodní praktiku, což znamená, že v případě, kdy zákazník zakoupí dané zboží na základě recenzí, které však nebyly označeny jako neověřené, může od smlouvy odstoupit do 90 dnů od uzavření smlouvy či požadovat slevu z kupní ceny.

Neověřuje, ale upozorňuje

Jak by takové upozornění ohledně ověřování recenzí mělo vypadat? Určitě by nemělo být záměrně skryté a pro spotřebitele těžce dohledatelné, kdy by musel tuto informaci aktivně vyhledávat. Právě naopak, toto upozornění by mělo být snadno přístupné, nejlépe přímo v části, kde se recenze nacházejí. Pokud by tato informace byla uvedena pouze v obchodních podmínkách, nebylo by takové upozornění dostatečné. Je však možné, aby měl prodávající na e-shopu oba typy recenzí, tedy jak ty ověřené, tak i ty neověřené. Pořád však platí povinnost uvést informaci, o který z těchto dvou druhů recenzí se jedná.

A co se starými recenzemi?

Staré recenze, které podnikatel získal před nabytím účinnosti novely, tedy 6. 1. 2023, může na webu ponechat, avšak i u nich platí povinnost uvést, zda byly ověřovány a případně jakým způsobem. I v případě, kdy je produkt spotřebiteli poskytnut zdarma k otestování, musí být informace o takto získané recenzi označena jako sponzorovaná.

Samá chvála je podezřelá

Ne všechny e-shopy však tato stanovená pravidla dodržují a hrají férovou hru. Pro spotřebitele tak někdy může být náročné rozpoznat falešné recenze, kterých s rozvojem AI technologií přibývá. Často se tak můžete setkat s e-shopem, který uvádí pouze kladné recenze plné superlativů. Pokud tedy na webové stránce podnikatele uvidíte samé kladné recenze, které o nějakém produktu hovoří jako o naprostém zázraku, zbystřete a zkuste si vyhledat recenze i mimo tento e-shop. Ověřte si také další

znaky, které vám mohou pomoci v rozpoznání podvodného e-shopu od toho spolehlivého.

„Vždy doporučujeme zkontrolovat, zda e-shop uvádí své identifikační údaje jako je IČO či sídlo, zda na sebe uvádí kontakt, ale také se zaměřte na formu a obsah obchodních podmínek,“ radí Eduarda Hekšová. K ověření e-shopu můžete využít také seznam rizikových e-shopů, který naleznete na stránkách ČOI či funkci ověření e-shopů na našich stránkách.

„Pokud si nebudete jistí, neváhejte kontaktovat naši právní poradnu, a to každý všední den na čísle 299 149 009, kde vám rádi poradíme. V případě, že již máte problém s konkrétním podnikatelem, můžete využít služby VašeStížnosti.cz,“ uzavírá Hekšová za dTest.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová

media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejružnější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-11734/dtest-nakupujete-podle-recenzi-a-nejsou-falesne>