

dTest: Výhodný nákup? Pozor na poplatky i dostupnost zboží

1.9.2026 - Lucie Korbéliusová | DTest

Lákavá cena výrobku může při dokončení objednávky výrazně podražít. Radost z výhodného nákupu tak může vzít za své. Vedle ceny dopravy si některé internetové obchody účtují také balné. Spotřebitel však musí být o povinných nákladech informován jasně, srozumitelně a včas. Jindy zákazníka naláká informace, že je zboží „skladem“, ale po objednání se dozví, že obchod teprve čeká na jeho dodání od dodavatele.

Nepříjemné překvapení při dokončení objednávky

Některé e-shopy mají vedle dopravného či příplatku za dobírku i další méně obvyklé příplatky, například v podobě balného, bez kterého nelze objednávku uskutečnit. Balné přitom není totéž, co doprava. Spotřebitel by měl proto vědět, kolik zaplatí za samotné zboží, jeho dodání a další povinné poplatky.

E-shop samozřejmě může mít náklady spojené s přípravou a zabalením zásilky, ale pro spotřebitele je zásadní, aby již při rozhodování o nákupu znal celkovou cenu. „*Poplatek by neměl být schovaný tak, aby jej zákazník zjistil až těsně před odesláním objednávky,*“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

„Prodávající je povinen kupujícímu v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy sdělit celkovou cenu zboží včetně všech daní, příplatků a jiných obdobných peněžitých plnění,“ upřesňuje Hekšová a doplňuje: *„Údaje o nich musejí být jednoznačné, snadno rozpoznatelné a dobře čitelné. Nestačí proto, že je informace o balném někde na internetových stránkách uvedena. Důležité je také kde, jak výrazně a v jaké fázi nákupu se s ní kupující může seznámit.“*

„Skladem“ by mělo skutečně znamenat skladem

Cena není jediným kritériem, podle kterého se spotřebitel rozhoduje. Důležitá je také dostupnost zboží a očekávaná doba dodání. Zejména před Vánoci, narozeninami nebo jinou konkrétní událostí může právě údaj „skladem“ rozhodnout o tom, který obchod kupující zvolí. Očekává totiž, že zboží bude rychle odesláno.

Po objednání se však může kupující dozvědět, že e-shop zboží ve skutečnosti nemá a čeká na jeho dodání od dodavatele, případně že se dodávka zpozdila. „*V takovém případě může za určitých okolností jít o klamavou obchodní praxi,*“ vysvětluje Eduarda Hekšová a dodává: „*Podstatné je zejména to, zda je informace způsobilá ovlivnit rozhodnutí spotřebitele o nákupu. Jiná situace samozřejmě nastane, pokud obchodník zboží v době objednávky skutečně skladem měl a teprve následně nastala nepředvídatelná komplikace.*“

Pokud mají spotřebitelé otázky k tomuto tématu, mohou se obrátit na bezplatnou spotřebitelskou poradnu dTestu, a to elektronicky na www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna nebo telefonicky na číslo 299 149 009.

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 nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již desetitisíce 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-12507/dtest-vyhodny-nakup-pozor-na-poplatky-i-dostupnost-zbozi>