

dTest: Jak se obracet na naše poradenstvo?

3.4.2025 - | DTest

Spotřebitelská poradna

V naší poradně vám naši odborníci bezplatně poradí každý všední den od 9 do 17 hodin. Kontaktovat nás můžete telefonicky na čísle 299 149 009 či elektronicky v našem novém formuláři. „Obracet se na nás můžete například pokud řešíte problémy s reklamací zboží, služeb či vyúčtování, odstoupením od smlouvy,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Dále řešíme také případy týkající se cestování včetně problematiky zájezdů a problémy v dopravě. Mimo to můžeme také poradit v oblasti telekomunikací či energetiky.

VašeStížnosti.cz - smírné řešení sporu

Služba VašeStížnosti.cz prostředkovává dosažení dohody mezi vámi a podnikateli ve sporech, které by jinak hrozily eskalací, třeba až do podoby soudní pře. Současně se jedná o databázi pro on-line sdílení a řešení spotřebitelských problémů.

Cele řešení sporu je v rámci této služby bezplatné a veřejné. „Řešení sporů je veřejné, protože je tato služba pro podnikatele dobrovolná a zveřejnění tak může být dobrou motivací pro řešení sporů,“ zdůvodňuje Eduarda Hekšová. Po přidání našeho vyjádření kontaktujeme podnikatele s žádostí o reakci. Následně se snažíme spor dovést ke smírnému řešení.

Služba má přínos i v případě, kdy společnost na stížnost nereaguje. Spotřebitel vždy získá právní posouzení své stížnosti a pro ostatní spotřebitele může daná stížnost sloužit jako recenze, díky které budou moci lépe zvážit, zda s tímto podnikatelem smlouvu uzavřít. Pokud řešíte spor s podnikatelem, můžete se na nás obrátit a podat stížnost přes náš formulář.

Jak se na nás obracet efektivně?

Při vyplňování formuláře nezapomeňte uvést podstatné údaje pro řešení dotazu či stížnosti, jako jsou rozhodná data (např. datum uzavření smlouvy, datum uplatnění reklamace). „Vhodné je také u sepsat, jaké kroky jste již učinili,“ dodává Eduarda Hekšová. Váš dotaz či problém popište stručně a jasně, není nutné zabředávat do nejrůznějších nesouvisejících detailů či nám zasílat mnoho příloh. Doporučujeme také specifikovat, jaké požadujete řešení.

U řešení sporu pomocí služby VašeStížnosti.cz je nutné rovněž uvést jméno podnikatele a souhlasit se zveřejněním dotazu. Před zahájením smírného řešení sporu doporučujeme podnikatele kontaktovat přímo.

Budeme rádi, pokud i u dotazu směřujícího do spotřebitelské poradny označíte, že souhlasíte se zveřejněním dotazu. Vaše osobní údaje ani v takovém případě nezveřejníme, avšak budeme moci váš případ sdílet na našich stránkách či v médiích, čímž můžete pomoci dalším spotřebitelům.

<https://www.dtest.cz/clanek-11492/dtest-jak-se-obracet-na-nase-poradenstvo>