

Tajemná tržiště jako „obcházeči zákona“

23.4.2026 - Lucie Korbéliusová | DTest

Na online tržiště při nákupech na internetu narazil už téměř každý z nás. Jde o platformy, které umožňují nakoupit na jednom místě od více prodávajících. Těch může být několik desítek, stovek i tisíců. Fungují jako tržnice dostupné na každém počítači či chytrém telefonu. Pokud se něco pokazí, často nás odkážou přímo na zahraničního prodávajícího, se kterým se ale v některých případech problém nepodaří vůbec vyřešit. Je takový postup v pořádku?

Transparentnost nade vše

V případě, že spotřebitel nakupuje na online tržišti, musí o tom být zřetelně informován. K tomu by mělo dojít nejpozději při prvním kontaktu spotřebitele s nabídkou. Tedy ve chvíli, kdy si spotřebitel otevře detail produktu, mělo by být zřejmé, že je prodávajícím jiná osoba. U ní by měly být dostupné funkční kontaktní údaje, pomocí kterých lze s prodávajícím komunikovat. Tyto informace by zároveň měly být viditelné okamžitě a po spotřebitelích by neměl být vyžadován žádný další aktivní krok. „Setkáváme se s případy, kdy je informace o prodávajícím schována pod různé kolonky, které si spotřebitel musí rozkliknout. Takové informování není pro spotřebitele dostatečné,“ upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Informace pod pokličkou není dobrou právní kličkou

Pokud online tržiště řádně neinformuje o tom, že není prodávajícím, může se spotřebitel oprávněně domnívat, že se nejedná o online tržiště, ale o běžný e-shop. „Spotřebitel se tak v případě problémů se zbožím může obrátit přímo na tržiště, které se chovalo jako prodávající, a přebírá tak jeho zákonné povinnosti. Mezi ně se řadí například vyřízení reklamace do 30 dnů nebo vrácení peněz v případě odstoupení od smlouvy spotřebitelem,“ vysvětluje Hekšová.

Online tržiště se v takových případech často brání konstatováním, že je tato informace v obchodních podmínkách nebo na dalších záložkách webu (například v sekci „O nás“ či podobných). Protože však spotřebitel není povinen jiné části webu navštěvovat a ustanovení obchodních podmínek o takové skutečnosti je pro spotřebitele překvapivé, nemá vůči spotřebiteli žádné účinky.

Informace dostatečná může být užitečná

Jestliže online tržiště splňuje informační povinnost a uvádí prodávající řádně, včetně funkčních kontaktních údajů, musí se spotřebitel v případě problémů se zbožím obracet přímo na prodávajícího. Online tržiště je totiž v těchto případech pouze zprostředkovatelem prodeje, a tak zpravidla neodpovídá za kvalitu doručovaného zboží. Pro spotřebitele to však může znamenat nutnost kontaktovat prodávajícího ze zahraničí, v některých případech ze zemí mimo EU, kdy je případná vymahatelnost práva podstatně ztížena.

Určitá online tržiště však nabízejí ochranu kupujících, kdy například zadržují platbu až do obdržení zboží kupujícím, případně nabízejí možnost řešení sporů přímo pomocí jejich platformy. „K poskytování nadstandardní ochrany nejsou online tržiště povinná, nicméně ve chvíli, kdy takovou ochranu deklarují, zavazují se tím spotřebiteli a musejí mu ji poskytnout,“ upozorňuje Hekšová.

S poctivými problémem není, podvodníci se však rojí

Online tržiště tedy nejsou sama o sobě žádným problémem, důležitá je však jejich transparentnost vůči spotřebitelům. Pokud se někdo za online tržiště pouze skrytě vydává, aby nemusel plnit zákonné povinnosti, je takové jednání v rozporu se zákonem a spotřebitelům doporučujeme se takovým podnikatelům vyhýbat.

„V případě, že si spotřebitelé nevědí rady ohledně svých práv, mohou se obrátit na naši spotřebitelskou poradnu, a to každý všední den od 9 do 17 hodin telefonicky na čísle 299 149 009 či elektronicky prostřednictvím formuláře na našem webu. Pokud řeší konkrétní problém s podnikatelem, mohou využít i naši službu smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz,“ uzavírá Eduarda Hekšová z dTestu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbéliusová, 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 dTestu nejrůznější 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-12257/dtest-tajemna-trziste-jako-obchazeci-zakona>