

dTest: Jak si zajistit ochranu svých práv jako spotřebitel?

24.8.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Znejte svá práva a držte se jich

Než se vesele pustíte do on-line nákupu, seznamte se s vašimi právy. Proto, abyste svým právům porozuměli, nemusíte být právníky ponořenými v zákonících. Na internetu najdete dnes již spoustu ověřených článků, které vaše práva podávají čtivým způsobem. To vám poskytne základní vhled o tom, co můžete očekávat od prodejců a poskytovatelů služeb. Informace o vašich právech poskytujeme také na našich webových stránkách www.dtest.cz. Šířeji problematiku rozebíráme v našich tištěných časopisech.

„Uchovávejte si důkazy. Ať už se jedná o vady zboží, komunikaci s prodejcem či nekvalitně provedenou službu, vše si zdokumentujte. Důkazy se vám budou hodit při vymáhání svých práv,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Mimosoudní řešení sporů

Pokud se cítíte při řešení problému s podnikatelem ztracení, nemusíte hned mířit k soudu. Bránit se můžete i mimosoudně, a to bezplatně. Česká obchodní inspekce (ČOI) umožňuje spotřebitelům bránit se ve všeobecných spotřebitelských sporech s podnikateli mimosoudní cestou. Cílem takového řešení sporu je smírné urovnání.

Řízení můžete zahájit na vlastní návrh ústně do protokolu, písemně nebo prostřednictvím on-line formuláře na www.coi.cz. Z návrhu musí být jasné, koho se spor týká a co je podstatou sporu. Spor by měl být vyřešen do 90 dnů. Ve zvlášť složitých sporech může ČOI tuto lhůtu prodloužit o dalších 90 dnů. Než se však na Českou obchodní inspekci s návrhem na zahájení obrátíte, musíte se pokusit o vyřešení situace s podnikatelem sami. Až když jste neúspěšní, máte možnost využít pomoci ČOI.

„S tímto řešením však neotálejte. Návrh na zahájení mimosoudního řízení může spotřebitel podat nejpozději do jednoho roku ode dne, kdy uplatnil své právo, které je předmětem sporu, u prodávajícího poprvé,“ upozorňuje Eduarda Hekšová z dTestu.

Česká obchodní inspekce není jediným správním úřadem, který může pomoci. V případě, že řešíte spor v oblasti finančních služeb, můžete se obrátit na finančního arbitra. Pokud se jedná spor v elektronických komunikacích a poštovních službách, bude nápomocný Český telekomunikační úřad. A pro elektroenergetiku, plynárenství a teplárenství je určen Energetický regulační úřad.

Za dTest poskytujeme také službu mimosoudního řešení sporu, kde zprostředkovává dosažení dohody mezi spotřebiteli a podnikateli ve sporech, které by jinak hrozily eskalací, až třeba do podoby soudní pře. Na stránkách <https://www.vasestiznosti.cz/> vyplníte formulář s potřebnými informacemi, vaši stížnost pak také uveřejníme. Celý proces je pro obě strany dobrovolný.

Předžalobní výzva a soud

V krajních případech nemusí ani mimosoudní řešení sporů přinést uspokojivé řešení. Předžalobní výzva může být finální šanci upozornit na nutnost vyřešení povinnosti před podáním žaloby. V rámci

této výzvy má podnikatel poslední příležitost plnit dobrovolně, a vyhnout se tak soudnímu řízení.

Pokud je předžalobní výzva zaslána a později dojde k soudnímu sporu, v kterém spotřebitel uspěje, může od prodejce požadovat náhradu nákladů spojených se soudním řízením.

Pokud řešíte jakýkoli spotřebitelský problém, je vám k dispozici také naše bezplatná právní poradna, a to každý všední den od 9 do 17 hodin na tel. čísle 299 149 009 nebo elektronicky skrze tzv. e-poradnu.

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 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-10395/dtest-jak-si-zajistit-ochranu-svych-prav-jako-spotrebitel>