

Spotřebitelská organizace dTest podala stížnost na Temu

16.5.2024 - | DTest

Rychle rostoucí aplikace online tržiště Temu porušuje Akt o digitálních službách, který je unijní legislativou zabývající se online prostředím a ochranou spotřebitelů.

Porušení předpisů zajišťujících ochranu spotřebitelů

K porušení dochází tím, že spotřebitele dostatečně nechrání, protože:

- Nezajišťuje dostatečnou sledovatelnost prodávajících na této platformě, tudíž spotřebitelé často neví, u koho nakupují, případně na něj nemají jiný kontakt než adresu sídla v Číně.
- Zároveň používá manipulativní praktiky a tzv. dark patterns, které mají za úkol spotřebitele manipulovat či přímo oklamat svými doporučeními. Tato doporučení jsou velmi nepřehledná a spotřebitelé tak neví na základě čeho je jim dané zboží doporučeno.

Na základě těchto porušení předpisů EU chránících spotřebitele jsme se společně s dalšími spotřebitelskými organizacemi sdruženými pod organizací BEUC rozhodli podat stížnost k jednotlivým dozorovým orgánům a také Evropské komisi. Spotřebitelské organizace zároveň mají obavy ohledně bezpečnosti výrobků prodávaných na tomto tržišti.

Temu má v EU více než 75 milionů uživatelů měsíčně. Těmto spotřebitelům často neposkytuje zásadní informace týkající se prodeje, ať už jde o prodávající či samotné výrobky. Tato online platforma také neposkytuje dostatečné informace o svých doporučovacích systémech a o tom, která kritéria a jakým způsobem vedou k navrhování určitých výrobků.

Kromě toho se na tomto online tržišti vyskytují manipulativní praktiky, známé jako dark patterns, které se snaží spotřebitele přimět utratit více, než měli původně v úmyslu.

Z důvodu těchto porušení Aktu o digitálních službách by Temu mělo být prošetřeno příslušnými úřady.

V rámci České republiky jsme podali stížnost Českému telekomunikačnímu úřadu. Ten by měl po posouzení stížnost postoupit koordinátorovi digitálních služeb v Irsku, neboť zde má Temu místo usazení.

<https://www.dtest.cz/clanek-10929/spotrebitelska-organizace-dtest-podala-stiznost-na-temu>