

dTest: Už jste reklamovali aplikaci?

29.4.2025 - | DTest

Chytré hodinky, nebo prosté holínky...

Na chytré mobilní telefony, sociální sítě či na přístup do digitální filmotéky nelze vždy uplatnit stejná pravidla jako při nákupu a reklamaci obuvi nebo kávovaru. Proto se do české legislativy vloudily pojmy jako digitální obsah, digitální služba či věc s digitálními vlastnostmi. Co si pod nimi představít? „*Stahujete si z internetu nebo prostřednictvím různých platforem knihy, hudbu, filmy, hry, programy nebo aplikace? Tak potom stahujete, popřípadě kupujete digitální obsah,*“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka dTestu, a dodává: „*Digitální služba zase mimo jiné umožňuje s tímto digitálním obsahem určitým způsobem zacházet, zpřístupňovat ho nebo jej sdílet bez ohledu na to, jestli tento obsah vytvořil poskytovatel digitální služby, vy nebo jiný uživatel. Digitální službou tak může být například sociální síť nebo internetové filmotéky.*“

Na co máte právo?

„*V souvislosti s užíváním digitálních služeb a pořízováním digitálního obsahu máte zejména právo jej získat v aktuální verzi a po dobu trvání závazku získávat vhodné aktualizace. V případech, kdy zakoupíte digitální obsah jednorázově, máte právo, aby vám aktualizace byly poskytovány po dobu, po kterou to můžete rozumně očekávat,*“ radí Eduarda Hekšová. Tato doba se posoudí individuálně, je však zřejmé, že aktualizace můžete po jinou dobu očekávat u aplikace, která slibuje digitálního průvodce časově výstavu egyptských artefaktů a jinou u „doživotní licence“ k textovému editoru.

Mobilní telefony zase patří do kategorie takzvaných věcí s digitálními vlastnostmi. Jedná se o věci, jejichž funkčnost je zaručena právě díky digitálnímu obsahu či službě. Kromě mobilních telefonů, tabletů či počítačů se bude jednat například o chytré televize nebo třeba hodinky a náramky. Aby byla zajištěna funkčnost těchto zařízení po určitou dobu, máte právo na poskytování aktualizací. „*Domníváme se, že by doba poskytování povinných aktualizací měla kopírovat běžnou životnost zařízení, tedy v mnoha případech překračovat dvouletou zákonnou dobu odpovědnosti prodejce za vady,*“ sděluje ředitelka dTestu.

Prodejce by se mohl povinnosti poskytovat aktualizace zprostit v případě, že by vás na neposkytování aktualizací před uzavřením smlouvy upozornil a vy jste s tím vyslovili souhlas. Povinností se však nevyhne ani spotřebitel, a to v případě, že na zařízení vznikne vada přímo v důsledku neprovedení aktualizace, kterou mu prodejce zpřístupní. Z povinnosti napravit takovou vadu je prodejce zákonem zproštěn.

Reklamace

Pokud si objednáte digitální obsah či službu, máte obdobně jako v případě jakéhokoliv zboží právo vytknout poskytovateli vadu, která se projeví v době dvou let. Změna ovšem nastává v situaci, kdy má být obsah/služba poskytována po dobu delší než dvou let, poté můžete vytknout vadu, která se projeví kdykoliv v této době.

Na rozdíl od běžného zboží se při reklamaci digitálního obsahu a služeb neuplatní 30denní lhůta pro vyřízení reklamace. „*Lhůta pro vyřízení reklamace v těchto případech není pevně stanovena. Prodejce má povinnost reklamaci vyřídit v přiměřené době s přihlédnutím k povaze digitálního obsahu nebo služby a zároveň účelu, pro nějž je spotřebitel požadoval,*“ uzavírá Eduarda Hekšová z

dTestu.

Pokud spotřebitelé mají otázky k tomuto tématu, mohou se obrátit na bezplatnou spotřebitelskou poradnu dTestu, a to elektronicky na <https://www.dtest.cz/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 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-11532/dtest-uz-jste-reklamovali-aplikaci>