

dTest: Řešení stížnosti na WhatsApp - zklamání pro spotřebitele

8.3.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

V pondělí 6. března 2023 vydala Evropská komise tiskovou zprávu, kde se v relativně optimistickém duchu uvádí, že: „V návaznosti na dialog s orgány EU pro ochranu spotřebitelů a Evropskou komisí (síť CPC) se společnost WhatsApp zavázala k větší transparentnosti změn svých podmínek poskytování služeb. Kromě toho má společnost usnadnit uživatelům odmítnutí aktualizací, pokud s nimi nebudou souhlasit, a jasně vysvětlit, kdy takové odmítnutí povede k tomu, že uživatel nebude moci nadále využívat služby WhatsApp. Společnost WhatsApp také potvrdila, že osobní údaje uživatelů nejsou sdíleny s třetími stranami nebo jinými společnostmi Meta -včetně Facebooku -pro reklamní účely. Dialog se společností WhatsApp byl koordinován švédskou spotřebitelskou agenturou a irskou komisí pro hospodářskou soutěž a ochranu spotřebitele a zprostředkován Evropskou komisí.“

K čemu se tedy společnost WhatsApp v dialogu s orgány EU zavázala?

Skutečnost tak optimistická není. Reálně společnost WhatsApp přijala pouze závazek lépe vysvětlovat změny, které hodlá provést, a dát uživatelům možnost odmítnout změny stejně snadno jako je přijmout. To se však bude týkat pouze budoucích změn aplikace. Nenabídla tedy řešení tisícům uživatelů, kteří přijali aktualizace zásad aplikace v roce 2021 kvůli přetrvávajícím a rušivým oznámením od společnosti WhatsApp, kterými tato tlačila na spotřebitele, aby její změny přijali.

„Výsledek dialogu je zklamáním,“ hodnotí výsledek Eduarda Hekšová ředitelka spotřebitelské organizace dTest a doplňuje: „Úřady se nezabývaly hlavním bodem naší stížnosti, konkrétně agresivní povahou praktik, které společnost WhatsApp používala. Spotřebitelům, kteří byli pod tlakem společnosti WhatsApp nuceni přijmout nové podmínky, nebyla nabídnuta žádná náprava.“

V koordinované CPC stížnosti BEUC a spotřebitelských organizací byla označena vícenásobná porušení práv spotřebitelů, včetně agresivních obchodních praktik, nejasných a zavádějících změn v podmínkách služeb společnosti a možného porušení ochrany osobních údajů. „Práva spotřebitelů v digitální oblasti jsou obtížně vymahatelná,“ konstatuje Eduarda Hekšová, a uzavírá: „Pokud neuspěje ani koordinovaná akce spotřebitelských organizací, jak má v takovém případě úspěšný samotný poškozený spotřebitel?“

Další informace, včetně podkladových dokumentů připravených k CPC stížnosti BEUC a skupinou evropských spotřebitelských organizací, včetně dTestu, jsou zde.

V případě pochybností o zákonnosti zpracování osobních údajů internetovými platformami se spotřebitelé mohou obrátit se stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů. Pro radu a doporučení se též mohou obrátit na bezplatnou spotřebitelskou poradnu dTestu, a to elektronicky na www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna nebo telefonicky na číslo 299 149 009.

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-10059/dtest-reseni-stiznosti-na-whatsapp-zklamani-pro-spotrebitele>