

dTest: Světový den spotřebitelských práv: S čím se spotřebitelé v současnosti potýkají?

13.3.2025 - Lucie Korbeliusová | DTest

Ochrana se zvyšuje, problémy zůstávají

V naší spotřebitelské poradně každoročně vyřídíme desítky tisíc dotazů a stížností veřejnosti a tyto služby poskytujeme zcela zdarma. Ačkoliv se právní úprava v oblasti ochrany spotřebitele neustále vyvíjí, a i letos čekáme řadu legislativních změn, problémy spotřebitelů, s nimiž se na nás obrací, se zásadně nemění. *„Nejčastější potíže spotřebitelů se stále týkají reklamace zboží, nákupů přes internet či smluv s dodavateli energií,”* upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Reklamace zboží

Nezdůvodněné zamítnutí reklamace, nemožnost spotřebitele vybrat si způsob řešení reklamace či potíže s reklamací objemného zboží jsou výsečí z prohřešků obchodníků při reklamaci zboží, které se od spotřebitelů dozvídáme. Není-li možné se s podnikatelem na reklamaci rozumně dohodnout, rádi spotřebitelům ve sporu s podnikatelem pomůžeme na naší platformě *VašeStížnosti.cz*. *„V rámci bezplatné služby VašeStížnosti.cz nabízíme svoje zhodnocení případu a komunikujeme s oběma stranami, abychom dosáhli oboustranně přijatelného řešení,”* vysvětluje Hekšová.

Nákupy přes internet

Mezi nejčastější důvody zklamání při nákupu on-line patří nedodané zboží, příliš dlouhé dodací lhůty bez předchozího upozornění nebo nevrácení peněz po odstoupení od smlouvy. Na vině jsou často anonymní e-shopy. *„Při on-line nákupech musíme být obezřetní ještě před tím, než odešleme objednávku. Zejména u obchodů, s nimiž nemáme předchozí zkušenost, bychom měli ověřit, kdo obchod provozuje, kontaktní údaje a obchodní podmínky,”* sděluje ředitelka dTestu a dodává: *„Bez těchto základních informací se pravděpodobně nedomůžeme svých spotřebitelských práv. Pak nám nezbude nic jiného než spoléhat na nástroje jako chargeback (pozn. reklamace platby kartou u banky), které však nemáme zcela ve svých rukou.”* Podrobněji jsme se k anonymním e-shopům vyjadřovali v článku *Jak rozpoznat anonymní e-shop* (<https://www.dtest.cz/clanek-11379/jak-rozpoznat-anonymni-e-shop>).

Dodavatelé energií

Problémy s dodavateli energií jsou v naší poradně rovněž evergreenem. V současné době se spotřebitelé vypořádávají zejména s neúměrně vysokými zálohami, chybným vyúčtováním či nevrácenými přeplatky. Jak dešifrovat a případně reklamovat vyúčtování se dozvíte například v našem článku *Vyúčtování za energie* (<https://www.dtest.cz/clanek-11454/vyuctovani-za-energie>).

Závažné prohřešky bez stížností

Vedle problémů, s nimiž se nás spotřebitelé s důvěrou obrací, zaznamenáváme na spotřebitelském trhu řadu prohřešků, na které si spotřebitelé stěžují jen výjimečně a dle našeho názoru v míře neúměrné závažnosti těchto pochybení. *„Máte-li starost, jak obchodníci pracují s vašimi osobními*

údaji, máte-li pochybnost o praktikách provozovatelů sociálních sítí nebo se vám zdá, že vás obchodník podávanými informacemi manipuluje, například ohledně slev a uživatelských recenzí, jsme tu pro vás,” uzavírá Eduarda Hekšová, ředitelka dTestu.

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-11455/dtest-svetovy-den-spotrebitelskych-prav-s-cim-se-spotrebitele-v-so-ucasnosti-potykaji>