

dTest: Nevěřte všem, kteří se za nás schovávají

20.5.2025 - | DTest

Spotřebitelská poradna pro podnikatele?

Přestože se naše poradna zaměřuje na pomoc spotřebitelům, považujeme přinejmenším za vhodné poradit i „druhé straně“, tedy podnikatelům, a to zejména v případech, kdy se jejich dotaz týká konkrétního spotřebitelského problému. *„I tímto způsobem pomůžeme spotřebitelům, neboť podnikateli poradíme, jak vyřešit problém v souladu s právem,“* vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Někdy se jedná o jednoduché případy, kdy se chce podnikatel pouze ujistit, že postupuje správně, jindy se jedná o složitější případy, kdy poskytneme náš názor na konkrétní situaci. Podnikatel pak tímto stanoviskem může podložit své rozhodnutí, aby spotřebitel věděl, že nejedná svévolně.

Věřte nevěřte

Zde však může nastat problém, se kterým se v některých případech setkáváme. *„Podnikatelé si někdy vytrhnou z naší odpovědi pouze část, která se jim hodí. Bez kontextu poté tato část ukazuje opačný význam, než byl poradcem uveden,“* upozorňuje Hekšová.

Jako příklad může sloužit problematika výjimky z možnosti vrácení zboží do 14 dnů pro hygienické důvody. Zákon dává pouze dvě podmínky – zboží musí být rozbaleno ze zapečetěného obalu a zároveň není vhodné zboží vrátit z důvodu ochrany zdraví nebo z hygienických důvodů. *„O zapečetěném obalu již v současnosti není moc pochyb, avšak samotné hygienické důvody či ochrana zdraví mohou být v určitých případech interpretovány různě,“* upřesňuje Hekšová.

Jeden z podnikatelů, který se vydával za spotřebitele, se u nás informoval ohledně této výjimky ve vztahu k náhradnímu nabíjecímu pouzdru k bezdrátovým sluchátkům. Naše odpověď obsáhla celou problematiku včetně navrhovaného řešení pro případný spor s podnikatelem. Důležitá je zejména část: *„Konkrétní výčet zboží, na které se tato výjimka z práva odstoupit vztahuje, nikde nenaleznete, avšak u sluchátek do uší se obecně tato výjimka uplatňuje. Co se však nabíjecího pouzdra týče, nemáme k dispozici konkrétní rozhodnutí, které by se daného zboží týkalo. Přesto však máme za to, že u nabíjecího pouzdra je situace odlišná, a bez dalšího tak nemusí dojít k hygienickému znehodnocení výrobku. Možnost vyčistit zboží pro další prodej by tak měla být jednodušší.“*

Následně si tento e-shop převzal citovanou pasáž po svém, aplikoval pouze první větu a spotřebitelům nyní tvrdí nejen, že není možné odstoupit od smlouvy bez udání důvodu, ale že není ani možné odstoupit v rámci reklamace pro podstatné porušení smlouvy. Spotřebitelka, která se na naši poradnu se svou zkušeností se zmíněným obchodem rovněž obrátila, narazila právě při uplatnění práva na odstoupení od smlouvy pro podstatnou vadu. Údajně jí totiž byla prodána pouhá napodobenina sluchátek známé značky. Prodávající dále argumentoval tím, že má vše podloženo naší poradnou. *„Takové tvrzení nás poškozuje, zároveň máme možnost si veškeré odpovědi od poradců dohledat, tudíž není problém prokázat, že jsme tvrzení uvedená podnikatelem neuvedli, respektive, že s potřebným kontextem je tvrzení zcela opačné,“* varuje Hekšová. Tuto argumentaci se e-shop neštítel použít ani na našem webu VašeStížnosti.cz, díky čemuž jsme mohli adresně reagovat.

Přitom jsme se neztotožnili ani s argumentací prodejce spočívající v tom, že náhradní nabíjecí pouzdro je součástí sluchátek, a proto není odstoupení možné. Kompletní stížnost včetně zmíněných vyjádření je veřejně dostupná zde:

<https://www.vasestiznosti.cz/stiznost/81506/zamitnuta-vratka-zbozi-koupeneho-online>.

„Pokud spotřebitelé mají pochybnosti ohledně argumentace prodávajících, mohou svůj problém konzultovat s naší poradnou, a to každý všední den od 9 do 17 hodin na čísle 299 149 009. Stejně tak si mohou ověřit tvrzení prodávajícího, který se zaštiťuje naší radou,“ uvádí Hekšová.

Zeptat se není ostuda

Jak jsme již uvedli, jsme primárně spotřebitelskou poradnou, avšak rádi poradíme v rámci spotřebitelských vztahů i podnikatelům. *„Samozejmě nemůžeme podnikatelům nahrazovat právní oddělení. Při opakovaných či zneužívajících žádostech jsme nuceni podnikatele odkázat na advokáta,“* upozorňuje Hekšová. Jestliže se však jedná o přiměřené množství dotazů týkajících se spotřebitelského práva, nemusí se podnikatelé vydávat za spotřebitele a mohou se zeptat přímo za svou společnost. Za svými vyjádřeními si stojíme a v případě, že se nás následně bude doptávat spotřebitel, kterého se problém týká, budeme moci naše vyjádření rychleji dohledat. Zároveň je potřeba uvést, že vždy vycházíme z popsaného skutkového stavu volajícím. Pokud se pohled podnikatele a spotřebitele budou v některých částech lišit, může se lišit i naše vyjádření. S takovými případy si však umíme poradit v rámci služby Vašestížnosti.cz.

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-11577/dtest-neverte-vsem-kteri-se-za-nas-schovavaji>