

dTest: Ochranné programy online tržišť: Záchranná síť, nebo chabá návnada?

15.7.2025 - | DTest

Jak řešit nepovedený nákup na online tržišti?

Online tržiště umožňují, aby na jejich stránkách nabízeli své zboží prodejci třetích stran. Spotřebitel, který se na takovém online tržišti rozhodne nakoupit, uzavírá smlouvu s prodávajícím, nikoliv s provozovatelem tržiště. „Pokud vám zboží nedorazí, rozhodnete se odstoupit od smlouvy nebo podat reklamaci, musíte se obrátit na samotného prodejce,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Ani zkušený spotřebitel však často nepozná, že nenakupuje na běžném e-shopu, ale na online tržišti. Informace o tom, že se jedná o online tržiště bývá zpravidla uvedena v obchodních podmínkách, avšak spotřebitel tuto skutečnost musí poznat i ze samotných stránek. Jestliže by se informace o tom, že se jedná o online tržiště, nacházela pouze v obchodních podmínkách, mohlo by se jednat o překvapivé ujednání, ke kterému se nebude přihlížet. „Důsledkem toho, že nákupní platforma neinformuje spotřebitele jasným a srozumitelným způsobem o tom, od koho spotřebitel nakupuje, je to, že spotřebitel má právo celou záležitost řešit přímo přes online tržiště a vůči tržišti také uplatňovat svá zákonná práva,“ dodává Eduarda Hekšová.

Pozor na plané sliby

Některá online tržiště poskytují ochranné zákaznické programy pro spotřebitele, které vás mají chránit pro případ, že nepochodíte s vymáháním práv u individuálního prodávajícího. Je třeba si uvědomit, že platforma jako prostředník mezi vámi a prodejcem nemá ze zákona povinnost do sporu zasahovat. Jakákoli pomoc z její strany je čistě dobrovolná a podmíněná jejími vnitřními pravidly. Podmínky těchto programů doporučujeme před samotným nákupem nastudovat. Sledovat byste měli především to, jaké jsou lhůty pro vrácení, jaké vady je možné reklamovat a jak je to například s poštovným. V rámci zákaznických programů totiž nemusí vždy platit pravidla, na která jste zvyklí ze zákona, a vaše možnosti se mohou řídit čistě podmínkami dané platformy.

U seriózních online platforem může být fungující zákaznický program užitečným nástrojem, jindy se ale může jednat jen o plané sliby. Ze zkušenosti naší spotřebitelské poradny víme, že i když online platforma „garantuje“ vrácení peněz, tak při řešení konkrétního problému může nechat spotřebitele na holičkách. „Nezapomeňte si celou platformu i konkrétního prodejce před nákupem raději ověřit na nezávislých portálech, nahlédněte i do obchodních podmínek a nespolehejte se pouze na sliby podnikatelů,“ uzavírá Eduarda Hekšová za dTest.

Kontakt pro média:

Lucie Korbéliusová, 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-11684/dtest-ochranné-programy-online-trzist-zachranna-sit-nebo-chaba-navnada>