

dTest: Z pohodlí domova až k prázdnému účtu

4.9.2025 - Lucie Korbéliusová | DTest

Nakoupit zboží, spravovat bankovní účet či vyřizovat důležité pracovní záležitosti. To vše je dnes možné učinit na pár kliknutí z klidu domova. Pohodlí digitálního světa s sebou nese i temnou stránku - internetoví podvodníci jsou čím dál chytřejší a jejich triky stále sofistikovanější. Rozeznat falešnou zprávu, podvodný e-shop či nebezpečný odkaz nemusí být vždy snadné. Stačí drobná nepozornost, a než se nadějete, peníze z účtu mizí rychlostí blesku.

Prevence je klíčová

Důležitým nástrojem v boji proti podvodům je obezřetnost. *„Pokud plánujete nákup na e-shopu, se kterým nemáte žádné zkušenosti, vždy si ověřte jeho důvěryhodnost. Sloužit k tomu mohou ověřené recenze. Rozhodně ale nedoporučujeme spoléhat pouze na recenze na stránkách samotného obchodníka. Ty totiž v některých případech mohou podléhat jeho zásahům,“* uvádí ředitelka spotřebitelské organizace dTest Eduarda Hekšová. Před dokončením nákupu je taktéž vhodné ověřit, zda jsou na e-shopu uvedeny veškeré kontaktní údaje. Varovným signálem mohou být také podivné podmínky vrácení zboží či reklamace.

U podvodných hovorů či zpráv se podvodníci snaží dostat spotřebitele do stresových situací a nutí ho jednat pod tlakem. Běžné jsou zprávy o blokaci účtu, neuhrazené pokutě či nutné změně údajů pro doručení zásilky.

U těchto podezřelých zpráv nejednejte ukvapeně. Neotevírejte podezřelé odkazy. Pokud je již otevřete, nevyplňujte své údaje. Zejména je třeba dát si pozor na zadání čísla platební karty, PINu či jiných důvěrných údajů. Berte na vědomí, že banka po vás tyto údaje nikdy nebude chtít prostřednictvím SMS zprávy, e-mailu či běžného hovoru. Pokud si nebudete jistí, domluvte si schůzku přímo v bance a sdělte jim svou situaci.

Když peníze už mizí

Pokud máte podezření, že jste se stali obětí podvodu, nečekejte. Ihned kontaktujte svou banku a upozorněte na podezřelou aktivitu. Banka může platby zablokovat či jinak omezit možné škody.

Zároveň je možné využít nástroj zpětné platby neboli chargeback. *„V naší právní poradně se často setkáváme s případy, kdy spotřebitel objedná zboží na podvodném e-shopu, to ale následně vůbec nedorazí. V takovém případě spotřebitelům radíme obrátit se na svou banku a platbu reklamovat,“* dodává Hekšová z dTestu. Tento způsob řešení je vhodný zejména v případech, kdy bylo placeno kartou přes internet a zboží nebylo dodáno, či v případě neoprávněných opakovaných plateb.

Především u neautorizované platby, tedy platby bez vašeho souhlasu, bývá vrácení peněz poměrně rychlé. Pokud plánujete reklamaci platby za nákup v e-shopu, je třeba počítat s tím, že vás banka může požádat o poskytnutí potřebných dokumentů.

Ani v situaci, kdy se nepodaří tímto způsobem získat peníze zpět, či pokud banka odmítá poskytnout

součinnost, nemusí být vše ztraceno. Banka totiž může být odpovědná za škodu, která vám vznikla provedenou neautorizovanou platbou. Výjimkou jsou však situace, kdy si spotřebitel takovou škodu sám způsobí úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

Pokud máte s bankou spor ohledně provedení neautorizované platby, můžete se obrátit na finančního arbitra, který může o vzniklém sporu rozhodnout.

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-11791/dtest-z-pohodli-domova-az-k-prazdnemu-uctu>