



Tisková zpráva ze dne 3. ledna 2019

dTest: Co nejvíce pálilo spotřebitele v roce 2018?

Právní poradci a poradkyně dTestu vyřešili v roce 2018 více než 47 tisíc dotazů a stížností, což je téměř 200 telefonických či e-mailových případů každý pracovní den. Poradenství je všem spotřebitelům přístupné zdarma, ať už je rada jednoduchá, či věc vyžaduje hlubší právní posouzení. Co české spotřebitele v uplynulém roce trápilo nejvíce?

Poradenská linka dTestu je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin. Lidé na ní mohou konzultovat nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Kdo preferuje písemnou komunikaci, může svůj dotaz vložit prostřednictvím elektronického formuláře na www.dtest.cz/e-poradna.

Spotřebitelé se v roce 2018 nejčastěji ptali na vrácení zboží v kamenných obchodech, odstupování od smluv uzavřených přes internet a mimo obchodní prostory, uplatňování reklamací nebo na mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. „Cílem poradenství je také osvěta. Považujeme za důležité, aby lidé věděli, jak hájit svá práva. Zároveň se snažíme vyvracet mýty. Jedním z nejčastějších omylů spotřebitelů bylo v loňském roce to, že ztráta důvěry ve výrobek je právním důvodem ke zrušení smlouvy,“ uvádí Lukáš Zelený, vedoucí právního oddělení spotřebitelské organizace dTest.

Konkrétní stížnosti zpravidla směřovaly na zamítnuté reklamace, podomní prodej energií, automatické strhávání peněz internetovými seznamkami, doručování neobjednaného zboží, zvyšování cen za volání, koupi vozidel z autobazaru či na problémy se zhotovením díla. „Některé problémy jsme řešili opakovaně, což nám pomohlo odhalit závažné prohřešky obchodníků i poskytovatelů služeb a mohli jsme proti tomuto jednání podniknout další kroky,“ podotýká Lukáš Zelený.

Některé případy se vymykají z dlouhé řady ostatních, až už neobvyklostí řešeného problému nebo výší finanční částky, o kterou se jedná. Kvůli nestandardně vysokému vyúčtování za telefon se na poradnu obrátila paní Andrea. Operátor po ní požadoval částku 190 000 korun za pouhých 200 MB dat čerpaných v České republice. Paní Andrea zachovala chladnou hlavu a vyúčtování reklamovala podle instrukcí od spotřebitelské poradny dTestu. Ukázalo se, že jí byla původní částka chybně počítána podle nejvyšších sazeb, a tak nakonec zaplatila pouze 500 korun.

Hořce úsměvný byl příběh pana Radka. Ten si koupil operační systém na flash disku, aby jej mohl nainstalovat na svůj počítač, který nemá připojení k internetu. Flash disk byl vadný, a proto ho pan Radek reklamoval. Prodejce reklamaci zamítl s odůvodněním, že si spotřebitel může operační systém bezplatně stáhnout z internetu.

Nepříjemnou dohru navazování známosti prostřednictvím internetových seznamek řeší řada jejich uživatelů. Internetové seznamky často lákají nové zákazníky, aby vyzkoušeli jejich služby na měsíc za snížený poplatek. Že je ale potřeba se po zkušebním měsíci

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10
tel.: +420 241 404 922
fax: +420 241 406 533
dtest@dtest.cz
www.dtest.cz

IČ: 45770760
DIČ: CZ45770760
zápis u Městského
soudu v Praze,
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:
2700029989/2010
Fio banka, a. s.

aktivně odregistrovat, zjistí uživatelé většinou až ve chvíli, kdy jim z účtu odputují nemalé peníze za další členské období.

„Pokud stojíte před nějakým právním problémem, je rozhodně na místě řešit jej raději dříve, než později. Správné informace ohledně vašich spotřebitelských práv vám mohou pomoci ušetřit mnoho potíží i peněz. A pokud už bude na řešení vašeho konkrétního problému pozdě, možná se díky znalosti svých práv a povinností v budoucnu do podobné situace už nedostanete,“ uzavírá Lukáš Zelený.

Kontakty pro média:

Lukáš Zelený, zeleny@dtest.cz, tel.: +420 734 710 617

Kristýna Kuncová, kuncova@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 desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.