



Tisková zpráva ze dne 7. ledna 2021

dTest: Co nejvíce pánilo spotřebitele v roce 2020

Spotřebitelská organizace dTest hájí práva spotřebitelů již od svého vzniku v roce 1992. Nejinak tomu bylo v netradičním roce 2020. I přes komplikace způsobené pandemií onemocnění covid-19 vyřídily spotřebitelská poradna dTestu a služba VašeStížnosti.cz 47 503 stížností a dotazů. Na co si čeští spotřebitelé nejčastěji stěžovali?

Poradci a poradkyně dTestu řešili průměrně více než 200 telefonických či e-mailových dotazů každý pracovní den. „Některé z nich bylo možné vyřídit v rámci jednoho hovoru trvajících jen několik minut či jednoho e-mailu. Jiné dotazy byly komplikovanější a vyžadovaly hlubší právní posouzení i více času,“ uvádí ředitelka spotřebitelské organizace dTest Eduarda Hekšová. A dodává: „Nebojte se obrátit na naši spotřebitelskou poradnu, každý problém má řešení a naši poradci a poradkyně jsou připraveni vám pomoci každý všední den. Stačí zavolat na číslo 299 149 009.“

Nejčastějším problémem, se kterým se spotřebitelé obraceli na poradnu, byly reklamace nedostatků zboží a služeb. Jako velký nešvar se ukázalo nevydávání reklamačního protokolu, nedodržování třicetidenní lhůty k vyřízení reklamace či neuznávání odstoupení od smlouvy ze strany obchodníků. V loňském roce, který byl nejen z hlediska práva velmi specifický, se výrazně množily dotazy dopadající do oblasti cestovního ruchu, konkrétně zájezdů. Spotřebitelé žili dlouhou dobu v nejistotě a nevěděli, zda mají zájezd stornovat, zda budou moci na dovolenou odjet či nikoliv. A útěchu jim nepřinesl ani zákon zvaný Lex Voucher, který umožnil cestovním kancelářím, aby spotřebitelům místo vrácení peněz za zrušený zájezd nabídly poukaz. Problematika voucherů tak patřila vedle reklamací mezi nejčastější stížnosti českých spotřebitelů. Nešlo však jen o poukazy za zrušené zájezdy, spotřebitelé též museli řešit problémy s vrácením peněz a vystavováním voucherů za zrušené letenky či neuskutečněné kulturní akce.

Poradna zároveň zaznamenala nárůst stížností na neférové chování problematických e-shopů a společností organizujících pochybné energetické aukce. Spotřebitelé byli kráceni nejen na svých právech, ale každému jednomu z nich vznikla i finanční škoda ve výši stovek až tisíců korun. Právě v těchto případech by byl vhodný postup prostřednictvím hromadného řízení, aby se spotřebitelé mohli spojit a zajistit spravedlivou kompenzaci. Jenže návrh zákona o hromadném řízení stále čeká na projednání v Poslanecké sněmovně. I proto dTest v loňském roce spustil kampaň [Za hromadné žaloby, braňme se společně!](#), kterou již podpořilo více než jedenáct tisíc spotřebitelů. dTest usiluje o to, aby byl schválen zákon, který umožní podávání hromadných žalob.

I samotná spotřebitelská poradna čelila velkým výzvám. „Při jarním uzavření obchodů a služeb se poradci a poradkyně museli přesunout na home office a vyrovnat se s nejrůznějšími technickými nástrahami. Díky jejich mimořádnému nasazení spotřebitelé, kteří hledali radu, nezaznamenali žádné komplikace,“ popisuje Eduarda Hekšová. Zkušenosti z jara se následně uplatnily i během podzimních měsíců. Rady ve

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.

spotřebitelské poradně tak byly poskytovány především prostřednictvím telefonické linky. Tuto formu preferovali i samotní poradci, jelikož během hovoru se mohli okamžitě doptat na relevantní fakta a pomoci i s tím nejneobvyklejším problémem. U služby VašeStížnosti.cz je tomu však jinak – ta funguje na základě zaslání stížnosti prostřednictvím webových stránek www.vasestiznosti.cz a dTest se k ní vyjadřuje též písemně.

„Za zásadní považujeme kvalitu poskytnuté rady a to, jak pomohla spotřebiteli při řešení jeho problému. V roce 2020 obdrželi naši poradci více než 1200 poděkování, která popisovala, že postup na základě poskytnuté rady byl úspěšný a že spotřebitel se domohl svých práv,“ uvádí Eduarda Hekšová. A uzavírá: „Dělá nám obrovskou radost, že naše poradna pomohla za uplynulý rok k úspěšnému řešení tisíců peripetíí.“

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