



Tisková zpráva ze dne 10. února 2021

dTest už více než sedm let pomáhá spotřebitelům řešit spory s podnikateli

Službu VašeStížnosti.cz spustil dTest v říjnu 2013. Od té doby pomohl spotřebitelům v téměř sto tisících případech a jenom za loňský rok řešil na devatenáct tisíc stížností. Spotřebitelé se takto na dTest nejčastěji obracejí s problémy ohledně e-shopů a dalších smluv uzavřených přes internet.

Ve dvacátém prvním století je jednoduchá a plně elektronická služba pro smírné řešení spotřebitelských problémů nezbytností. Takový postup je efektivní a vyžaduje jej i rozvoj tuzemské e-commerce v posledních letech. „Spotřebitel, který dennodenně nakupuje online, potřebuje mít k dispozici službu, jež mu ve stejném prostředí umožní řešit případný problém s obchodníkem. Proto již několik let bezplatně poskytujeme službu [VašeStížnosti.cz](https://www.vasestiznosti.cz),” říká Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Loňský rok byl vzhledem k probíhající pandemii onemocnění covid-19 specifický v tom, že se urychlil přesun spotřebitelů na internet. Podíl spotřebitelů, kteří narazí na problém s obchodníkem v online prostředí, oproti těm, již s ním jednájí osobně, roste každoročně, avšak omezení osobních kontaktů v roce 2020 tento rozdíl výrazně zvětšilo. V podaných stížnostech se jasně odrážela protiepidemická opatření, která nepochybně přispěla ke změně chování spotřebitelů.

Kromě e-shopů a internetových služeb dTest vloni zaznamenal řadu problémů také v dalších tradičních oblastech, jako jsou telekomunikace nebo energetika. Potíže měli spotřebitelé rovněž s rušením kulturních akcí či zájezdů v souvislosti s vydáváním voucherů. Spory se často týkaly nevrácení peněz v případech, kdy byli spotřebitelé takzvanými chráněnými osobami, tedy například seniory nebo matkami samoživitelkami. „Nezákonný postup vůči těmto spotřebitelům je z našeho pohledu zvláště problematický, protože výpadek v řádech tisíců korun pocítí velmi tvrdě,“ konstatuje Eduarda Hekšová.

Využití služby smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz je pro spotřebitele velmi snadné. Na webu www.vasestiznosti.cz vyplní do formuláře všechny podstatné informace, které následně právně zhodnotí poradci dTestu a kontaktují podnikatele. Těm je k dispozici zcela nové rozhraní podnikatel.dtest.cz, jehož prostřednictvím mohou na stížnost reagovat. Vedle řešení individuálních problémů slouží VašeStížnosti.cz jako databáze zkušeností jak pro spotřebitele, tak i podnikatele.

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.

Kontakty pro média:

Lucie Korbiliusová, 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.