



Tisková zpráva ze dne 10. března 2021

dTest pomáhá i obchodníkům, a usiluje tak o kultivaci trhu

Spotřebitelská organizace dTest již téměř třicet let bojuje za práva spotřebitelů, upozorňuje na nekalé praktiky obchodníků a pomocí nezávislých testů a právní poradny pomáhá zákazníkům získat to, na co mají ze zákona právo. Ovšem i obchodník se může dostat do úzkých. Špatná doporučení při prodeji výrobku nebo neznalost práv a povinností při vyřizování reklamací jsou přesně ty situace, kdy nechce šlápnout vedle. dTest proto spustil [nové webové rozhraní pro podnikatele](#), které jim pomůže budovat se zákazníky dlouhodobé a férové vztahy. Tím usiluje především o kultivaci trhu.

Uzavřením kupní smlouvy ještě nemá obchodník zcela vyhráno. Existují situace, kdy je zákazník oprávněn žádat vrácení peněz. Většina z podnikatelů se již setkala s právem spotřebitele odstoupit od kupní smlouvy uzavřené takzvaně na dálku. Zákazník jej může využít do 14 dnů od převzetí zboží, přičemž nemusí své rozhodnutí nijak odůvodňovat. Další situací, kdy jsou podnikatelé povinni vrátit zákazníkovi peníze, je ta, kdy se dostanou do prodlení s plněním smlouvy, nejčastěji s dodáním zboží. Odstoupení je rovněž jedním ze způsobů vyřízení uznané reklamace. A v neposlední řadě lze uvést odstoupení od smlouvy v případě reklamace opakovaného výskytu vady nebo více vad na věci najednou. To jsou jen některé situace, ve kterých se podnikatelé musejí umět orientovat. Byť se říká, že chybovat je lidské, „příjemnější“ je to v situacích, kdy nejde o peníze. Proto dTest zaměřuje své aktivity v oblasti ochrany spotřebitele i na podporu především menších podnikatelů.

Užitečné informace a rady pro obchodníky byly na webových stránkách dTestu k nalezení i dříve, ale od teď jsou všechny přehledně k dispozici [na jednom místě](#). „Podnikatelé se na nás obraceli s různými prosbami o radu, které se týkaly vyřizování reklamací, odstupování do smluv uzavřených v e-shopu, ochrany osobních údajů či toho, jak mohou přistupovat k zákazníkovi, který jim nezaplatil za zboží. Měli také zájem o vzorové obchodní podmínky, které by vyvažovaly vztah mezi spotřebitelem a podnikatelem,“ vyjmenovává důvody vzniku samostatného webu Vladimíra Valentová, koordinátorka aktivit dTestu pro podnikatele. A pokračuje: „Vzhledem k tomu, že dTest už od svého počátku šíří osvětu ohledně spotřebitelských práv, je samozřejmě nutné do toho zapojit i druhou stranu, tedy obchodníky.“

Nové webové rozhraní tak zájemcům nabízí nejenom články o spotřebitelském právu, ale také kurzy a videa přínosná pro jejich podnikání, ať už jde o nejčastěji poptávaná témata (vyřizování reklamací či provozování e-shopů), nebo školení přímo na míru pro specifické potřeby daného podnikatele. Pro provozovatele e-shopů jsou k dispozici vzorové obchodní podmínky, které vždy odpovídají aktuální legislativě, a provozovatel má tak jistotu, že jeho obchodní podmínky splňují všechny zákonné povinnosti. „Vyznat se v legislativě je občas velmi složité i pro odborníka, natož pro někoho, kdo se naplno věnuje svému podnikání a nemá čas sledovat poslední novelizace zákonů a nejnovější rozhodnutí soudů či dozorových orgánů, případně jim kvůli složitosti nerozumí. A právě pro něj může být výhodné, využije-li naše obchodní podmínky: bude mít jistotu, že mu

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.

neunikne žádná novela a jeho zákazníci budou vědět, že tomuto obchodu mohou věřit, protože dodržuje určité standardy. Což vlastně obchodníkovi ve výsledku přináší konkurenční výhodu,“ upřesňuje Vladimíra Valentová.

Podobným benefitem může být i Značky kvality dTest. V tomto případě spotřebitel na první pohled vidí, že jde o kvalitní výrobek, který úspěšně prošel testy a získal v celkovém hodnocení nejméně 70 %. Štítek se značkou kvality již získalo přes 700 výrobků a mezi uživateli lze nalézt jak celosvětové výrobce, tak i lokální producenty, kteří se rozhodli využít Značku kvality dTest v rámci prezentace zákazníkům.

„Naším cílem je neustálé zlepšování situace na českém trhu a vztahů mezi podnikateli a jejich zákazníky. Věříme, že náš nový web bude přínosný pro obě strany. Obchodníci se stanou více prospotřebitelskými a zároveň budou mít dostatek znalostí, aby spotřebitelům správně a jednoduše vysvětlili, jaká práva a povinnosti v dané situaci mají. Nejen to se podnikatelé dozvědí z článků a videí na našem webu,“ uzavírá Vladimíra Valentová za dTest.

Kontakty 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.