

# d Test



---

**Uzavírání  
smluv**

---

**Záruky  
a reklamace**

---

**Nakupování  
na internetu**

---

**Mobilní  
operátoři**

---

**Úvěry a půjčky**

**Minikompas  
spotřebitele**

# Spotřebitelský problém?

## Volejte poradnu dTestu



Na poradenskou linku dTestu na čísle 299 149 009 se ročně obrací desetitisíce spotřebitelů. Pomáháme s konkrétními problémy při nákupech či v oblastech telekomunikací a financí. Často řešíme například dotazy z těchto oblastí:

- **reklamace:** jak ji podat, aby spotřebitel uspěl, co se zamítnutou nebo nevyřízenou reklamací,
- **nákupy na internetu:** jak na odstoupení od kupní smlouvy, problémy s poškozenou zásilkou nebo neoprávněné požadavky prodejců,
- **telekomunikace:** co s prapodivným vyúčtováním služeb, chybějícím pokrytím signálem nebo příliš pomalým internetem,
- **energetika:** jak bezpečně přejít k jinému dodavateli, jak řešit příliš vysoké zálohy či nevracení přeplatků, jak se bránit nekalým praktikám podomních obchodníků,
- **nákupy na neobvyklých místech:** jak se zbavit nevýhodných smluv uzavřených na předváděcích akcích či jinde mimo prostory obvyklé k podnikání.



Poradenská linka dTestu na čísle 299 149 009 je v provozu každý všední den od 8:30 do 17 hodin. Volající platí pouze cenu hovorného dle svého tarifu.



dTest provozuje také službu mimosoudního řešení sporů mezi spotřebiteli a podnikateli na adrese [www.vasestiznosti.cz](http://www.vasestiznosti.cz).

# O dTestu



Od roku 1992 jsme otestovali již **více než 15 000 výrobků** a každý měsíc publikujeme nové nezávislé testy potravin, domácích spotřebičů, výrobků pro děti, elektroniky a dalších. Provozujeme spotřebitelskou poradnu, která každoročně zodpoví desetitisíce dotazů.

Na webových stránkách [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz) zveřejňujeme kromě testů také **aktuální články** na spotřebitelská témata. Veřejně bojujeme s nejrůznějšími podvodníky, vyzýváme je k nápravě a v případě potřeby **podáváme i žaloby**.

Největší devizou dTestu je jeho absolutní nezávislost, mimo jiné díky absenci jakýchkoli příjmů z reklamy. Nezávislé testy a další služby pro spotřebitele **hradíme z příjmů z předplatného** a částečně z veřejných zdrojů.

Na spotřebitelskou poradnu dTestu se každoročně obrátí více než třicet tisíc spotřebitelů a spotřebitelek s nejrůznějšími dotazy a stížnostmi. Ať už se jedná o reklamace, nákupy na internetu, cestování, služby bank či mobilních operátorů, každý všední den je to téměř 150 tazatelů, kteří řeší svůj problém.

Protože problémům je lepší předcházet, než je následně řešit, rozhodli jsme se ve spolupráci s právníckými fakultami v České republice rozšířit něco málo informací o spotřebitelských právech mezi vás – studenty a studentky středních škol. Jako každý, kdo si občas něco kupuje či využívá nějakých služeb, jste i vy spotřebiteli.

Brožura, kterou právě držíte v ruce, vám přináší základní informace z pěti oblastí spotřebitelského práva. Pokud v brožuře nenajdete dostatečnou odpověď na svůj konkrétní problém, neváhejte kterýkoli všední den zavolat na naši poradenskou linku na čísle 299 149 009. Naši ochotní poradci a poradkyně jsou tu pro vás, vaše rodiče i kamarády, zkrátka pro každého spotřebitele, který potřebuje a chce s něčím poradit.

Lukáš Zelený  
vedoucí právního oddělení



## Minikompas spotřebitele

Podle právního stavu k 1. září 2016.

Připravil redakční kolektiv.

Ilustrace Jiří Novák.

dTest, o.p.s. (IČ: 45770760)

se sídlem Černomořská 419/10,

101 00 Praha 10 – Vršovice.

Grafická úprava a zlom: Akcent s.r.o.

Přetisk zapovězen.

© dTest, o.p.s., Praha

# Co je vlastně smlouva



Když se řekne smlouva, mnozí si pod tím představí kus papíru nebo formulář, který někde na konci podepíší. Mezi lidmi kolují fámy typu: „Dokud něco nepodepíšu, nemusím nic platit.“ „Nic jsem nepodepsal = neuzavřel jsem smlouvu.“ V právní terminologii ale smlouva není pouze jakási listina, ale dohoda mezi alespoň dvěma osobami, kterou se chtějí řídit a na základě které si budou něco poskytovat. Zaplacením nákupu v samoobsluze uzavíráme smlouvu kupní, vstupem do autobusu MHD, chceme-li jím jet, uzavíráme smlouvu přepravní, odesláním objednávky v e-shopu většinou uzavřeme opět kupní smlouvu a podobně.

## Jak smlouva vzniká

Samotný proces uzavírání smlouvy má dvě fáze. Nejdřív musí někdo něco nabízet, tedy jednat tak, aby bylo zřejmé, že chce uzavřít konkrétní smlouvu. Nabídkou podnikatele může být i pouhé vystavení zboží ve výloze a jeho označení cenou.

**Příklad:** *Podstatnými náležitostmi kupní smlouvy je předmět koupě a jeho cena. Potkáte-li tedy kamelota, který se vás zeptá, jestli si chcete koupit nové číslo dTestu za 96 korun, jedná se o nabídku.*

Následně musí někdo druhý nabídku přijmout. Přijmout nabídku je jednoduché, stačí projevít souhlas, přičemž není zcela podstatné jakými slovy, pokud z nich bude zřejmý úmysl smlouvu uzavřít. Tím mezi oběma vznikne smlouva, kterou je třeba plnit. Strana nabízející nejčastěji předá věc nebo provede službu, strana přijímající věc či službu převezme a zaplatí za ni.

**Příklad:** *Hospodský: „Dvě pívka?“ Host: „Val sem dva škopky!“ Takovou situaci asi bez problému identifikujeme jako uzavření smlouvy na dvě velká piva.*

## Jak uzavíráme smlouvu

■ **Písemně.** Písemnou formu smlouvy vyžaduje zákon jen výjimečně, na druhou stranu mít písemnou smlouvu znamená, že přesně víme, k čemu jsme zavázáni. Uzavřena je nejčastěji tím, že smluvní strany připojí své podpisy k listině. Písemná musí být například smlouva o prodeji či nájmu nemovitosti.



## Kdo je spotřebitel

Abychom pochopili, co je spotřebitelské právo, musíme si říct, kdo je spotřebitel. Slovy zákona je to člověk, který uzavírá smlouvy s podnikatelem nebo s ním jedná za jiným účelem, než je výdělečná činnost nebo výkon povolání. Tedy nakupujeme-li pro sebe, rodinu či známé například jídlo, elektroniku, služby, bude na nás právo hledět jako na spotřebitele a bude nás chránit proti podnikatelům. Nakupujeme-li jako rovnocenné osoby mezi sebou nebo obchodujeme-li za účelem podnikání, spotřebitelem nejsme a je třeba dávat velký pozor, protože řada užitečných věcí jako záruka nebo možnost vrátit zboží bez udání důvodu zde nefunguje.

- **Ústně.** Nejčastější způsob uzavírání smlouvy je bez pochyby ústní. Přijdeme-li ke stánku a zeptáme-li se na cenu, prodávající odpoví, a my pak slůvkem „bereme“ uzavíráme kupní smlouvu. Jakmile zaplatíme, věc je naše.
- **Telefonicky.** „Souhlasíte s tím, abychom vám poslali vzorek naší nové soupravy na čištění zubů?“ ptá se operátorka po telefonu. „Ano,“ odpovídáme, aniž bychom si třeba uvědomili, že jsme právě uzavřeli smlouvu po telefonu.
- **Mlčky.** Smlouvu lze uzavřít naprosto beze slov, je-li číšník v naší oblíbené restauraci zvyklý, že si obvykle objednáme pivo a rum, stačí na něho mávnout a už je nese. Dvě čárky na lístku nám pak připomenou, kolik máme zaplatit.

### Co vše tvoří smlouvu

Kde pouhá ústní domluva mezi dvěma nestačí, nastupuje papír a sepisování podmínek. A protože u spousty smluv, které uzavíráme, by papírů byly potřeba celé stohy, existují obchodní podmínky. Listina, kterou podepisujeme, pak vypadá přijatelně, předtištěná stránka nebo dvě, kde se vyplní jméno, adresa a základní údaje o smlouvě, a zbytek je v takové malé knížečce, na kterou odkazuje poznámka: „Smlouva se řídí příloženými obchodními podmínkami.“ V současnosti mnohdy bývají důležitější než samotná smlouva a skrývají se v nich také figle, zádrhele či vyslovené hrozby. Není proto dobré je při uzavírání smlouvy ignorovat.

Dobře se ví, že několikastránkové smluvní podmínky čte málokdo. I těm, kdo píšou zákony, je to jasné, a proto je zakázané do podmínek umísťovat překvapivá ujednání, tedy něco, co by tam nikdo normální nečekal. Co by bylo takovým překvapivým ujednáním? Když to přeženeme, nelze v obchodních podmínkách stanovit, že dlužník si bude muset dluh odpracovat, pokud nebude mít na jeho zaplacení. Kdyby smluvní podmínky takovou formulaci přeci jen obsahovaly, budeme se tvářit, jako by to tam nebylo, slovy práva „ustanovení je neúčinné“. Rozhodně však nelze doporučit spoléhat se na toto pravidlo stoprocentně. Co je překvapivé pro běžného spotřebitele, totiž nemusí být překvapivé pro soudce, který bude o sporných případech rozhodovat.



### Katalog spotřebitelských značek

Informace o vlastnostech výrobků nedostáváme z jejich obalů pouze formou slovních popisů a fotografií, ale také díky různým značkám, symbolům a piktogramům. Zatímco smyslem některých piktogramů je pouze sdělení, že spotřebitel má po použití výrobek vyhodit do koše nebo že výrobek lze recyklovat, jiné značky signalizují původ nebo kvalitu výrobku či jeho soulad s určitými normami. Trh je v současné době všelijakými spotřebitelskými značkami zavalen.

Abyste se v záplavě značek používaných na obalech potravin a dalších výrobků snadno zorientovali, provozujeme na webové adrese [www.dtest.cz/znacky](http://www.dtest.cz/znacky) katalog spotřebitelských značek.

Podmínky musí být napsány tak, aby byly bez obtíží čitelné a srozumitelné normálním lidem, drobná písmenka a čtení s lupou by měly být minulostí. Nesrozumitelné nebo špatně čitelné části smluv jsou neplatné, pokud poškozuji slabšího, ovšem s výjimkou případů, kdy je silnější strana, která podmínky navrhuje, dostatečně vysvětlí předem.

Obecně platí, že mezi smluvními stranami lze domluvit prakticky cokoli a smlouva může různé situace řešit jinak, než předpokládá zákon. Jsme svobodní lidé a sami se máme nejlépe rozhodovat, co je pro nás nejvýhodnější. Smlouva však nesmí odporovat veřejnému pořádku či dobrým mravům (nelze například uzavřít smlouvu o krádeži zboží). Je-li na jedné straně spotřebitel, pravidla jsou o něco přísnější. Nelze ignorovat ustanovení, která chrání spotřebitele jako slabší smluvní stranu, a nelze používat nápadně nevýhodné podmínky, kterými podnikatel zneužívá své postavení.

**Příklad:** *Spotřebitel se nemůže vzdát práva reklamovat nebo ho omezit jinak, než připouští zákon. Nelze předem odmítnout možnost vrácení většiny zboží zakoupeného v e-shopu nebo jeho vrácení podmínit poplatkem.*

### Proč je uzavření smlouvy důležité

Uzavřeme-li smlouvu, jsme jí vázáni a musíme ji dodržet nebo při jejím rušení postupovat tak, jak stanoví samotná smlouva nebo zákon. Uzavřením smlouvy získáváme určitá práva, ale zároveň vyvstanou i povinnosti, které musíme splnit, ty si často podnikatelé zajišťují pokutami. Nesplnění pak znamená další a další platby a zbytečné náklady.

Pamatujte si. Nikdy neuzavíráme smlouvu, kterou nerozumíme, se kterou nesouhlasíme či kterou nebudeme schopni či ochotni plnit.

Řada lidí si myslí, že uzavřením smlouvy na zkoušku či „na oko“ se zbaví protivného obchodníka. Přidělávají si tím ale zbytečné problémy. Zákon v řadě případů umožňuje od smlouvy odstoupit a tím ji zrušit, ale to je spíše výjimka z obecného pravidla, které říká, že smlouvy se mají dodržovat. Ani samotná možnost smlouvu zrušit později nemusí být výhodou. Příkladem mohou být tzv. předváděcí akce obchodníků, kterým dnes říkáme spíše šmejdi.

Zatímco spotřebitelé žalují obchodníky zřídka, obráceně je to zcela naopak. Vymahačské společnosti se předhánějí ve skupování dluhů, které pak pomocí advokátů vymáhají u soudu. Nezaplacená splátka nebo faktura za telefon pro spotřebitele prakticky vždy znamená jistotu soudního sporu, vymáhání a vysokých nákladů. Málokterý podnikatel nechá svůj nárok na peníze jen tak být, obzvláště pokud ví, kde bydlíte, a že rodiče mají majetek, na který se může exekutor dostat.



**Pokud uzavřeme smlouvu na předváděcí akci, uzavíráme ji mimo prostory obvyklé k podnikání. Podle zákona můžeme od smlouvy odstoupit a požadovat zpět peníze. Peníze nám ale většinou nikdo nevrátí, obchodník prostě zmizí a nereaguje. Soud sice prohraje, ale než přijde exekutor, který by zabavil peníze a majetek, podniká pod jiným názvem a na původní společnost nemá žádný majetek, a tak to jde stále dokola.**



# Co bych měl vědět o reklamacích

Právo reklamovat, odborně řečeno vytýkat vady, máme 24 měsíců od převzetí zboží, pokud nám prodejce nebo výrobce nedal možnost reklamovat déle formou tzv. smluvní záruky. Tu mohl vyznačit na obalu výrobku, uvést v záručním listu či mohla být součástí námi uzavírané smlouvy. Reklamovat můžeme cokoli, o čem si myslíme, že je vadou výrobku. Neznamená to ale, že naši reklamaci musí prodávající vždy vyhovět. Neodpovídá třeba za poškození, které si způsobíme sami, vadou rovněž není běžné opotřebení věci. Poškodíme-li výrobek tím, že ho používáme a přitom víme o vadě, může se stát, že našemu nároku nebude zcela vyhověno. Reklamaci ale nesmí stát nic v cestě, prodejce ji musí vždy přijmout, zaevidovat a posoudit. V minulosti bylo běžnou praxí, jak odradit spotřebitele od reklamace, účtování poplatku „za neoprávněnou reklamaci“ a za servisní služby. Reklamovat je ale naše právo, které nelze omezit. Že reklamaci prodejce či servis zamítne, neznamená, že náklady na její posouzení zaplatí kupující. On si je vlastně už jednou zaplatil – v kupní ceně výrobku, která zahrnuje i právo reklamovat.

Reklamujeme zpravidla u prodejce nebo u jiné osoby, na kterou odkazuje potvrzení na účtence či záruční list. Často to bude značkový servis. Aby s reklamacemi nevznikaly zbytečné náklady na dopravu, zákon určuje, že máme do servisu nebo k jiné osobě, oprávněné vyřizovat reklamace, zajít v případě, že je to stejně daleko nebo blíže než k prodejci. U prodejce by měl být po celou provozní dobu pracovník, který je pověřený reklamace přijímat a vyřizovat. Pokud tam není, je to vážný problém, za který může Česká obchodní inspekce udělit poměrně vysokou pokutu.



## **Vada, která je podstatným porušením smlouvy**

*„Kdybych to předem věděl, tak bych si tu věc nekoupil.“*

Dříve se vady rozlišovaly na odstranitelné a neodstranitelné. V praxi bude neodstranitelná vada často hodnocena jako podstatné porušení smlouvy, ale nemusí to být pravidlo. Podstatné porušení smlouvy je třeba hodnotit v každém jednotlivém případě.

## **Vada, která je nepodstatným porušením smlouvy**

*„Prkotina, kdybych to věděl při nakupování, asi bych se z toho úplně nezbláznil.“*

Tedy vady jednoduše opravitelné a banální, i zde to bude dosti individuální.

## Co lze po prodávajícím požadovat

Když se něco rozbije, často chceme co nejdříve peníze zpět, ne vždy na to ale máme nárok. Naše požadavky se podle zákona mohou lišit i podle toho, kdy reklamaci uplatníme.

Předně by prodávající měl dodat zboží, které je v pořádku, odpovídá smlouvě a ujištěním, která jsme při nákupu dostali. Pokud nám prodávající před nákupem nesdělí něco jiného, mělo by se zboží hodit ke svému účelu. Tedy kupujeme-li například boty a nedozvíme se, že jsou určeny jen do interiéru, měly by vyhovovat běžným nárokům venkovního použití.

Pokud není věc od začátku v pořádku, máme primárně nárok na to, aby nám ji prodejce vyměnil za nový kus bez vady. Vrácení peněz můžeme požadovat až v případě, že výměna není možná. Nemožnost výměny může být způsobena mnohými důvody, ať už tím, že zboží se neprodává (výměna za ten samý kus, máme-li si vybrat „něco jiného“, máme nárok na vrácení peněz), nebo by výměna nemusela být efektivní, protože věc bude vykazovat stejné vady. Zvolíme-li si opravu, prodejce musí zboží opravit, požadovat můžeme i přiměřenou slevu. Estetickou vadu možná lépe vyřeší 10% sleva než měsíční shánění náhradního výrobku.

Zákon říká, že vada, která se projeví v prvním půlroce, se považuje za vadu, která je na věci od počátku, pokud prodejce neprokáže, že zboží dodal v pořádku a bez vad. Dokázat takovou věc není vůbec jednoduché a pro zákazníka by mělo být snadné s rychlou reklamací uspět. Obchodníci ale často hřeší nad tím, že svá práva neznáme a zamítají reklamace bez potřebných podkladů a důkazů.

Pokud nemůžeme prokázat, že vada byla na věci už při převzetí (zejména po uplynutí půlroční lhůty, kdy vadu musí prodejce vyvrátit), nároky spotřebitele se trochu mění. Reklamovat sice můžeme 24 měsíců, ale jako zákazníci prokazujeme, že se jedná o vadu, za kterou je odpovědný prodejce. Zákon pak rozlišuje, jestli je vada podstatným porušením smlouvy, pak si vybíráme mezi odstoupením od smlouvy (peníze zpět), výměnou zboží, opravou či slevou. U vad, které nejsou podstatným porušením smlouvy, máme nárok na opravu či slevu.

## Jak má být reklamace vyřízena

Kde reklamaci uplatnit, už víme, nesmíme ale zapomenout na reklamační protokol. To je doklad, kterým prokazujeme, že jsme reklamaci uplatnili, kdy to bylo a čeho chceme reklamaci dosáhnout, tedy volbu jedné z možností vyřízení, kterou nám zákon nabízí.



## Obsah reklamačního protokolu

Z protokolu má být jasné patrný prodejce, spotřebitel (jméno, adresa a jiné kontaktní údaje) a jejich vzájemný vztah (zpravidla datum uzavření kupní smlouvy a předmět koupě), datum uplatnění reklamace, co je obsahem reklamace (popis vady) a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje (uplatněné právo např. na dodání nové věci či opravu).



Při vyplňování reklamačního protokolu je třeba dávat velký pozor, co v něm je a jestli pracovník obchodu do něho opravdu píše to, co chceme. Často se stává, že se domnívá, že ví lépe než zákazník, jaký způsob vyřízení bude nejlepší a podobně. Datum je důležité kvůli běhu lhůty na vyřízení a odstranění vady. Popis zboží a vady je zcela zásadní. Pod slovíčkem „nefunguje“ si technik těžko představí, v čem je problém. Přiložit můžeme fotografie, případně video dokumentující vadu. Čím lépe je vada popsána, tím větší šanci máme, že reklamační nebude zamítnuta.

Mít zdokumentovaný stav zboží například fotografií je dobré i z důvodů pozdějších sporů. Někdy se stane, že servis věc při reklamaci poškodí. Odpovídá sice za škodu, kterou způsobí, ale bylo by na zákazníkovi, aby prokázal, jak věc vypadala, když ji nesl reklamovat.

Hlídejme si také způsob vyřízení reklamační, který je uveden v protokolu, protože jeho pozdější změna je možná pouze se souhlasem toho, kdo reklamaci vyřizuje. Když uplatňujeme reklamaci, měli bychom vědět, jestli budeme chtít věc opravit, vyměnit nebo vrátit peníze.

O reklamaci má být rozhodnuto ihned po jejím uplatnění, pokud je to složitější, tak do tří dnů, ale je-li ji třeba odborně posoudit, pak se do třídenní lhůty posuzování odborníkem nepočítá. Vědět, jestli je reklamační uznána, bychom měli poměrně rychle, ale v praxi to obchodníci někdy ignorují. Známejší je třicetidenní lhůta, která slouží k vyřízení reklamační včetně odstranění vady. Do třiceti dnů tedy musí být reklamovaná věc vyměněna, opravena nebo musí být vráceny peníze, pokud byly požadovány zpět. O vyřízení reklamační by měl ten, kdo ji vyřizuje, zákazníka informovat, pokud se nedomluví, že si zákazník třeba zavolá sám. Lhůtu na vyřízení lze prodloužit, ale jen vzájemnou dohodou.

Pokud reklamační nebude vyřízena do 30 dnů, považuje se to za podstatné porušení smlouvy a spotřebitel má tím pádem možnost požadovat peníze zpět. Vyřízením reklamační se rozumí i informování o tom, že je vyřízena, pokud se při uplatnění reklamační nedomluvíme na něčem jiném.

### **Náklady na reklamaci**

Reklamační stojí čas a někdy i peníze na přepravu, poštovné či demontáž. Pokud jsme v jejím uplatnění úspěšní, máme nárok i na proplacení těchto nákladů. Zákon říká, že náklady mají být vynaloženy účelně. Tedy Pražan nebude reklamovat svůj telefon v ostravském e-shopu tak, že se tam dopraví taxíkem, ale pošle ho poštou.



### **Mimosoudní řešení sporu**

Ve sporu s obchodníkem nám může pomoci i Česká obchodní inspekce. Pokud se nedomluvíme, můžeme zahájit řízení. S inspekcí musí podnikatel komunikovat a svůj postup jí vysvětlit.



V některých případech je soudní cesta jediným či nejúčinnějším řešením spotřebitelských sporů. Někdy je možné si pomoci sám, jindy se vyplatí uvažovat o pomoci a zastoupení advokátem. Proto dTest nabízí seznam advokátů, kteří se spotřebitelskými spory ve své praxi zabývají. Najdete ho na adrese [www.dtest.cz/advokati](http://www.dtest.cz/advokati).

# Nákupy v e-shopech



Řada z nás dává přednost pohodlí online nakupování před náročnou túrou po nákupních centrech. Špatný výběr internetového obchodu nás ale může o pohodu připravit pozdějšími reklamami či náročným vymáháním práva. Jak vybrat správný e-shop a nespálit se? Univerzální a jednoduchá rada neexistuje, ale jsou věci, které se vyplatí ohlídat. Mezi základní doporučení patří nehledět pouze na cenu inzerovaného zboží, vyhnout se platbám předem a ověřit si informace o e-shopu (nejlépe z více zdrojů) a věnovat pozornost obchodním podmínkám.

## Nízká cena může mít háček

Rozdíly v cenách v jednotlivých elektronických obchodech dosahují u stejného zboží stovek i tisíců korun. První přehled o cenách můžeme rychle získat pomocí cenových srovnávačů, které na jednom místě shromažďují nabídky řady obchodů. Cena však ještě nic nevyovídá o prodejci a je dobré ověřit si i další skutečnosti. Místo obvyklého poštovného (například u drobné elektroniky kolem sta korun) po nás obchodník může chtít dvojnásobek a k tomu poplatek 50 korun za platbu předem nebo 70 korun za dobírku. Když se zarážíme a vrátíme se k prvnímu srovnání cen, možná zjistíme, že obchod, v němž bylo zboží o 150 korun dražší, nabízí doručení zdarma. Druhým častým problémem je termín dodání zboží. Obchodník potvrdí objednávku, ale vzápětí zákazníka informuje, že zboží skladem v jeho řeči znamená, že jej má očekávat nejdříve za 14 dní. Pospícháme-li s nákupem, je dobré si raději před objednáním potvrdit, kde je zboží naskladněné a jak dlouho potrvá jeho doručení.

## Jak poznat férové obchodní podmínky

I pokud není člověk právník, může si v obchodních podmínkách všimnout základních věcí. Občanský zákoník ukládá, aby smlouvy a obchodní podmínky byly čitelné a srozumitelné tak, aby je pochopil normální člověk. Neměly by obsahovat žádná malá písmenka či skryté odkazy a zároveň by neměly být extrémně dlouhé. Pokud zaškrtaváme souhlas s čímkoliv, měli bychom se přes jednoduchý odkaz dostat



## Jak nenaletět falešnému e-shopu

V dnešní době je poměrně jednoduché udělat si vlastní e-shop, který na první pohled vypadá naprosto důvěryhodně a funkčně. Přesto se sem tam objeví nějaký podvodník, který místo toho, aby posílal zboží, jen tahá z lidí peníze. Pokud ale výběru e-shopu věnujeme chvilku času, dá se podvodníkům vyhnout. Situace, kdy značkové zboží za poloviční hodnotu nabízí krátce fungující e-shop, který umožňuje pouze platbu předem, je podezřelá naprosto vždy.

k tomu, s čím souhlasíme. Určitou pomůckou pro spotřebitele jsou certifikáty deklarující, že dané obchodní podmínky jsou ke spotřebiteli férové. Vydávají je spotřebitelské organizace nebo asociace podnikatelů. Certifikáty ze stránek obchodníků je vhodné si ověřit na stránkách toho, kdo je vydal. dTest obchodníkům udílí značku dTest obchodní podmínky.

### **Jak se dostat k informacím**

Důvěru v anonymním prostředí internetu dodávají e-shopům uživatelské recenze. Je však třeba k nim přistupovat kriticky. Nikdo nám nezaručí, že si několik pozitivních recenzí obchodník na svůj web nenapsal sám, nebo si nenajal reklamní agenturu, která se mu o pozitivní ohlasy stará. Podle průzkumu dTestu se s falešnými recenzemi setkala většina uživatelů internetu. Je tudíž dobré si informace ověřovat z více zdrojů. Nakupujeme-li v konkrétním obchodě poprvé, je vhodné prověřit si ho důkladněji. Základní informace o jakémkoliv obchodě můžete najít na stránce [www.dtest.cz/eshopy](http://www.dtest.cz/eshopy).

### **Co když se nám zboží nelíbí**

Nakupování na internetu má jednu velkou a nespornou výhodu. Většinu zboží lze do 14 dnů vrátit bez udání důvodu, což rozhodně neumožňuje všechny kamenné obchody, ty ale na rozdíl od e-shopů nemusí. Možnost od smlouvy odstoupit ovšem neznamená, že kupující nemusí plnit své povinnosti, které mu z kupní smlouvy vzniknou. Odstoupení musí být obchodníkovi sděleno, nestačí si prostě zboží nevyzvednout na poště. Ono se sice do obchodu vrátí, ale stále trvá povinnost zákazníka zaplatit, zboží převzít, případně hradit skladné a podobně. Odstoupení není žádná složitá věc a stačí ho učinit e-mailem nebo přes webový formulář, který lze čím dál častěji najít přímo na stránkách internetového obchodu.

### **Jak odstoupit od smlouvy v e-shopu**

Odstoupení stačí během 14denní lhůty odeslat na adresu obchodníka. Nevadí, když obchodníkovi odstoupení dojde později, důležitý je den odeslání.

Smlouvu uzavíráme elektronicky, odstoupit můžeme stejným způsobem, například na vzorovém formuláři, který



### **Šedý dovoz**

Šedý dovoz nebo též zboží „nepocházející z oficiální distribuce“ se od jiného zboží na první pohled příliš neliší. Prodejce ho nejčastěji dovezl z jiného státu a zde ho prodává levněji, než se dá koupit ve značkových obchodech. Ačkoliv zákazník má právo reklamovat, značkový servis ho většinou odmítne a prodejce nemívá tak dobré zázemí k vyřizování reklamací. Zboží je sice levnější, ale s reklamací bývá problém.



bude mít řada prodejců na stránkách. Není tedy vyžadována listinná podoba.

Zboží musíme vrátit. Do 14 dnů od odstoupení je musíme buď přímo předat, nebo alespoň odeslat. Náklady na dopravu k obchodníkovi hradí kupující.

Podnikatel musí vrátit všechny peníze, které od spotřebitele přijal, do 14 dnů od odstoupení od smlouvy. Nemusí je ovšem poslat dříve, než se mu zboží vrátí. Obchodník musí vrátit peníze stejným způsobem, jakým bylo zaplacené. Strhnout si svoje náklady může jen tehdy, když mu to výslovně umožňuje zákon.

Náklady na dopravu od obchodníka k zákazníkovi (tedy poštovné na cestě obchod – zákazník) se vrací jen do výše nejnižší nabízené dopravy (prodejce například nabízí nejnižší poštovné za 80 korun, ale my si objednáme kurýra za 200 korun; v případě odstoupení nám prodejce vrátí kupní cenu zboží a poštovné ve výši 80 korun).

### **Vyzkoušet, nezničit**

Některé internetové obchody stále kladou na spotřebitele nepřiměřené požadavky (například požadují vrácení zboží v originálním neporušeném obalu či odmítají převzít zboží, které nese známky vyzkoušení). Zákonná lhůta ale slouží k vyzkoušení, jak zboží ve skutečnosti vypadá a jaké má reálné vlastnosti. To nezjistíme dříve, než ho máme doma v ruce. Na druhou stranu někteří spotřebitelé vrací zboží značně poškozené, protože ho celých čtrnáct dnů usilovně používají.

Na základě občanského zákoníku spotřebitel podnikateli odpovídá za snížení hodnoty zboží, pokud ho před vrácením používá jinak, než je nutné s ohledem na jeho povahu a účel vyzkoušení. E-shop není půjčovna a zneužívat možnost odstoupit se nevyplatí. Podnikatelé mohou zboží překontrolovat, a pokud ho musí nechat opravit, strhnou rozdíl z částky, kterou vrátí spotřebiteli. To ovšem neznamená, že zákazníkovi naúčtují každou kontrolu technikem. Spotřebitelé, kteří zboží vyzkoušejí normálním způsobem, mají nárok na vrácení celé kupní ceny.



**Příklad:** Spotřebiteli, který si koupí digitální fotoaparát, pojedje s ním na dovolenou, kde ho bude intenzivně používat, a pak ho vrátí poškrábaný a od písku, bude moci e-shop strhnout částku za čištění či opravu.

Pokud si ovšem koupíme počítač, zapneme ho, zaregistrujeme si operační systém, nainstalujeme používané programy a zjistíme, že počítač nám nevyhovuje třeba z hlediska ergonomie nebo výkonu, můžeme ho vrátit a prodejce si nesmí účtovat nic za práci technika, který programy odinstaluje a uvede nastavení do původního stavu.

## Ne vše lze vrátit

Právo odstoupit od smlouvy v e-shopu neplatí bez výjimek. Je řada věcí, u kterých zákon říká, že je vracet nelze, a někdy je to logické. Obchodník by je už znovu neprodal a sami bychom nechtěli, aby se například kartáček na zuby, který někdo vyzkoušel, prodával dál. Odstoupit nelze například v těchto případech:

- u smluv, u kterých se cena určuje podle burzy či podobného trhu (například zlato, ale mohou to být i některá francouzská vína);
- věci upravené na míru (nechali jsme si na míru zkrátit objednané kalhoty nebo vyrýt monogram do krytu nového tabletu);
- zboží, které podléhá rychlé zkáze (syrové maso, mléčné výrobky, řezané květiny);
- zboží, které se už smísilo s jiným zbožím (barva smíchaná s pigmentem);
- zboží, které se prodává v uzavřeném obalu, a obal byl porušen a z hygienických důvodů nelze zboží vrátit (zejména intimní a hygienické pomůcky);
- počítačové programy nebo nosiče s hudbou či filmem s porušeným obalem, i když obal není hygienický;
- zakoupení hudby nebo jiného obsahu na internetu po jejím stažení;
- objednávkou předplatného novin nebo časopisů;
- termínované smlouvy na ubytování, dopravu, stravování nebo volnočasové aktivity (třeba divadlo, kino);
- smlouvy vzniklé ve veřejné dražbě podle zákona (čímž nejsou myšleny servery jako eBay, Aukro apod.);
- zájezd.



Na adrese [www.dtest.cz/nejcastejsi-problemy](http://www.dtest.cz/nejcastejsi-problemy) najdete odpovědi na nejčastější dotazy z naší poradny. Rady jsou přehledně roztříděny podle témat.

# Jak na mobilní operátory

Každý z nás sem tam musí být na příjmu, občas někam zavolat, poslat zprávu a hlavně být online. Bez mobilního telefonu a pořádné porce dat si těžko přestavit práci, školu, ale i běžný život. Náš vztah s operátorem by měl začít důkladným výběrem, studiem smluv a jejich podmínek. Pokud to ještě neřešíte z důvodu, že mobil a internet platí rodiče, buďte připraveni na to, že jednou nastane chvíle, kdy vám správný výběr operátora může ušetřit dost peněz i starostí.

## Jak vybírat operátora a tarif

Že na trhu mobilního volání působí tři velcí hráči, ví asi každý, spousta z nás slyšela i o tzv. virtuálních operátorech. Že jich je dnes už kolem stovky, ví ale málokdo. Jak si v této záplavě vybrat a nenaletět? Vybíráme-li z těch tří velkých a známých, můžeme mít jistotu, že nezkrachují, ale na druhou stranu si vůči nám jako zákazníkům dovolí mnohé. Mění podmínky, kdy se jim zachce, někdy se stane chyba a něco špatně vyúčtují a chovají se jako velký moloch. S několika miliony zákazníků jim na jedinci nemusí tolik záležet. Virtuálních operátorů je celá řada, někdy to jsou menší podnikatelé, kteří cílí na mladé lidi či seniory, jindy využívají toho, že mají spoustu stálých zákazníků, kterým nabídnou novou službu (např. dodavatelé elektřiny a plynu).

Vybíráme-li tarif, je dobré se trochu ohlédnout, podívat se alespoň do třech posledních vyúčtování nebo popřemýšlet, kolik jsme utratili za poslední tři měsíce, a sestavit si přehled, kolik provoláme, propíšeme a potřebujeme dat. Důležité je také uvědomit si, komu voláme. Ke srovnání jednotlivých nabídek je pak nejlepší některá z internetových kalkulaček. Jednu nezávislou provozuje i dTest na stránkách [www.dtest.cz/tarify](http://www.dtest.cz/tarify). Kalkulačka nesrovná jen ceny, ale upozorní i na další důležité podmínky ve smlouvě, pokuty a podobně.



## Virtuální operátor

Virtuální operátor je podnikatel, který nemá vlastní síť, kde by provozoval mobility, ale kupuje si od těch velkých za velkoobchodní ceny volání, zprávy či data. Ty pak dále prodává dalším zákazníkům. Ačkoliv je mezičlánkem mezi operátorem a provozovatelem sítě, leckdy umí nabídnout i lepší ceny a podmínky. Není to ale vždy pravidlem. Virtuální operátor využívá určité zavedené sítě, a tak má stejné pokrytí signálem jako regulární operátor, v jehož síti působí.



## **Paušál, nebo kredit**

Operátoři nabízejí různé typy smluv. Zpravidla začínáme předplacenou kartou neboli kartou na kredit. Ta má svoje výhody i nevýhody a rozhodně neplatí, že paušál je vždy výhodnější než kredit. Předplacená karta má výhodu anonymity, nemusíme se nikde registrovat. Provoláme, kolik si dobijeme, a nemusíme každý měsíc řešit, z čeho zaplatíme vyúčtování. Předplacená karta je dobrá, když nemáme stálý příjem, nedostaneme se kvůli ní do problému. Na druhou stranu nevyčerpaný kredit může časem propadnout.

Smlouva s paušálem je o něco vážnější závazek. Rozlišujeme smlouvy na dobu neurčitou, u nich se podle smlouvy plní předem neurčenou dobu (teoreticky na věky), dokud jedna strana smlouvu nevyhoví nebo se smlouva jinak nezmění. Paušál na dobu neurčitou nabízí možnost čas od času změnit operátora a přecházet mezi nejvýhodnějšími nabídkami. Někdy je ale o něco dražší než smlouva na dobu určitou.

Smlouva na dobu určitou nás zavazuje, že po určenou dobu nezměníme operátora a pokud bychom ho změnit chtěli, zaplatíme za to. Cena za změnu pak není nízká, protože po nás budou chtít pětinu všech smluvených plateb až do konce smlouvy. Zbývají-li měsíc či dva a uvažujeme-li o výrazně levnější nabídce konkurence, může se to vyplatit. Zbývají-li do konce závazku dva roky, asi si to rozmyslíme.

## **Změny smluv**

Operátorům dává zákon jednu velkou výhodu. Můžou jednostranně, tedy bez souhlasu zákazníka, měnit už uzavřené smlouvy. Pozor na to, jde-li změna k horšímu (např. zdražení hovorů, snížení počtu volných jednotek), musí na ni být spotřebitel upozorněn a má právo ukončit smlouvu na dobu určitou bez sankce. Pokud zákazník smlouvu nevyhoví, platí pro něho změněné podmínky a tudíž i vyšší cena. U smluv na dobu neurčitou operátor nemusí prokazatelně informovat o konkrétní změně. Pokud se nám nové podmínky nelíbí, lze smlouvu vypovědět a po skončení výpovědní doby přejít k novému operátorovi.



## **Automatické prodloužení**

Pokud máme smlouvu na dobu určitou, musíme si dávat pozor před jejím koncem. Většina operátorů ji automaticky prodlouží obvykle na stejně dlouhé období. Pokud před koncem závazku smlouvu neukončíme, musíme v ní další období pokračovat. Měli bychom proto dobře číst vše, co nám operátor oznamuje třeba na vyúčtování, může tam být upozornění na automatické prodloužení.



**Pozor na to, kam voláme.** Tzv. barevné linky nebo linky se sdílenými náklady (předčísli 81-85), které používají například banky nebo dodavatelé energií pro komunikaci se zákazníky, se často nezapočítávají do volných minut. I v případě, že máme neomezený tarif, se může na vyúčtování objevit položka za další volání nad rámec tarifu. Ceníky operátorů ale informaci o ceně volání na podobné linky obsahují a tak s reklamací nebudeme úspěšní. Ne vše, co máme na vyúčtování, je tzv. službou elektronických komunikací. Prémiové SMS, kterými platíme za hromadnou dopravu nebo parkování, nebo vysoce zpoplatněné linky s předčísly 900-909 jsou ve vyúčtování záludné. Operátor má za úkol hovor spojit či SMS doručit a pak vybrat cenu, která je daná charakterem a formátem linky. Problémy s obsahem či cenou ale musíme řešit přímo s poskytovatelem služby.

## Reklamace vyúčtování

Chyby dělá i operátor a podle zkušeností z naší poradny to není úplně neobvyklé. Tu špatně spočítá čerpání minut, tu nám odmaže bonus, na který máme nárok, nebo nám napočítá pokutu, ke které není oprávněn. Musíme rychle jednat a reklamovat, máme na to jen dva měsíce od vyúčtování. Často opravdu stačí pouhá reklamace, chyba se odhalí a operátor vyúčtování opraví.

Reklamaci je třeba uplatnit na pobočce operátora, elektronicky nebo přes telefon a vždy je vhodné si nechat vystavit potvrzení. Operátor má u běžných služeb na vyřízení jeden měsíc, pokud se ale reklamace týká služeb v zahraničí, může ji vyřizovat měsíce dva. Než lhůta skončí, musí zákazníka informovat o tom, jak ji vyřídil a případně vrátit peníze. Pozor na to, podání reklamace neznamená, že nemusíme zaplatit fakturu.

Když nejsme s vyřízením reklamace spokojeni, je tu ještě jedna možnost, jak si na operátora došlápnout. Lze totiž podat tzv. námitku proti vyřízení reklamace u Českého telekomunikačního úřadu. V námitce popíšeme, proč vyúčtování považujeme za nesprávné, a úředníci přezkoumají, zda operátor postupoval správně.

## Ceny volání

Ne v každém případě bude reklamace oprávněná. Někdy voláme na čísla, aniž si uvědomujeme, že hovor bude stát jinou částku, než jsme zvyklí. To je problém tzv. barevných linek. Obecně se bere, že začíná-li telefonní číslo osmičkou, je zadarmo, začíná-li číslem 9, bude vysoce zpoplatněné. Není tomu tak - zadarmo je jen linka začínající číslem 800. Vysoce zpoplatněná jsou pak čísla začínající 90.

# Peníze a úvěry



Úvěrová smlouva je jedním z nejzávažnějších a často nejnebezpečnějších typů smlouvy, kterou můžeme uzavřít. Když jde o peníze, jdou žerty stranou a věřte tomu, že když někdo komerčně půjčuje peníze, nedělá to z dobrosrdečnosti, ale chce na tom pořádně vydělat. Existují relativně bezpečné způsoby, jak si půjčit a financovat potřebné věci. Ale stejně tak je na ulicích a v obchodech spousta lichvářů, kterým jde jen o to vydělat peníze, mít provizi či prodat. Jaký následek to bude mít pro zákazníka, je jim srdečně jedno.

## Spotřebitelský úvěr

Za spotřebitelský úvěr označujeme smlouvu, ve které se domlouváme na odkladu platby či zápůjčce peněz, tedy že si něco koupíme nebo dostaneme na účet peníze a splácet budeme později. Trošku jiným typem úvěru jsou úvěry na bydlení neboli hypotéky. U nich platí o něco přísnější pravidla. Úvěrem je i kreditní karta, jejíž pomocí si půjčujeme na nákupy, kontokorent, díky němuž můžeme přečerpat zůstatek na svém běžném účtu.

Na tomto místě je třeba upozornit, že každý poskytovatel spotřebitelského úvěru musí vždy posoudit, zda jeho klient je schopen úvěr splácet. Pokud to věřitel nedělá, hrozí mu vysoká pokuta. Navíc neposouzený úvěr je neplatný, ale i tak spotřebitel musí vrátit vše, co dostal.

## Jak vybírat

Úvěr má být především investicí a tak o něm uvažujeme pouze v situaci, kdy jsme přesvědčeni, že zakoupenou věc opravdu potřebujeme, obohatí náš život a bude nám sloužit delší dobu, než ji budeme splácet. Vánoční dárky, nejnovější mobil či dovolená určitě do kategorie nutných věcí nepatří. Potřebujeme-li něco do domácnosti, počkejme raději na slevy.

Chceme-li srovnávat jednotlivé úvěry mezi sebou, nezaměřujeme se jen na úrok. Ve smlouvě může být řada dalších poplatků a pro zjednodušení existuje tzv. roční procentní sazba nákladů (RPSN), která sčítá všechny náklady na úvěr a přepočítá je na roční bázi. Máme-li úvěry podobných parametrů (srovnáváme výhodnost úvěru na 120 tisíc u dvou společností), je vhodné se zaměřit právě na RPSN. Chybou



**Nejhorší lichváři často své smlouvy jako úvěry ani nenazývají, poskytují „bezúročné půjčky“.** Do smlouvy napíší, že spotřebitelé dali 100 000 korun, ve skutečnosti mu dají jen 70 000 korun, ale spotřebitel před svědky potvrdí, že přebрал celou částku. Smlouva ukládá kromě splácení spoustu dalších povinností a v momentě, kdy je spotřebitel poruší, přicházejí pokuty, požadavek na zaplacení celého úvěru a exekuce. Když porušování zákona nikdo neohlásí, těžko se s ním dá něco dělat.

řady spotřebitelů je, že se zaměřují pouze na to, jaká je měsíční splátka a zda si ji mohou dovolit. Leckdy bohužel přehlédnou, že stlačováním splátek si protáhli dobu splácení a ve smlouvě je spousta dalších poplatků a pokut.

Je-li to jen trochu možné, vybírejte si co nejdůvěryhodnějšího smluvního partnera. Máme-li v bance běžný účet, ví o nás dost, aby posoudila, jestli budeme schopni splácet. Nepůjčí-li nám banka, proč by měl výhodně půjčit někdo jiný?

### Smlouva a právo na informace

Figle úvěrářů bývají rafinované, a proto zákon přikazuje sdělovat spotřebitelům všechny relevantní informace srozumitelnou formou, například v přehledných formulářích. Informace si lze rovněž vyžádat na papíře a posoudit je v klidu doma.

Samotná smlouva o spotřebitelském úvěru musí být předně písemná a jedno její vyhotovení musí samozřejmě spotřebitel dostat. Požadavků je mnohem více, namátkou zá-půjční úroková sazba, roční procentní sazba nákladů (RPSN) nebo celková částka, kterou má spotřebitel zaplatit. Kdyby některá z těchto informací chyběla, znamenalo by to, že smlouva se úročí pouze repo sazbou, kterou stanovuje Česká národní banka (v současnosti je to pouze 0,05 % ročně), a jiný poplatek nesmí úvěrující chtít.

Neodpovídá-li úrok celkové částce, kterou má spotřebitel zaplatit, snižuje se dle něho celková splatná částka, a pokud je RPSN ve smlouvě špatně vypočtena, musí se podle toho snížit úroková sazba i celková splatná částka. Chybovat se tedy úvěrářům nevyplatí, ale dřívější zákon byl ještě přísnější.

### I z úvěru je úniku

Není-li spotřebitelský úvěr sjednán jako úvěr na bydlení, lze od něho odstoupit do 14 dnů od jeho uzavření bez udání důvodu. Odstoupení musí být písemné a zasláné na adresu úvěrové společnosti. Vypůjčené peníze se samozřejmě musí vrátit, a to nejpозději do 30 dnů od odstoupení. Po dobu, kdy je má spotřebitel u sebe, se úročí tak, jak bylo domluveno ve smlouvě.

Pokud je úvěr vázán na koupi věci, sdílí úvěrová smlouva osud smlouvy kupní. Pokud od kupní smlouvy odstoupíme, například kvůli vadám, zaniká i smlouva úvěrová. Věřiteli o tom ale musíme dát vědět. Dokud prodávající nevrátí peníze za zakoupenou věc, nemusíme vracet peníze úvěrové společnosti, často si to prodávající s kupujícím vyřídí sami mezi sebou.

Zákon umožňuje úvěr splatit i předčasně, a to kdykoliv během trvání smlouvy. Administrativní poplatek nesmí přesáhnout 1 % z nesplacené částky, a když do konce úvěru zbývá méně než rok, pak nesmí být vyšší než 0,5 %. U úvěrů na bydlení by to mohla být hodně vysoká částka a tak lze bez poplatků zaplatit každý rok ¼ celkové výše úvěru a při změně pevné úrokové sazby splatit celý úvěr bez sankce.



RPSN je číslo, které má umožnit spotřebiteli lépe vyhodnotit výhodnost nebo nevýhodnost poskytovaného úvěru. RPSN udává procentuální podíl z dlužné částky, který musí spotřebitel zaplatit za období jednoho roku v souvislosti se splátkami, správou a dalšími výdaji spojenými s čerpáním úvěru. Podle RPSN lze srovnávat úvěry podobných parametrů.



Zákon omezuje maximální výši pokut ve smlouvě. Ty nikdy nesmí být vcelku vyšší než polovina celkové výše úvěru a přesáhnout částku 200 000 korun. Spory rozhoduje finanční arbitr nebo soud, nikdy však soud rozhodčí, který určí lichvář.

# Spočítejte si to

## Kalkulačky a srovnávače dTestu

Vyznat se alespoň trochu v nabídkách poskytovatelů úvěru, bank, pojišťoven ale i mobilních operátorů vyžaduje umění počítat. Doby, kdy lidstvu k bezproblémovému přežití stačily kupecké počty, jsou dávno ty tam, a tak se může hodit pomocník, který vám s výpočty pomůže.

dTest na svých webových stránkách [www.dtest.cz](http://www.dtest.cz) nabízí několik různých kalkulaček a srovnávačů, níže představujeme některé z nich:

■ **Srovnávač mobilních tarifů** – nejoblíbenější a nejvyužívanější srovnávač z nabídky dTestu vám pomůže rozhodnout se pro konkrétní tarif nebo předplacenou kartu podle toho, kolik odhadem provoláte minut, pošlete sms a jak moc využíváte mobilní data. Na rozdíl od komerčních srovnávačů vás nenutí k zakoupení jakéhokoli tarifu.



Všechny kalkulačky a srovnávače najdete na adrese [www.dtest.cz/kalkulacky](http://www.dtest.cz/kalkulacky).

■ **Srovnávač spořicí a termínovaných účtů** – tento srovnávač vám poradí, který spořicí či termínovaný účet je nejlepší pro uložení vašich peněz - kde je nejlepší úrok, jak je vklad pojištěn a jaké nástrahy na vás číhají v obchodních podmínkách.

■ **Kalkulačka doporučené výše pojistných částek pro životní pojištění** – ideální výše pojistné částky zdaleka ne vždy odpovídá tomu, co vám tvrdí finanční poradce. Naše kalkulačka vám spočítá pojistnou částku s ohledem na váš věk, aktuální finanční situaci a další důležité parametry.

[www.dtest.cz/kalkulacky](http://www.dtest.cz/kalkulacky)

# dTest

## komplexní servis pro spotřebitele

■ **Publikujeme** nezávislé a objektivní testy, které ukazují, že dražší výrobky nemusí být vždy lepší než levnější konkurence.

■ **Poskytujeme** spotřebitelské poradenství na lince 299 149 009 i online na stránce [www.dtest.cz/e-poradna](http://www.dtest.cz/e-poradna).

■ **Provozujeme** službu mimosoudního řešení sporů [VašeStížnosti.cz](http://VaseStiznosti.cz).

■ **Informujeme** o nálezech nebezpečných výrobků na stránce [www.nebezpecnevyrobky.cz](http://www.nebezpecnevyrobky.cz).

■ **Naši nákupní průvodci** na [www.dtest.cz/jak-vybirat](http://www.dtest.cz/jak-vybirat) poradí s výběrem různých druhů výrobků.

■ **Usnadňujeme** spotřebitelům hospodaření pomocí kalkulaček a srovnávačů na [www.dtest.cz/kalkulacky](http://www.dtest.cz/kalkulacky).



[www.dtest.cz](http://www.dtest.cz)