

Kazuistika č.1
Občanská poradna Brno, Anenská 10
Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: Centrum aukcí s.r.o. -S-dražby, registrační poplatek, „šmejdi“

Výchozí situace:

Na poradnu se prostřednictvím emailové komunikace obrátila uživatelka (U), kterou před několika měsíci na internetu zaujala nabídka nemovitosti k dražbě přes stránky Centrum aukcí s.r.o. „S-dražby“. Není si vědoma, že by si objednala nějaké placené služby, pouze se registrovala a tím to skončilo, žádné další informace nebo služby neobdržela, dražby se neúčastnila.

Nyní ji společnost poslala výzvu k úhradě registračního poplatku 6000,-Kč. U odpověděla emailem, že si není vědoma této svojí povinnosti a firma reagovala obratem, že právo vzniklo již samotnou registrací, kde je uvedeno, že služba je zpoplatněna dle Aukčních podmínek a ceníku.

U se začala o problematiku blíže zajímat, vyhledala informace na internetu, několik reportáží ČT, kde si spotřebitelé stěžují na obdobné jednání a požadavky firmy zaplatit registrační poplatky. Firma je pod dohledem ČOI, v reportážích je řazena k tzv. šmejdům, její praktiky jsou považovány za nekalé a klamavé.

U tedy odpověděla firmě, že poplatek hradit nebude a považuje jej za protiprávní. Tím se rozběhla další komunikace ze strany firmy, odkazy na různá soudní rozhodnutí v jejich prospěch, tlak na úhradu poplatku pod pohrůzkou soudní pře.

V dalším emailu již byla U emailem doručena tato:

Předžalobní výzva ve smyslu § 142a odst. 1 zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění.

Dobrý den,

jako klient jste provedl registraci na www.s-drazby.cz za účelem využití služeb pro insolvenční nemovitosti. Tato služba je zpoplatněna poplatkem ve výši 6.000,-Kč.

Vzhledem k tomu, že jsme do dnešního dne neobdrželi předemětné finanční plnění, Vás vyzýváme, aby částka 6.000,-Kč byla uhrazena na číslo účtu 252733067/0300, variabilní symbol: „dle níže uvedené výzvy“ a to nejpozději do 7 dnů od doručení této výzvy.

V opačném případě budeme nuceni se se svým nárokem obrátit na soud s návrhem na vydání platebního rozkazu.

Ani ne po týdnů obdržela U opět předžalobní výzvu č. II ve stejném znění. Tlak na zaplacení ze strany „podnikatele“ se stupňuje.

Do měsíce obdržela U opět email s výzvou a dalšími odkazy na soudní rozhodnutí, články.

Popis problému – zakázka:

U žádá informace, radu, jak má dále postupovat, zda má platit požadovanou částku za registraci, zda by byla firma úspěšná v případném soudním sporu.

Intervence / možnosti řešení:

Vyhledány další informace, názory na činnost firmy z různých relevantních zdrojů jako je ČOI, dTest, advokátní kanceláře, která zastupovala klienty ve sporech s firmou, dokumenty ČT s názory právníků a spotřebitelských organizací. Všichni považují tento poplatek za protiprávní, spotřebitel nebyl srozumitelně informován o ceně.

OP prostudovala rozsudky, které přikládá firma na podporu své argumentace ohledně oprávněnosti nároku na poplatek.

Vyjádření k jednotlivým odkazům na rozsudky:

První je proto, že žalovaná se po podání odporu včas nevyjádřila ve lhůtě, soud neměl jinou možnost, než rozhodnout ve prospěch žalobce,

Druhé jsou pouze jejich tvrzení kolikrát byli úspěšní - to mohly být situace, kdy se spotřebitelé nebránili, nepodali odpory a podobně.

Třetí je dle našeho názoru zase trochu o něčem jiném, žalovaný to celé postavil na odstoupení od smlouvy na dálku, ale to skutečně podle § 1837 OZ není možné, pokud souhlasil s poskytnutím služeb ještě před uplynutím lhůty pro odstoupení ...

Čtvrtý rozsudek je k věci nejbližší, jak vidno, soudce se přiklonil k názoru firmy, ochrana spotřebitele = údajně dostatečná informace o ceně = byla dodržena. Je to věc názoru, úvahy a vyhodnocení důkazů konkrétním soudcem.

Zákon jo ochraně spotřebitele je strohý - viz. § 12. Jak budou soudy rozhodovat?

Zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.

§ 12

Prodávající je povinen informovat v souladu s cenovými předpisy 11) a přímo použitelným předpisem Evropských společenství 11a) spotřebitele o ceně prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.

Poskytnut starší judikát:

11 Ca 203/2005-30

Právní věta:

Povinnost prodávajícího informovat spotřebitele o ceně výrobků podle § 12 zákona o ochraně spotřebitele je splněna jen tehdy, pokud jsou poskytované informace spotřebiteli přístupné okamžitě bez toho, že by byl nucen činit jakýkoliv úkon směřující ke zjištění ceny konkrétního výrobku.

Prognóza:

Je nutné vyčkat na další soudní rozhodnutí, aby bylo judikátem jasně vyjádřeno, že tento z působ informování o ceně neobstojí ve spotřebitelském vztahu a neodpovídá povinnosti stanovené § 12 zákona na ochranu spotřebitele.

Stát by měl rychle reagovat na praktiky „šmejdu“ změnami zákonů, bohužel je legislativní proces pomalý, tyto firmy se lehce přizpůsobí a najdou způsob, jak parazitovat na spotřebitelích tak, aby to bylo v souladu s právními předpisy.

Je tak pochopitelné, že spotřebitelé se obávají soudních sporů, nejsou schopni čelit nátlaku a hrozbám firmy, raději zaplatí a tím je v jejich „výnosném podnikání“ podpoří.

Dle § 202 odstavec 2 OSŘ není odvolání proti rozsudku přípustné, což dle našeho názoru také zhoršuje postavení spotřebitele ve sporu.

Pravděpodobně by bylo možné podat ústavní stížnost s tím, že by musela být řádně vyargumentována. Mohlo by se jednat o porušení práva na spravedlivý proces - soud v I. stupni rozhodl jinak, než podle současné judikatury (s odkazem na konkrétní rozhodnutí - 4 C 6/2022-42, 11 Ca 203/2005-30) - překvapivost rozhodnutí, rozhodnutí se odchyluje od současné rozhodovací praxe (a bude záležet na tom, jak to soudce odůvodní), rozhodnutí je založeno na nesprávném právním posouzení a nelze se proti němu odvolat, takže nezbyvá než podat stížnost k ÚS.

Převzato z dTestu: www.dtest.cz/clanek-9541/muze-se-spotrebitel-spolehnout-na-ceske-soudy

V případech, kdy došlo k soudnímu jednání, se soudci rozdělili na dva tábory. Například Obvodnímu soudu pro Prahu 5, Okresnímu soudu Karlovy Vary či Okresnímu soudu Uherské Hradiště nevadilo, že spotřebitel dopředu neví, kolik vlastně za kliknutí na tlačítko „Registrovat se“ zaplatí. Spokojili se s tím, že informace je schovaná v obchodních podmínkách s odůvodněním, že si má spotřebitel přečíst obchodní podmínky. Jeden ze soudců dokonce na věc ani neaplikoval správnou právní úpravu, což je mimo jiné důvod pro podání ústavní stížnosti. Druhá skupina soudů – Okresní soud Jablonec nad Nisou či Okresní soud v Bruntále, který vypracoval mimořádně pečlivě odůvodnění, se postavili proti. Vadilo jim, že společnost neinformuje spotřebitele o ceně dostatečně transparentním způsobem přímo ve smlouvě, tedy přímo v registračním formuláři, což jí ukládá nejen zákon, ale i názory vyšších soudů. Je nutné zdůraznit, že mezi spotřebiteli a společnostmi Centrum aukcí.cz s.r.o. nejde o spory, které by se nějak výrazně lišily. Skutkový

základ je obvykle téměř totožný.

Co na to dTest?

Jestliže podle Ústavního soudu ČR není možné v obchodních podmínkách platně sjednat smluvní pokutu, tím spíš v nich nemá místo ujednání o ceně. Takto důležitou, možná tu nejdůležitější informaci, musí mít spotřebitel podle našeho názoru bezprostředně na očích, aniž by ji musel složitě dohledávat. Měla by tedy být ve smlouvě, v tomto případě v registračním formuláři. Rovněž je zajímavé, že soudy rozhodující ve prospěch společnosti nechaly bez povšimnutí fakt, že zpravidla veřejné a zdarma dostupné informace společnost přeprodává za poplatek obvykle 5 tisíc korun. Nikdo, zvláště ne podnikatel ve vztahu ke spotřebiteli, se nesmí dopouštět tzv. neúměrného zkrácení. Pokud k neúměrnému zkrácení podle soudu nedochází, měl by to alespoň stručně zdůvodnit.

A co to znamená v očích spotřebitelů?

Různorodost rozhodování ve skutkově stejných případech nutně vede k oslabení důvěry spotřebitelů v justici. Je velmi komplikované spotřebitelům vysvětlovat, proč se ve Slezsku rozhoduje v prakticky totožném případě zcela jinak než na Slovácku, když zákony jsou všude stejné. Dle našeho názoru by při rozhodování spotřebitelských sporů měla být kladena náležitá pozornost

Zpětná vazba:

Zpětnou vazbu jsme od U zatím neobdrželi, Věříme, že nás bude kontaktovat podle dalšího vývoje situace, který záleží na tom, zda firma skutečně podá návrh na vydání EPR či žalobu.

Citované zdroje:

Zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.

Občanský zákoník č.89/2012 Sb. (OZ)