

Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna Společnou cestou

Klíčová slova: směnárna, směnárenský poplatek, stížnost

Výchozí situace: Na poradnu se obrátila klientka, která v únoru letošního roku využila služeb směnárně. Klientka žádala výměnu 550 euro za české koruny. Klientka zdůraznila, že v této směárně již dříve měnila peníze a vždy bez směnárenského poplatku.

Popis problému: Poté co klientka využila služeb směnárně, zjistila, že výše směnárenského poplatku činí 27 %. Klientka však viděla, že na světelné tabuli, která byla ve směárně umístěna, byl kromě informací o jednotlivých kurzech uveden údaj 2,7 %. Klientka se domnívala, že se jedná o sazbu směnárenského poplatku. Klientka také postřehla, že v dolní části tabule byl uveden údaj 27 %. Této hodnoty si však klientka zpočátku vůbec nevšimla.

Klientka také upozornila, že z potvrzení o směně vyplývá, že výše směnárenského poplatku z kurzovní hodnoty činí opravdu 27 %. Klientka směnu reklamovala, avšak reklamáce jí byla zamítnuta s odůvodněním, že to již nejde v počítači změnit. Klientka sebou na konzultaci přinesla protokol o reklamaci, ve kterém je mj. uvedeno, že klient může uplatnit stížnost u zřizovatele směnárně a zároveň může dát stížnost na ČNB.

Zakázka: Můžete mi pomoc se sestavením stížnosti na zřizovatele směnárně?

Intervence: Poradkyně nejprve zmapovala klientčinu situaci. Poté si pročetla přinesené dokumenty.

Možnosti řešení: Poradkyně klientce nastínila možný postup v případě, kdy bude chtít uplatnit stížnost. Vzhledem k tomu, že klientka byla rozhodnutá stížnost podat, poskytla poradkyně klientce pomoc se sestavením konceptu stížnosti na vyřízení reklamace, kterou adresovala zřizovateli směnárně.

Klientka ve své stížnosti popsala dosavadní průběh situace, poukázala na nepřiměřenost výše směnářského poplatku a také na klamání zákazníků dvojitými informacemi, v závěru požádala zaslat rozdíl mezi 2,7 % a 27 % ze směňované částky na účet.

Klientka byla dále upozorněna, že může také využít svého práva a podat stížnost na ČNB – zejména tehdy, pokud zřizovatel směnárny cca. do 14 dnů nezareaguje na klientčino podání. Tuto skutečnost může klientka do své stížnosti zřizovateli také uvést.

Prognóza: Vzhledem k prokazatelným údajům o dvojitě vyšší směnářského poplatku a také pravděpodobně díky obavě před stížností na ČNB, je reálné, že klientka uspěje.

Zpětná vazba: Klientka dosud neposkytla zpětnou vazbu.

Zdroje: zákon o ochraně spotřebitele, internet.

Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna Společnou cestou

Klíčová slova: seznamovací agentura, odstoupení od smlouvy, uhrazení poplatku

Popis situace: Na poradnu se obrátila klientka, která se zaregistrovala u seznamovací agentury Be2. Klientka obsáhle popisovala obsah dotazníku, jehož vyplnění registraci předcházelo. Klientka dále uvedla, že si objednala první balíček služeb za 149 Kč, služby však nevyužila (důvodem byly problémové vztahy v rodině). Klientce nyní došly z Lucemburska (kde má agentura sídlo) dvě upomínky, ve kterých je vyzvána k uhrazení částky 2.599,-Kč. Klientka obratem od smlouvy odstoupila a současně žádala o to, aby si mohla s někým ze společnosti promluvit. Na její dopis protistrana nereagovala.

Zakázka: Jsem povinna vymáhanou částku uhradit?

Intervence: Poradkyně nejprve zmapovala klientčinu situaci. Poté si dohledala webové stránky dotčené seznamovací agentury. Z jejich obsahu mimo jiné vyplynulo, že agentura Be2 nemá žádnou pobočku v ČR, tudíž klientka učinila správný krok v tom směru, že odstoupení od smlouvy odeslala písemně do lucemburského sídla společnosti.

Poradkyně se s klientkou dohodla, že podrobně prostuduje celé znění všeobecných obchodních podmínek, které klientka v rámci své registrace také odsouhlasila.

Poradkyně později klientce předala zjištěné informace. Nejprve ji upozornila, že z jednoho z článků Všeobecných obchodních podmínek mj. vyplývalo, že: "Tento další smluvní poměr týkající se zpoplatněných služeb se uskuteční tím, že zákazník bude akceptovat platební závazek na příslušných internetových stránkách kliknutím na pole Potvrdit." Klientka nepopírala, že pole „Potvrdit“ skutečně „odklikla“.

V dalších člancích všeobecných obchodních podmínek bylo mj. uvedeno: "Smlouva na zpoplatněnou službu se prodlouží automaticky o dobu platnosti dohodnutou při objednání (např. 3, 6 nebo 12 měsíců), pokud zákazník svou smlouvu písemně nevypoví alespoň 14 kalendářních dní před uplynutím příslušné doby platnosti smlouvy - nebo, pokud byla při

koupi zpoplatněného přístupu uvedena jiná lhůta, během uvedené lhůty - s uvedením svého celého jména, země, jejíž službu be2 využívá, své e-mailové adresy registrované u společnosti be2 a svého uživatelského jména (alternativně: šifry, která mu byla přidělena). Viz k tomu výše, odstavec 1 "Výpověď" pod "Výpověď zpoplatněného smluvního vztahu".

Poradkyně klientce vysvětlila, že v situaci, kdy došlo k tomu, že výše zmiňované tlačítko "Potvrdit" opravdu odklikla na určitý počet měsíců a z kontextu nelze dovozovat, že se mohla oprávněně domnívat, že 149 Kč je na zkoušku a zbytek období nebude muset hradit, lze dovozovat, že povinnost uhradit vymáhanou částku opravdu klientce vznikla, bez ohledu na skutečnost, že nabízené služby nevyužila. Klientce bylo dále ze strany poradkyně sděleno, že v dané situaci může zkusit společnost o částečné prominutí vymáhané částky např. z důvodu nečerpání služeb kvůli rodinným problémům apod. Touto žádostí nemá co ztratit, agentura však není povinna ji vyhovět (i na tento aspekt byla klientka upozorněna). Úhradě by se mohla bránit, pouze pokud by soud akceptoval, že vzhledem k obsahu a podobě stránek nemohla vznik výše uvedeného závazku předpokládat.

Prognóza: Klientka pravděpodobně vymáhanou částku zaplatila, velice se obávala dalšího vymáhání dluhu.

Zpětná vazba: Klientka dosud neposkytla poradně zpětnou vazbu

Zdroje: internet, občanský zákoník

Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna Společnou cestou

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, nekalé obchodní praktiky, vymáhání pohledávky

Popis situace: Poradnu vyhledala klientka seniorského věku, která byla na jaře tohoto roku telefonicky kontaktována a současně pozvána na prezentační akci zdravotní techniky. Klientka této nabídky využila. Prezentační akce byla svojí povahou předváděcí akcí, která se uskutečnila v sídle společnosti, zde také byly klientce prezentovány produkty BNM-Medical czech SE, které měly mít značné léčebné účinky. Klientka uvedla, že se prezentující pracovník společnosti „oháněl“ různými testy, certifikáty atd. Klientka také líčila praktiky této společnosti – mj. si každý z účastníků mohl roztočit "kolo štěstí". Klientka této možnosti využila a následně zjistila, že "vyhrála". Nakonec odešla z předváděcí akce s produkty, za které zaplatila 30 000 Kč (klientka byla při výběru peněz „hlídána“ pracovníky společnosti a také byla odvezena domů).

Klientka se později o používání produktů poradila s lékařkou, která jí sdělila, ať nic z uvedeného nepoužívá. Poté klientka zaslala společnosti dopis – odstoupení od smlouvy. Klientka vycházela ze sdělení pracovníka společnosti, dle kterého může produkty vrátit, pokud by jí je lékař nedoporučil. Společnost dosud na odstoupení od smlouvy nezareagovala.

Zakázka: Jak v této situaci postupovat?

Intervence: Poradce nejprve prostudoval klientkou přinesené dokumenty. Současně také provedl rešerši ve věci získání více informací o dotčené společnosti. Následně zjistil, že jde o mediálně známou společnost, která byla skandalizovaná poté, co se zjistilo, že jejich polarizační lampa s deklarovanou cenou 180 000 Kč obsahuje obyčejnou „halogenku a plexisklíčko“ v hodnotě několika desítek korun. Poradce se také dopátral toho, že „nereagovat“ je základní metoda této společnosti.

Současně ve smlouvě ani všeobecných obchodních podmínkách nebylo stanoveno, že by klientka měla mít právo odstoupit kvůli tomu, že přístroj lékař nedoporučil, bylo však zřejmé, že zboží nemělo deklarované parametry a navíc došlo na zakázané metody prodeje (účinky

přístroje byly deklarovány certifikátem, který ve skutečnosti jen dokládá bezpečnost použití v el. síti atd.).

Vzhledem k výše uvedeným skutečnostem poradce klientce sdělil, že by bylo vhodné zaslat odstoupení od smlouvy znovu, tentokrát se všemi potřebnými náležitostmi. Současně klientku upozornil, že řada těchto společností funguje tak, že ukončí činnost dříve než by musely něco fakticky vrátit (v okamžiku kdy se na ně nakupí žaloby a pokuty, vyhlásí úpadek nebo převedou společnost "očistěnou od majetku" na třetí osobu tzv. „bílého koně“). S klientkou dohodnuto, že poradce zkusí u ostatních spotřebitelských organizací zjistit, zdali proti této společnosti někdo nepodniká již nějaké kroky, ke kterým by se klientka mohla připojit.

Při telefonické konzultaci bylo klientce sděleno, že při zkontaktování ostatních poraden zaměřených na spotřebitelskou problematiku, nebyla nalezena žádná organizace, kam by jí mělo smysl odkázat - i když např. před dotčenou firmou varovaly a věc medializovali, žádná ze spotřebitelských organizací se nezaměřila na poskytování konkrétní pomoci jejím zákazníkům. Poradce klientce nastínil možnosti dalšího postupu - dotčená organizace pravděpodobně nebude dále reagovat, nicméně lze sepsat předžalobní výzvu, pokud však společnosti ani poté nebude reagovat, bude na klientce, zda se rozhodne přistoupit k vymáhání své pohledávky soudně. Výhra sporu je poměrně pravděpodobná, ale současně je zde riziko, že rozsudek soudu protistrana nesplní a v časovém horizontu možného zahájení exekuce nebude již firma disponovat majetkem, z něhož by se bylo možné uspokojit. Jinak řečeno je zde riziko, že klientka investuje do vedení sporu, bude úspěšná, ale zpět nedostane ani kupní cenu, ani náklady řízení. Klientka projevila zájem o poskytnutí pomoci se sepsáním dopisu, domluvena osobní konzultace.

Při osobní konzultaci bylo s klientkou sestaveno řádné odstoupení od smlouvy. V upomínce se rovněž upozornilo na řadu pochybení ze strany prodejce (nekalé obchodní praktiky, uvádění v omyl co do vlastností výrobků atd.) a pohrozilo českou obchodní inspekcí, soudem a trestním oznámením. Klientka upozorněna, že s největší povinností protistrana nebude reagovat a bude třeba se rozmyslet, kterou z možností dalšího postupu bude chtít využít.

Upomínka skutečně zůstala bez odezvy a klientka si sjednala další konzultaci v poradně, v rámci které byla sestavena stížnost na Českou obchodní inspekci. Klientce bylo sděleno, že ČOI nemůže řešit samotné odstoupení od smlouvy a vrácení peněz, ale může pokutovat

nekalé obchodní praktiky – řízení proti této společnosti již bylo zahájeno, takže klientka v principu pouze upozorní na další případ, kdy se společnost zakázaných praktik dopouštěla, což může ve výsledku vést k uložení vyšší sankce.

Klientka po několika týdnech opět telefonicky kontaktovala poradnu s tím, že mluvila s pracovníci na České obchodní inspekci. Ta prý byla velice nepříjemná, vyčítala klientce, že „udělala hloupost“ a že s tím ČOI nic nenadělá. S klientkou domluvena další osobní schůzka, kdy bylo klientce doporučeno, ať místo snahy o verbální vysvětlení věci zašle připravenou stížnost, aby ČOI k jejímu podání musela přistoupit oficiálně a nikoliv metodou „rozmluvení podání“. Klientka nicméně ztratila důvěru v ČOI a řeší, co jiného by ještě mohla udělat, aby prodejci uvedené praktiky „jen tak neprošly“ a přitom do řešení věci nemusela dávat další peníze (jinak řečeno – přímo podávat civilní žalobu klientka nechce). S klientkou domluveno sestavení trestního oznámení pro poškozování spotřebitele, které bude adresováno na státní zastupitelství. Klientka upozorněna, že orgány činné v trestním řízení často tyto věci nechtějí moc řešit, jelikož v jednání spatřují společenskou nebezpečnost na úrovni správního řízení u ČOI a nikoliv na trestní stíhání, nicméně za podání trestního oznámení klientka nic hradit nemusí a možná společnost samotným prověřováním oznámení trochu vyděsí a může se stát, že její oznámení dostane k prověření někdo, kdo bude dostatečně iniciativní a zkusí věc do trestního stíhání dovést.

Prognóza: Klientka pravděpodobně i přes všechny řádně učiněné kroky, nedosáhne vyplacení své pohledávky. V praxi se jen velmi zřídka stává, že je klient v podobné situaci úspěšný. Česká obchodní inspekce zřejmě sankci prodejci uloží, ale to nemá v praxi zpravidla dostatečný odrazující účinek v případě společností, které nejsou konstruované k dlouhodobějšímu fungování. Možnost uplatnění individuální trestní odpovědnosti by v případě těchto praktik bylo příléhavé, ale podle našich dosavadních zkušeností k věci bývá skeptická buď již sama Policie ČR či v případě rozkrytí nechá věc odložit dozorcí státní zastupitelství, pro které zřejmě nejde o dostatečně „tradiční“ formu trestné činnosti a trestní spis nepovažuje za dostatečný k tomu, aby došlo k zahájení trestního stíhání.

Zpětná vazba: Věc není uzavřena, klientka stále využívá služeb OP a v současnosti se čeká na reakci OČTR na její oznámení.

Zdroje: internet, občanský zákoník, trestní zákoník..