

Co trápí české spotřebitele?

9.4.2024 - | DTest

V Evropské unii je zajištěn společný standard spotřebitelských práv.

Z dílny evropských institucí tak neustále přicházejí nové návrhy, jež tato práva posilují. Instituce se zaměřují na prohlubování současných práv, například v oblasti reklamace zboží, ale rovněž práva spotřebitelů přizpůsobují aktuálním potřebám. Reagují tak na rozvoj generativní umělé inteligence nebo třeba nově se objevujících nekalých obchodní praktik v oblasti takzvaného greenwashingu. Vývoj v ochraně práv spotřebitelů je veskrze pozitivní. Má to však jeden háček. Na jedné straně spotřebitelé těží ze stále robustnější ochrany práv, na straně druhé musí existovat cesta, jak tato práva účinně uplatnit a vymoci. Zde je však kámen úrazu, a to zejména u drobných nároků, kterých je však ve spotřebitelských sporech značná část.

Nevíte si rady s vaším spotřebitelským problémem? Využijte námi provozovanou službu VašeStížnosti.cz, kde vám s jeho řešením zdarma pomůžeme, případně se s námi poradte prostřednictvím telefonické poradny na čísle 299 149 009.

Představte si, že zatoužíte po návštěvě jednoho ze zápasů mistrovství světa v hokeji. V oficiální distribuci jsou vstupenky už vyprodané. Vy se však nechcete vzdát a lístek zakoupíte od překupníka, jehož webové stránky působí jako věrohodný portál. Lístek neobdržíte, obchodník nekomunikuje. V takové situaci jste z pohledu práva teoreticky dobře chráněni. Máte právo odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení zaplacené kupní ceny. Jenomže obchodník s vámi odmítá komunikovat. Co potom?

Spor se nabízí řešit mimosoudně. Výsledkem takového řízení však v daném případě může být pouze dobrovolně uzavřená dohoda mezi podnikatelem a spotřebitelem. Nemá-li podnikatel zájem dohodu uzavřít, spotřebitel zde nepochodí a dále mu zbývá už jen vymáhání svých práv soudní cestou.

Co spotřebitele, který se rozhodne uplatnit svoje práva u soudu, zpravidla čeká?

- zajištění znaleckého posudku (u levnějšího zboží může být dražší než zboží samotné),
- soudní poplatek (u drobných nároků může být opět často vyšší než vymáhaná částka),
- zajištění nákladných služeb advokáta,
- řízení trvající v průměru 269 dní,
- nejistý výsledek,
- navíc čelíte lépe vybavenému soupeři.

Z toho je patrné, že většinu spotřebitelů náklady a obtíže od soudního vymáhání odradí.

Co navrhuje dTest?

Alternativou ke zdoluhavému a nákladnému soudnímu řízení by mohlo být mimosoudní řešení sporů před dozorovým orgánem. Nevýhodu současného nastavení tohoto modelu však spatřujeme v tom, že zatímco v oblasti finančních služeb, elektronických komunikací a energetiky mohou příslušné správní orgány vydávat ve spotřebitelských sporech rozhodnutí, tedy například uložit podnikateli povinnosti vydat zaplacenou částku, Česká obchodní inspekce takovou pravomoc nemá. Mezi spotřebitelem, který má například spor s dodavatelem energií, a spotřebitelem, který má spor s e-shopem, který mu nedodal zboží, je tedy značný rozdíl. Jeden se dočká rozhodnutí a může si tak ušetřit soudní při,

naopak druhý se musí společně s podnikatelem dohodnout, nebo může začít od začátku a dál svá práva vymáhat soudně. Z toho plyne, že zde vedle sebe existují různé metody mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, aniž by pro takový přístup existoval nějaký zásadní důvod. To by se dle našeho názoru mělo změnit.

Možné řešení by mohla nabídnout také úprava hromadných žalob, jež má být v následujících dnech projednána v Poslanecké sněmovně ve třetím čtení. Ty totiž mají odstranit bariéry pro spotřebitele a ušetřit náklady spojené s individuálním soudním vymáháním tím, že spojují více drobných nároků a žalují se najednou. Tento nástroj opět vychází z dílny evropských institucí a dlužno dodat, že jsme příslušný zákon měli mít přijatý nejpozději od 25. prosince 2022, jak nám nařizuje evropská směrnice. Aktuálně projednávaný návrh zákona o hromadném řízení se však oproti předchozím pokusům výrazně odklání od naplnění cílů vytyčených směrnicí o zástupných žalobách. Především upuštění od odhlašovacího řízení a přenesení práva podávat hromadnou žalobu výlučně na spotřebitelské organizace bez zajištění odpovídajících finančních záruk pro tyto organizace nenaspovídá tomu, že spotřebitelé získají účelný a účinný nástroj, jež by výrazně zlepšil jejich postavení z hlediska vymahatelnosti práva.

Na zásadní nedostatky jsme v minulosti upozorňovali i v otevřeném dopise adresovaném poslancům. Z tohoto pohledu lze usuzovat, že pokud se v průběhu třetího čtení neobjeví pozměňovací návrhy, které zákon významně změní, bude jej v budoucnu za účelem vymáhání práv spotřebitelů nutné podstatně revidovat.

<https://www.dtest.cz/clanek-10849/co-trapi-ceske-spotrebitele>