

dTest: Jak předejít dvojímu zklamání při zrušené kulturní akci

29.6.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Obecně platí, že při zrušené akci nebo například vzdělávacím či jiném kurzu má spotřebitel vždy právo žádat vrácení peněz. Z pohledu zákona se přitom nejedná o složitou situaci. Spotřebitel s pořadatelem uzavřel smlouvu. Spotřebitel své povinnosti ze smlouvy splnil zaplacením ceny vstupného, naopak pořadatel nedodal to, k čemu se zavázal - akci neuspořádal. V takové situaci má pořadatel k dispozici peníze z vybraného vstupného bezdůvodně a je povinen je vydat právě jako bezdůvodné obohacení. Pokud by pořadatel s vyplacením částky odpovídající vstupnému otálel, může spotřebitel dokonce požadovat zaplacení úroků z prodlení.

Vedle práva na vrácení peněz za neuskutečněnou akci už ovšem další práva spotřebiteli zpravidla nevznikají. Zrušení akce totiž ve většině případů není svobodnou volbou pořadatele, nýbrž je vynucené v důsledku mimořádné a nepředvídatelné překážky, která vznikla nezávisle na jeho vůli. Jedná se tedy o takzvaný zásah vyšší moci. Ten může spočívat třeba v onemocnění hlavního umělce či havárii v místě konání akce. Právě vzhledem k nepředvídatelnosti a mimořádnosti situace pak spotřebitel nemůže po pořadateli požadovat například náhradu škody, která mu se zrušenou akcí vznikla.

Náhradní plnění nebo vrácení peněz?

Pro pořadatele akce bude v mnoha případech snazší namísto finančního narovnání navrhnout náhradní plnění. Například za neuskutečněný kurz cizího jazyka v měsíci březnu nabídne uskutečnění kurzů v druhé polovině roku, případně může být neuskutečněný seminář nahrazen videokurzem či on-line seminářem v jiném blízkém termínu. „V případě nabídky náhradního plnění za neuskutečněnou kulturní či sportovní akci je na spotřebiteli, zda nabídku přijme, nebo bude požadovat vrácení peněz za neposkytnuté služby,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest a dodává: „Poskytnutí náhradního plnění za zrušenou akci a podmínky náhradního plnění je vhodné si nechat od pořadatele písemně potvrdit, aby bylo později možné nárok prokázat.“ Dále platí, že dohoda mezi spotřebitelem a pořadatelem akce je ve většině případů lepším řešením než zdoluhavý a často nákladný spor.

Když to nejde po dobrém...

Pokud se pořadatel nemá k vydání bezdůvodného obohacení či vůbec nekomunikuje, je možné ho vyzvat k plnění tzv. předžalobní výzvou. Její zaslání nezavazuje k podání žaloby u soudu, ale má významné důsledky, pokud k soudní při nakonec dojde. Jejím zasláním je dlužník jednak upozorněn na možnost uhradit dluh bez dalších soudních výdajů a jednak má ten, kdo protistranu vyzval předžalobní výzvou, v případě úspěchu právo na náhradu nákladů řízení. Při přípravě předžalobní výzvy je možné využít vzoru dostupného na webových stránkách dTestu.

Nepodaří-li se spor vyřešit smírnou cestou ani po zaslání předžalobní výzvy, má spotřebitel možnost obrátit se na mimosoudní řešení sporů při České obchodní inspekci či na službu VašeStížnosti.cz, kterou bezplatně provozuje dTest za účelem zprostředkování dialogu mezi spotřebitelem a obchodníky s cílem dosažení dohody přijatelné pro obě strany. Pokud ani mimosoudní řešení sporu nepřinese

uspokojivý výsledek, nezbyvá než peníze vymáhat soudně prostřednictvím žaloby na vydání bezdůvodného obohacení. „Před podáním žaloby by si spotřebitelé měli ověřit, zda proti pořadateli zrušené akce není vedeno insolvenční řízení. V takovém případě by bylo nutné přihlásit pohledávku na zaplacení dlužné částky právě v tomto řízení,“ sděluje Eduarda Hekšová ze společnosti dTest. Informace o insolvenčních řízeních jsou veřejně dostupné na webu justice.cz.

Pokud spotřebitelé mají otázky k tomuto tématu, mohou se obrátit na bezplatnou spotřebitelskou poradnu dTestu, a to elektronicky na www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna nebo telefonicky na číslo 299 149 009.

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 statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-10290/dtest-jak-predejti-dvojimu-zklamani-pri-zrusene-kulturni-akci>