

Den, kdy zazněl hlas tiché většiny

13.3.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Příznivé trendy

Při pohledu na současnou právní úpravu je patrné, že úroveň práv spotřebitele se stále zlepšuje. Nutno dodat, že nezastupitelnou úlohu na tomto pokroku má Evropská unie, z jejíž dílny velká část spotřebitelské legislativy pochází. Posledním dokladem obou předchozích tvrzení je i rozsáhlá „tříkrálová“ novela občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. Nad rámec povinné transpozice evropských předpisů pak zákon také zakázal kontraktaci po telefonu, kterou vůči spotřebiteli iniciuje podnikatel. „Jsme hrdí na to, že jsme k tomu v dTestu přispěli. Jsme si z naší praxe dobře vědomi toho, jaký nátlak dokážou na spotřebitele, zejména na ty zranitelné, vytvořit předem připravení nepoctiví podnikatelé při neočekávaném hovoru,“ popisuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

S technologickým rozvojem však nutně nastává potřeba spotřebitele chránit i ve zcela nových situacích, které s sebou tento pokrok přináší. Oblast ochrany spotřebitele se tak uplatňuje v donedávna neznámých odvětvích, a i v těch stávajících se proměňuje její náplň. Dříve jsme si bezpečnost výrobku spojovali například s tím, že při manipulaci s ním neutrpíme úraz elektrickým proudem. Dnes si klademe otázku, kdo má přístup k našim fotografiím a osobní komunikaci uložené v mobilním telefonu. Dříve jsme vyžadovali, aby nás prodejce informoval alespoň o tom, jak jeho výrobek správně používat. Dnes nás nově zajímá, zda jím prezentovaná sleva není jen marketingovým trikem a zda si pozitivní recenze na svém e-shopu nenapsal prodejce sám.

Z výše uvedeného by se mohlo zdát, že vývoj v oblasti práv spotřebitelů je veskrze pozitivní. Jenže lze veškerá práva garantovaná spotřebitelům také efektivně vymáhat?

Uplatnění práv v praxi

„Spotřebitelé se na nás nejčastěji obracejí, když řeší nesrovnalosti ve vyúčtování služeb od mobilního operátora či dodavatele energií, reklamují zájezd nebo zakoupené zboží. Zpravidla jde o jednotky tisíc korun,“ popisuje typické spotřebitelské nároky ředitelka dTestu Hekšová. Spotřebitelé zpravidla nejprve uplatní své právo u prodejce a poté, pokud jejich vznesený nárok zůstane bez odezvy, se pokusí zahájit mimosoudní řešení sporu u dozorového orgánu či kontaktují dTest. „V rámci spotřebitelské právní poradny, popř. služby Vaše stížnosti, kde naši kolegové navrhnou vhodné smírné řešení, pokud jsou obě strany svolné k jednání, vyřídíme ročně desítky tisíc žádostí spotřebitelů. Činnost dozorového orgánu i činnost dTestu však má svoje limity. Oba způsoby mimosoudního řešení sporů však trápí nedostatečné personální i finanční zázemí a zároveň jsou postaveny na dobrovolné účasti obou stran sporu. Nepoctiví obchodníci tak většinou nemají motivaci se jednání účastnit,“ vysvětluje Eduarda Hekšová. Pokud s obchodníkem není možné zahájit smysluplný dialog, neobejde se další postup bez nákladů pro spotřebitele. Náklady mohou spočívat v zadání znaleckého posudku, podání žaloby či právním zastoupení advokátem. Ze zkušeností dTestu však jasně plyne, že se k těmto krokům uchyluje jen naprostá menšina spotřebitelů z těch, kteří jej se svou žádostí kontaktují. Důvody jsou zřejmé. Obchodníci jsou ve srovnání se spotřebiteli v silnějším postavení. Soudní řízení je náročné i z časového hlediska. Náklady na případný znalecký posudek a právní zastoupení mohou být neúměrné vůči hodnotě sporu a navíc nezaručují, že výsledek bude pro spotřebitele příznivý. Většina prohrěšků na spotřebitelském trhu tedy zůstane bez odezvy. Této skutečnosti jsou si dobře vědomi i sami prodejci. Ekonomicky se jim vyplatí neoblomně setrvat na svém stanovisku a spotřebiteli nevyhovět. Tím dochází k tomu, že se nepoctiví obchodníci

protiprávně obohacují na úkor spotřebitelů a zároveň získávají neférovou výhodu proti svým poctivým konkurentům, čímž narušují hospodářskou soutěž.

„Jelikož my všichni jsme spotřebitelé, jsou tato opatření v zájmu nás všech. Investice, které tyto programy vyžadují, jsou z hlediska rozpočtových nákladů velmi skromné – mohou však přinést tučné dividendy v podobě posílení naší svobodné konkurenceschopné ekonomiky, naší životní úrovně, zdraví a vysokých etických zásad při obchodním styku. Spravedlivá hospodářská soutěž pomáhá jak podnikům, tak spotřebitelům.“ John F. Kennedy: Zvláštní zpráva Kongresu o ochraně zájmů spotřebitelů.

15. března 1962.

Spása v podobě hromadných žalob?

Těmto jevům by mělo částečně zamezit zavedení hromadných žalob. Při správném zákonném nastavení totiž mohou hromadné žaloby pomoci s odstraňováním již zmíněných odrazujících bariér. Návrh Ministerstva spravedlnosti, který hromadné žaloby zavádí, je však z pohledu spotřebitele, jak už jsme psali dříve, zklamáním. Z dosavadního průběhu přípravy zákona je rovněž patrné, že naše připomínky k současné podobě zákona s ohledem na zvolený režim (opt-in/opt-out) či financování řízení zůstanou nevyslyšeny. Kritické připomínky zazněly z řad odborné veřejnosti i zástupců spotřebitelských organizací i během čtyřdenního školení k tématu hromadných žalob Consumer PRO pořádaném dTestem pod záštitou Evropské komise, které bylo završeno v pátek 3. března. Návrh zákona v současné podobě nezaručí, že se najdou spotřebitelské organizace ochotné přijímat rizika spojená s podáváním hromadných žalob.

Společnost dTest na téma **Současná právní úprava ochrany spotřebitele a její vymahatelnost** pořádá Kulatý stůl. Účastníci se mohou přihlásit [zde](#). Akce, jež se koná **15. 3. 2023 (10.00-13.00) ke Světovému dni spotřebitelských práv**, je možné se zúčastnit na místě i on-line.

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-10064/den-kdy-zaznel-hlas-tiche-vetsiny>