

Jste uživateli seznamek? Nejprve se seznámte s obchodními podmínkami

26.10.2023 - Lucie Korbéliusová | DTest

Model těchto seznamek se tolik neliší od streamovacích služeb (jako např. Netflix nebo Spotify), na které jsou dnes spotřebitelé zvyklí.

Známý model v jiném kabátu

Oba typy služeb nabízejí přístup ke službě za stanovený měsíční poplatek, avšak v řadě faktorů se výrazně rozcházejí. Některé seznamky spotřebiteli nabízejí prémiové členství, a to buď zdarma, nebo za poměrně malou, rozumnou cenu za první měsíc. Spotřebitel však při uzavření smlouvy o poskytování služeb neví, že za měsíc druhý mu bude naúčtována částka vyšší i o několik tisíc korun. Stává se také, že seznamka po spotřebiteli požaduje poplatek za pouhou registraci, protože tvrdí, že registraci je zahájeno zpoplatněné členství. Seznamky mají tyto informace ve většině případů uvedené pouze ve svých obchodních podmínkách a spotřebiteli to z jejich nabídky tedy není zřejmé. A protože to ani není obvyklé u služeb podobného typu, jsou tyto informace pro spotřebitele často překvapivé.

Automatické prodlužování smlouvy

Jakmile se spotřebitel „chytí“, a začne službu využívat, přijde na řadu další typický mechanismus, kterým je automatická prolongace, jinými slovy automatické prodloužení trvání smlouvy. Streamovací služby prolongace využívají také, mají ji ovšem podmíněnou tím, že spotřebitel pravidelně platí. „Pokud si streamovací službu na další měsíc nepředplatíte, službu vám poskytovat přestanou, jinými slovy vás ‚odstříhnou‘. Seznamky se často odlišují v tom, že službu poskytují, i když neplatíte, a to i několik měsíců v řadě. Následně všechny dlužné částky vyúčtují a nemalou sumu po vás požadují zaplatit,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Spotřebitelé se tak často, byť pochopitelně, dopouštějí mýlky, že pokud nezaplatí, smlouva jim končí a seznamka po nich již nebude nic požadovat. Ke stejnému omylu mohou dojít také, když jim po několika měsících dojde faktura spolu s výzvou o doplacení dlužné částky. Tu zaplatí a záležitost následně považují za ukončenou, byť po právní stránce smlouva může nadále běžet. Seznamky přitom mohou spoléhat i na to, že na ně spotřebitel zapomněl. O to větší částku pak požadují. „Jestliže spotřebitelé nebyli o těchto podmínkách služby předem informováni, neměla by po nich společnost platby požadovat,“ upozorňuje Hekšová.

Jak z bludného kruhu vystoupit?

Protože nezaplacením závazek zaniknout nemusí, je potřeba společnost kontaktovat. „Ze strany spotřebitele je nutné smlouvu se seznamkou vypovědět, jen tak totiž zabrání narůstajícím účtům,“ upozorňuje Hekšová. I v případě, kdy si spotřebitel není jistý, zda služba již začala být zpoplatněna, nebo zda je řádně ukončena, může provozovateli seznamky zaslat výpověď. Pokud není co vypovídat, protože smlouva již skončila, nebo v první řadě uzavřena nikdy nebyla, výpověď nebude mít žádné právní účinky – spotřebitelé tak smlouvu mohou vypovědět i „preventivně“. Spolu s výpovědí je vhodné zaslat písemnou žádost o odstranění osobních údajů spotřebitele z databáze. Tato žádost, zakotvená v unijním nařízení, známém jako GDPR, stanovuje provozovateli seznamky povinnost smazat veškeré osobní údaje v žádosti uvedené. Povinnost výmazu však nastává až v případě, že

provozovatel nemá žádný zákonný důvod pro zpracování a uchovávání daných údajů, typicky ve chvíli, kdy je smlouva řádně vypovězena a dluhy vůči seznamce jsou splaceny.

Dluhy spotřebitelů seznamky často postupují inkasním společností, tedy tzv. „vymahačům“. Připomínáme, že vymahači jsou pouhým podnikatelem živícím se vymáháním pohledávek. Nejsou exekutorem a nemohou tak zabavovat majetek, vstupovat do obydlí nebo obstarávat účty. Pokud jim dlužnou částku spotřebitel nezaplatí, jsou nuceni ji vymáhat soudní cestou. „A pokud po spotřebiteli požadují splacení dluhu, měli by řádně a dostatečně prokázat jeho existenci, tedy na základě jaké smlouvy vznikl, i odůvodnit jeho výši. Pokud tak neudělali sami, měli by informace doložit na výzvu spotřebitele,“ doplňuje Eduarda Hekšová.

Aby bylo možné předejít výše popsaným situacím, doporučujeme spotřebitelům nejprve prověřit, zda na jimi vybranou seznamku existují recenze nebo stížnosti. Za stejným účelem je dobré se důkladně seznámit s jejími obchodními podmínkami. „V takových případech se spotřebitelé mohou obrátit na naši telefonickou poradnu na čísle 299 149 009, případně také na službu VašeStížnosti.cz, kde evidujeme stovky stížností na jednání seznamek,“ uzavírá Eduarda Hekšová.

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-10534/dtest-jste-uzivateli-seznamek-nejprve-se-seznamte-s-obchodnimi-podminkami>