

dTest: Soud potvrdil pokutu 1,3 milionu korun pro portál S-dražby

8.8.2024 - Lucie Korbéliusová | DTest

Registrační poplatek

Již několik let se v rámci naší činnosti setkáváme s praktikami aukčního portálu S-dražby.cz, které láká spotřebitele na veřejně dostupné informace o dražených nemovitostech na jednom místě. Tyto informace jsou však podmíněné registrací, která je zpoplatněná, o čemž však spotřebitelé nejsou řádně informováni. Přestože společnost několikrát upravila znění „registračního tlačítka“ i informaci k němu, stále u samotné registrace neuvádí, zda a jak bude registrace spotřebiteli účtována. Společnost totiž nabízí registraci pro část služby i zdarma, avšak v jiných případech za pět, resp. šest tisíc korun.

„Spotřebitelům se poté často stávalo, že ani nevěděli o zpoplatnění registrace, případně měli za to, že je registrace v jejich případě bezplatná, avšak společnost po nich následně požadovala uhrazení až šesti tisíc korun,“ upřesňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Na společnost evidujeme stovky stížností v rámci služby VašeStížnosti.cz, další stovky evidujeme v rámci naší spotřebitelské poradny, která není veřejná.

Společnost sama uvádí, že registrace zpoplatněná není. To uvádí jak v rámci komunikace ve službě VašeStížnosti.cz, tak i v rámci soudního řízení. Hájila se tím, že zpoplatněny jsou až dodané služby. Ve chvíli, kdy se spotřebitelé bránili tím, že jim však žádná služba dodána nebyla, společnost ihned uvedla, že je u registrace uvedeno, že je zpoplatněná. Nad touto argumentací, kde společnost popírá sama sebe v rámci několika vět se pozastavil i Nejvyšší správní soud.

Porušení informační povinnosti

Před uzavřením smlouvy musí prodávající podnikatel spotřebitele informovat o konečné ceně zboží nebo služby včetně všech daní a poplatků. Přestože společnost argumentovala tím, že informovala o zpoplatnění registrace, není takové informování dostatečné, neboť ani po vyplnění všech údajů nebyla spotřebiteli výslovně sdělena konečná cena. Ta byla dostupná pouze po prokliku na další dokumenty. Nejvyšší správní soud k této praxi uvedl, že je vážným pochybením, neboť průměrný spotřebitel neočekává platbu za registraci bez předchozího upozornění. Takový postup zároveň není možný akceptovat ani z hlediska ochrany spotřebitele.

„Na tyto praktiky společnosti upozorňujeme již několik let, proto jsme rádi, že soud potvrdil pokutu udělenou Českou obchodní inspekci,“ dodává Hekšová.

Kliknutí není výslovným souhlasem

Dalším důležitým bodem tohoto rozhodnutí je kvalifikace „výslovného souhlasu“. Obecně lze od smlouvy uzavřené distančním způsobem (např. právě přes internet) odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Mezi výjimky, kdy od takové smlouvy odstoupit bez udání důvodu nelze, však patří i situace, kdy se jedná o smlouvu o poskytování služeb, pokud započalo s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy poučil spotřebitele, že poskytnutím plnění zaniká právo odstoupit od smlouvy. Společnost „souhlas“ vložila předformulovaný do dokumentů, které spotřebitelům zaslala a

spotřebitelé se tím, že odklikli souhlas s těmito dokumenty, podle společnosti vzdali práva na odstoupení. Soud v tomto bodě uvedl, že takové kliknutí nemůže být „výslovným souhlasem“, který požaduje zákon – dle soudu musí být vzdání se práva na odstoupení uvedeno „výslovně“, tj. zvlášť a nemůže tak být schované v souhlasu s obchodními (v tomto případě aukčními) podmínkami.

Nejedná se o první, ale ani poslední pokutu, kterou společnost Pratenorm (resp. Centrum aukcí) od České obchodní inspekce za tato závažná pochybení obdržela. „Bohužel si s ohledem na minulost společnosti nejsme jistí, zda taková částka společnost od podobných praktik odradí, přesto jsme rádi, že před tímto chováním příslušné orgány nezavírají oči a trestají je,“ uzavírá Eduarda Hekšová.

V případě, kdy se spotřebitelé setkají se spotřebitelským problémem, mohou se obrátit na spotřebitelskou poradnu dTestu, a to na čísle 299 149 009 nebo elektronicky. V případě sporu s podnikatelem se mohou obrátit také na službu VašeStížnosti.cz, která je rovněž provozována společností dTest a poskytuje smírné řešení sporů.

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-11061/dtest-soud-potvrdil-pokutu-1-3-milionu-korun-pro-portal-s-drazby>