

Pozor na mobilní aplikace určené k ždímání telefonního účtu

14.8.2023 - Lucie Korbeliusová | DTest

Říká se: „Dvakrát měř a jednou řež.“ Platí to dvojnásob i v situacích, kdy si spotřebitel chce stáhnout novou aplikaci do svého chytrého mobilního telefonu.

„Spotřebitel by měl mít vždy jasno v tom, jaký je obchodní model dané aplikace, tedy jak tato mobilní aplikace jejímu poskytovateli vydělává,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest, a dodává: „Pozor si musí dávat zejména senioři, ale i rodiče menších dětí, protože tyto skupiny spotřebitelů jsou často důvěřivější nebo nepozornější než ostatní spotřebitelé.“ Některé aplikace a jejich služby jsou zdarma, respektive na první pohled se za ně nemusí ničím zaplatit, jiné vyžadují přímou platbu a další mohou uživateli strhávat peníze z kreditu nebo mu navýší jeho pravidelné měsíční vyúčtování u mobilního operátora formou odesílání prémiových SMS.

Neplatí, že to, za co spotřebitel nemusí přímo zaplatit, je opravdu zdarma. Aplikace do mobilního telefonu je specifický počítačový program, který někdo napsal a ke kterému někdo drží majetková práva. „Málokdo bude tvořit a nabízet mobilní aplikaci jen pro potěšení, většinou je cílem prostřednictvím takové aplikace vydělávat peníze,“ pokračuje ve vysvětlování Eduarda Hekšová a doplňuje: „Spotřebitelé platí za aplikaci a její službu nejčastěji tím, že jim v této aplikaci vyskakují reklamy, případně tak, že data o spotřebiteli a jeho preferencích jsou prodána někomu dalšímu.“

Přímé nabízení mobilních aplikací a jejich služeb za peníze je nejpřehlednější. Spotřebitel si může ještě před stažením porovnat cenu s hodnotou aplikace a rozhodnout se, zda je pro něj za tuto cenu potřebná a výhodná. S velkou pravděpodobností bude taková mobilní aplikace bez reklam a i s některými výhodami oproti aplikacím poskytovaným zdarma. „Variantou placených mobilních aplikací jsou aplikace placené formou pravidelných prémiových SMS,“ říká Eduarda Hekšová a varuje: „Spotřebitelé by však měli zpozornět. Problémem těchto aplikací často je, že informace o jejich zpoplatnění není spotřebitelům dána jasně a srozumitelně. Mnohdy je tato informace nevýrazná a schovaná někde v pozadí.“ Spotřebiteli, který si takovou aplikaci stáhne do svého mobilního telefonu, pak přijde potvrzovací SMS s kódem. Spotřebitel kód následně do aplikace zadá, přičemž si ovšem nemusí uvědomit, že si tím objednává placenou službu. Aplikace pak už sama, například jednou týdně, vygeneruje prémiovou SMS za 99 korun, kterou uživatel zaplatí svému mobilnímu operátorovi. Mobilní operátor s obsahem služby nemá nic společného, pouze peníze za prémiovou SMS od uživatele vybere a za provizi převede poskytovateli služby.

„V naší bezplatné poradně a ve službě VašeStížnosti.cz nás kontaktují spotřebitelé, kteří jsou nedobrovolnými zákazníky služeb placených mobilních aplikací, které jim formou odesílání prémiových SMS vysávají jejich peníze,“ uvádí Eduarda Hekšová a pokračuje: „Z množství těchto stížností a žádostí o radu lze usoudit, že ze strany poskytovatelů těchto služeb, často sídlících v zahraničí, může jít o nekalý obchod s nepozorností spotřebitelů, kteří se původně k mobilní aplikaci chtěli pouze zaregistrovat.“

Spotřebitelům postiženým tímto útokem na jejich peněženky lze doporučit co nejrychlejší ukončení nevítaných placených služeb a současně i deaktivaci možnosti platit formou prémiových SMS u svého operátora. „Mobilní operátoři mají z prémiových SMS výnosy,“ konstatuje Eduarda Hekšová a uzavírá: „A proto by mobilní operátoři měli v maximální možné míře dbát na etiku těchto služeb, zejména na férovost a transparentnost obchodních modelů poskytovatelů těchto služeb“.

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-10360/dtest-pozor-na-mobilni-aplikace-urcene-k-zdimani-telefonniho-uctu>