

Neoprávněně stržené peníze za služby na internetu

1.2.2024 - Lucie Korbéliusová | DTest

Uvedené jednání naše poradna zaznamenává převážně u seznamek nebo aplikací na tvorbu životopisů.

Zneužívající obchodní model

Tyto služby jsou nabízeny zpravidla za výhodnou měsíční cenu, na kterou spotřebitel přistoupí. Spotřebiteli však nebývá jasné a srozumitelně sděleno, že uvedená cena je pouze „výhodnou nabídkou“ na první měsíc, a že se smlouva automaticky prodlužuje na následující měsíce. Spotřebitel tak neočekává, že mu platba bude automaticky stržena i následující měsíc, navíc s leckdy i několikanásobným zvýšením ceny.

Reakce většiny spotřebitelů v takové situaci bývá nejčastěji zablokování jejich platební karty, aby jim nebyly strhávány i další platby. „Jelikož však pouhé zablokování plateb nevede k ukončení smlouvy, provozovatel dané služby poplatky za následující měsíce stále vyúčtovává a po spotřebiteli je požaduje, buď sám, nebo skrze inkasní společnost,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Tento obchodní model zneužívá očekávání spotřebitelů, že pokud nedojde k platbě, smlouva bude ukončena ze strany provozovatele služby, jako tomu běžně bývá např. u většiny streamovacích služeb typu Netflix či Spotify.

Jak se může spotřebitel bránit?

Spotřebitel má řadu možností, jak v takovém případě postupovat. Nejprve doporučujeme výše zmíněné zablokování karty, aby se předešlo strhávání plateb do budoucna. Posléze se spotřebiteli nabízí dvě možnosti dalšího postupu.

Zaprvé může spotřebitel argumentovat, že se ze strany provozovatele služby jedná o tzv. překvapivé ujednání dle občanského zákoníku. Tím je míněno ujednání, které spotřebitel nemohl rozumně očekávat. Taková ujednání ve smlouvách či obchodních podmínkách jsou vůči spotřebiteli neúčinná. Uvedené jednání provozovatelů služeb také nesplňuje informační povinnost vůči spotřebiteli, zejména nutnost předem jasné a srozumitelně sdělit informace týkající se ceny, způsobu platby a dodání služby. Spotřebitel tedy dluží částku pouze za první měsíc, který si zakoupil. „K automatickému prodloužení smlouvy ani vzniku dalších dluhů tudíž nedojde a provozovatelem stržené peníze za následné měsíce jsou bezdůvodným obohacením,“ dodává Eduarda Hekšová. Spotřebitel by měl požádat provozovatele služby o vrácení těchto částek. Pokud by tak podnikatel neučinil, může se spotřebitel obrátit na svou banku ohledně služby chargeback. Tato služba umožňuje vrácení peněz skrze banku podnikatele.

Alternativně má spotřebitel možnost smlouvu o poskytování služby u podnikatele vypovědět. Tento postup má však dvě úskalí. Jednak po výpovědi smlouvy spotřebitel nemá nárok na vrácení již stržených peněz. Dále pak k ukončení smlouvy dojde až uplynutím výpovědní doby, která dle obchodních podmínek může trvat např. 1 až 3 měsíce. Nicméně po uplynutí výpovědní doby již podnikatel nemá právo účtovat další poplatky.

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-10718/dtest-neopravnene-strzene-penize-za-sluzby-na-internetu>