

dTest: Kup si jednou, plať nám pořád

24.7.2025 - | dTest

Nenápadně v košíku

Několik těchto případů spojuje stejná metoda. Zmínka o předplatném je uvedena malým nevýrazným písmem v košíku e-shopu. Spotřebiteli buď není vůbec umožněno se předplatnému vyhnout, případně musí pro odmítnutí učinit aktivní krok. V takových případech se dle našeho názoru jedná o agresivní obchodní praktiku. *„Kromě toho, že spotřebitelé mohou v případě dotčení nekalou obchodní praktikou odstoupit od smlouvy do 90 dnů od jejího uzavření, může prodávajícímu Česká obchodní inspekce udělit pokutu až do výše 5 milionů korun,”* upozorňuje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Prodávající zároveň nemůže po spotřebiteli požadovat další platbu mimo hlavní smlouvu, pokud k tomu spotřebitel nedal výslovný souhlas, přičemž přednastavený souhlas v košíku nelze považovat za naplnění této zákonné podmínky. I za tento přestupek hrozí prodávajícímu pokuta do 5 milionů korun.

V případě, kdy se informace o předplatném nachází například pouze v obchodních podmínkách, se navíc jedná o překvapivé ujednání obchodních podmínek, ke kterému se ze zákona nepřihlíží.

Automatické prodloužení bez varování možné není

U předplatného zároveň velmi často dochází k automatické prolongaci, tedy prodloužení. S tím se lze setkat u různých společností, přičemž u mnohých to neznamená žádný problém. Jako běžný případ služby využívající automatické prolongace můžeme uvést streamovací platformy, jako jsou Spotify či Netflix. *„Spotřebitelé jsou již při uzavírání smlouvy s těmito subjekty obeznámeni s tím, že se jejich předplatné bude automaticky prodlužovat a zpravidla o to i stojí,”* uvádí Hekšová rozdíly oproti problémovým společnostem.

Potíž však nastává ve chvíli, kdy spotřebitelé řádně poučení nejsou a o prodlužování vůbec nestojí. S touto komplikací jsme se v minulosti setkávali zejména u seznamek. V současnosti podobný model využívá více společností, u kterých ovšem nepředpokládáme, že by tak činili pro dobro spotřebitelů. Jestliže spotřebitel není řádně informován, a to ideálně přímo ve smlouvě, nelze přistoupit k automatickému prodloužení závazku, a tedy ani požadovat další platby.

Důležitá informace nevýrazným písmem? Ne, prosím

Závěrem bychom chtěli apelovat na prodávající, aby se nesnažili „žít na hraně“. Pokud využívají menší písmo, případně písmo méně výrazné, měly by jím být uvedeny méně podstatné informace. Těmi může být například informace o tom, kdo zajišťuje průběh platby, ale v žádném případě by k nim neměla patřit informace o poplatcích či dalších závazcích. Kromě neúčinnosti těchto informací vůči spotřebitelům a riziku vysokých pokut si prodávající kazí reputaci, na což v budoucnu můžou negativně doplatit. S ohledem na poměr domnělého prospěchu a negativní reputace se domníváme, že se nejedná o taktický postup.

„Pokud by spotřebitelé narazili na podobný problém, mohou se obrátit na spotřebitelskou poradnu dTestu na čísle 299 149 009 či elektronicky. V případě konkrétního sporu s podnikatelem mohou rovněž využít službu smírného řešení sporů VašeStížnosti.cz,” uzavírá Hekšová z dTestu.

Kontakt pro média:

Lucie Korbeliusová

media@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

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 dTestu 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-11710/dtest-kup-si-jednou-plat-nam-porad>