

Internetové seznamky – odpovědi na často kladené otázky

V posledních letech zaznamenává Evropské spotřebitelské centrum ČR nárůst případů spojených s registrací na placených internetových seznamkách. V drtivé většině případů mají provozovatelé těchto portálů sídlo v zahraničí - nejčastěji v Lucembursku, Německu, Švýcarsku, ale také třeba na Britských Panenských ostrovech. Bohužel, v případech posledních dvou zemí ESC nemůže spotřebitelům aktivně asistovat, neboť se nejedná o podnikatele z jiných zemí EU, Islandu nebo Norska.

Nejčastěji se spotřebitelé potýkají s tzv. automatickým prodloužením smlouvy, ke kterému dochází po uplynutí původně sjednaného období „na zkoušku“, jestliže spotřebitelé svoji smlouvu včas neukončí, ať už formou výpovědi, nebo odstoupení.

Bohužel, ve většině případů se spotřebitelé o prodloužení smlouvy dozví až z výpisu ze svého účtu, nebo z platební upomínky zasláné podnikatelem či inkasní společností.

Na ESC se ovšem obrací i spotřebitelé, kteří se rozhodnou svůj závazek ukončit včas dle podmínek dané online seznamky, ale neví jak.

V každém případě je potřeba zdůraznit, že podmínky každé seznamky je zapotřebí posuzovat zcela individuálně. Jestliže jste se do seznamkové pasti už dostali, ESC připravilo desatero nejčastějších otázek spotřebitelů a odpovědí, se kterými se v rámci své činnosti setkává.

1) V nedávné době jsem se registroval/a na placené seznamce, přečetl/a jsem si negativní recenze, jak mohu své členství ukončit?

Záleží na datu vaší registrace. Většina sezonek umožňuje odstoupení od smlouvy právě ve lhůtě do 14 dnů od uzavření smlouvy a taktéž ve všeobecných obchodních podmínkách uvádí možnost vrácení již uhrazené částky. Na vrácení částky máte nárok za předpokladu, že jste výslovně nesouhlasil/a se zahájením poskytování služeb před uplynutím 14denní lhůty pro odstoupení od smlouvy. Za takovýto souhlas rozhodně nelze považovat obecný souhlas se všeobecnými obchodními podmínkami.

Pokud lhůta 14 dnů uplyne, máte možnost smlouvu vypovědět – a to podle konkrétních podmínek každé seznamky. Abyste zabránil/a automatickému prodloužení smlouvy, nejčastěji můžete smlouvu vypovědět několik dnů před vypršením původně sjednaného členství. Pokud již víte, že jste tuto lhůtu překročil/a, nejspíše již došlo nebo dojde k automatickému prodloužení smlouvy (bod č. 6 a další), i přesto dodržte postup uvedený v dalších bodech.

2) Mohu svoji smlouvu ukončit smazáním profilu?

Většina sezonek si přímo ve svých všeobecných obchodních podmínkách vyhrazuje, že smazáním vašeho uživatelského profilu nedochází k ukončení smlouvy. Některé seznamky umožňují ukončit smlouvu přímo skrze jejich webové stránky, avšak otázkou je, zda vám kliknutí na jedno tlačítko zaručí, že vaše smlouva bude ukončena. Jestliže se rozhodnete pro tuto variantu, pořizujte si screenshoty (print screeny) monitoru či displeje nebo si tento krok nahrajte.

3) Ukončení smluvního závazku přes webové stránky seznamky není možné – co mám dělat?

Spotřebitelé nám často sdělují, že ukončení přes webové stránky je nefunkční. V těchto případech doporučujeme neprodleně zaslat podnikateli e-mail s odstoupením od smlouvy ve 14denní lhůtě od uzavření smlouvy, nebo s výpovědí (v případech, kdy 14denní lhůta uplynula). Nedoporučujeme uvádět osobní údaje, kterými jsou například adresa vašeho bydliště či datum narození. Postačí, pokud do textu obsahujícího odstoupení od smlouvy či výpověď uvedete vaše jméno, přezdívkou a e-mail, které jste zadali při registraci.

4) Podnikatel požaduje zaslání výpovědi/odstoupení pouze faxem, nebo dopisem, proč?

Platí, že jestli máte možnost smlouvu uzavřít online, musíte mít možnost ji stejným způsobem vypovědět. Jestliže podnikatel neumožňuje smlouvu ukončit například formou e-mailu, jedná se o neoprávněný požadavek. Často se setkáváme s případy, kdy jsou čísla faxů nefunkční a spotřebitelé tuto skutečnost nemohou ovlivnit. Jste-li v této situaci, vždy ukončete svoji smlouvu zasláním e-mailu nebo dopisem, je to vaše právo.

Jestliže se rozhodnete pro dopis, odešlete ho doporučeně a s dodejkou, která slouží jako nezpochybnitelný důkaz o doručení/nedoručení zásilky. Upozorňujeme, že si za takovýto dopis připlatíte. Platí, že výpověď je účinná datem doručení, proto je e-mail vhodnější volbou. Odešlete-li e-mail na adresu zákaznického servisu, internetové seznamky většinou reagují automaticky generovaným e-mailem, ve kterém potvrdí, že váš e-mail byl přijatý. Jestliže podnikatel bude reagovat jiným způsobem, důležité je, aby alespoň z této reakce vyplynulo, že reaguje právě na vaši výpověď (např. ji zamítá, či zmiňuje jiné možnosti ukončení závazku). Jestliže výše uvedený e-mail či odpověď obdržíte, již dopis zasílat nemusíte. Toto „potvrzení“ rozhodně nemažte, stejně tak ani e-mail obsahující výpověď.

4) Odeslal/a jsem podnikateli e-mail a požadoval/a jsem ukončení smlouvy, nikdo nereagoval.

Zkontrolujte si, zda e-mail nebyl odeslán na tzv. no-reply e-mailovou adresu, tato adresa slouží pouze k odesílání zpráv a nikoli k jejich přijímání. Stane se tak, pokud váš e-mail zašlete jako odpověď na uvítací zprávy či nabídku potenciálního partnera ze seznamky. E-mail od „Zákaznické podpory“ nejsou totéž jako e-mailové zprávy odeslané na e-mailovou adresu „zakaznicka-podpora@XXXX.eu“. Mějte na paměti, že v případě ukončení smlouvy, je vždy lepší vytvořit novou e-mailovou zprávu a zaslat ji na e-mailovou adresu uvedenou ve všeobecných obchodních podmínkách. Tuto adresu celou zkopírujte a následně vložte do pole s adresátem.

Jestliže jste dodrželi výše uvedený postup, vaše ukončení smlouvy by mělo být doručeno. Po odeslání e-mailu většinou spotřebitelé obdrží automatickou zprávu potvrzující to, že jejich dotaz byl doručen podnikateli. Pokud podnikatel nereaguje, kontrolujte si složku s nevyžádanou poštou (SPAM).

E-mailovou komunikaci s podnikatelem nikdy nemažte.

Pokud jste dodržel/a výše uvedený postup a podnikatel nebude reagovat do týdne, opakovaně jej informujte o tom, že jste smlouvu ukončil/a. Pakliže nebude reagovat, neváhejte se na nás obrátit.

Jestliže se však jedná o podnikatele se sídlem ve Švýcarsku či v jiném státu mimo EU (kromě Norska a Islandu), nemůžeme vám aktivně pomoci. Můžete se obrátit na některou ze [spotřebitelských organizací](#).

5) Co se stane, když smlouvu ukončím po výpovědní lhůtě, prodlouží se smlouva?

Může dojít k situaci, kdy neukončíte vaši smlouvu včas, ale zároveň vaše smlouva ještě nebyla prodloužena. Bohužel, provozovatelé seznamek smlouvu i v těchto případech prodlouží a budou požadovat uhrazení celé částky za dané předplacené období. Oprávněnost požadavku provozovatelů seznamek je sporná. V každém případě vždy smlouvu ukončete podle výše popsaného postupu. Více se o automatickém prodloužení smlouvy a jeho následcích se dočtete v následujícím bodě.

I kdyby bylo automatické prodloužení účinné, je otázkou, zda musíte hradit celou částku za předplacené období. To již záleží na posouzení konkrétních okolností vašeho případu.

6) Před více jak měsícem jsem se registroval na internetové seznamce, teď po mně chtějí peníze za další období, ale já si nic neobjednal/a, mají na to právo?

Nejspíše došlo k automatickému prodloužení (prolongaci) smlouvy. V každém případě požadujte ukončení smlouvy dle předchozích bodů, tedy zašlete podnikateli výpověď.

Obecně lze říci, že aby bylo automatické prodloužení vůči spotřebiteli účinné, musí o tomto být spotřebitel informován dostatečně jasně, viditelně a srozumitelně před samotným uzavřením smlouvy. Pouhá informace o automatickém prodloužení smlouvy ve všeobecných obchodních podmínkách není z hlediska právní úpravy dostačující.

V rámci naší činnosti se často setkáváme s tím, že informace o prodloužení je opravdu poskytnutá, avšak velmi nepřehledně. V těchto situacích Vám málokdy můžeme zodpovědět dotaz, zda byste měl/a předmětnou částku uhradit, či nikoli. Náš právní názor totiž není závazný a nelze vyloučit, že by soud mohl být opačného názoru. Závazně může ve sporu o účinnosti takového smluvního ujednání rozhodnout právě pouze soud, který by zkoumal přiměřenost takového smluvního ujednání.

V případě podezření z klamavého konání, například není-li uvedena cena, či zcela chybí informace o automatickém prodloužení, může zasáhnout dozorový orgán a posléze podnikatele sankcionovat.

Jestliže se jedná o podnikatele se sídlem v EU, Islandu, či Norsku, můžete se na nás se svým problémem obrátit. Pokud máte podezření na nekalou obchodní praxi, tuto skutečnost zdokumentujte formou screenshotu (print screenu).

Pokud se rozhodnete částku za prolongaci přeci jen uhradit, avšak o oprávněnosti požadavku máte pochybnosti, můžete se obrátit na soud a podnikatele žalovat.

7) Nedávno jsem se registroval/a na seznamce, teď mi strhli peníze, co mám dělat?

Nejspíše došlo k automatickému prodloužení smlouvy. **Smlouvu ukončete dle bodů č. 1–5 výše. Pokud jde o automatické prodloužení smlouvy, o tom se více dozvíte v předchozím bodě.**

8) Registroval/a jsem se na placené online seznamce, po uplynutí sjednaného období mi byla stržena další platba, jedná se o podvod a mohu reklamovat platbu v bance?

Stejně jako v předchozím případě i zde došlo k automatickému prodloužení smlouvy (viz bod č. 6). Doporučujeme smlouvu ukončit dle výše uvedených pokynů (body č. 1–5).

Reklamovat provedenou platbu v bance samozřejmě můžete. V první řadě je na vaší bance, zda vašemu požadavku vyhoví, na kladné vyřízení nemáte zákonný nárok. Jestliže vaše reklamační žádost bude úspěšná, mějte na paměti, že podnikatel s nejvyšší pravděpodobností začne částku za automatické prodloužení vymáhat.

Je otázkou, zda lze vyloučit oprávněnost požadavku podnikatele (viz bod č. 6) na uhrazení částky, a tak i kdyby vám banka vaše peníze vrátila, nelze vyloučit žalobu ze strany podnikatele, či inkasní společnosti.

9) Přišla mi výzva od inkasní společnosti, která se týká platby za seznamku, kde jsem se kdysi registroval. Hrozí mi exekuce?

K výkonu exekuce potřebuje podnikatel reprezentovaný inkasní agenturou tzv. exekuční titul. Ve vašem případě by to s nejvyšší pravděpodobností byl pravomocný a vykonatelný rozsudek soudu. Před samotnou exekucí by tak proběhlo občanskoprávní soudní řízení, o jehož zahájení byste byl/a vyrozuměn/a dopisem určeným do vlastních rukou, a to ze strany soudu na adresu vašeho trvalého bydliště. Pakliže jste nebyl/a soudem vyrozuměn/a, či jste takové psaní neignoroval/a, nemusíte se exekuce obávat. Nelze však vyloučit případné soudní řízení v budoucnu.

Jestliže se rozhodnete částku uhradit, doporučujeme po inkasní společnosti požadovat, aby prokázala skutečnost, že může danou pohledávku vymáhat a že je tedy pověřena podnikatelem k vymáhání pohledávky, či že jí byla pohledávka podnikatelem postoupena, a to na základě smlouvy o postoupení pohledávky. Bez těchto podkladů by se mohlo stát, že byste pohledávku uhradil/a neoprávněnému subjektu.

I když tuto částku uhradíte ať už inkasní agentuře či podnikateli, rozhodně vás to v budoucnu nezbavuje možnosti podat žalobu a uhrazenou částku se pokusit vymoci soudní cestou zpět. Mějte na paměti, že byste měli prokázat, že podnikatel při informování o automatickém prodloužení smlouvy pochybil, např. pomocí screenshotů (print screenů) z webových stránek.

10) Přišla mi výzva od inkasní agentury, která se týká platby za seznamku, ale částka je mnohem vyšší, než původní částka za prolongaci.

Inkasní agentura je vám oprávněna pouze naúčtovat zákonné úroky z prodlení a účelně vynaložené náklady, které souvisí s vymáháním pohledávky. Jestliže je např. naúčtována smluvní pokuta, či je částka jinak neúměrně navýšena bez jakéhokoli právního důvodu, ze strany inkasní agentury by se jednalo o neoprávněný požadavek, ke kterému se ze zákona nepřihlíží. Máte-li pochybnosti ohledně navýšení částky, rozhodně kontaktujte inkasní agenturu a požadujte vysvětlení v písemné podobě. Jestliže by si inkasní agentura účtovala neexistující položky, či by se nejednalo účelně vynaložené náklady, výši požadované částky rozporujte a inkasní agenturu o vašem nesouhlasu vyrozumějte. Pokud se bojíte exekuce, o té blíže hovoří bod č. 9.

Evropské spotřebitelské centrum bezplatně pomáhá spotřebitelům řešit spory s podnikateli z jiných zemí Evropské unie, Norska a Islandu. Působí při České obchodní inspekci a je jedním ze 30 členů sítě Evropských spotřebitelských center, financované Evropskou komisí a zúčastněnými státy.

