

Česká obchodní inspekce

Oddělení mimosoudního řešení
spotřebitelských sporů (ADR)

Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
adr@coi.cz · www.adr.coi.cz · DS: x7cab34



Centrum aukcí.cz s.r.o.
IČO: 288 50 700
Luční 568/1
500 03 Hradec Králové



Sp. zn.
ČOI 99768/19/O100

Vyřizuje

E-mail

Telefon

Praha
1.11.2019

Vyrozumění o marném uplynutí lhůty pro řešení sporu, stanovisko oddělení ADR České obchodní inspekce k řešenému případu

- I. Podle § 20u odst. 2 ve spojení s § 20u odst. 1 písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOS“), sděluje oddělení ADR stranám ve věci zahájené dne 2. 8. 2019, vedené pod sp. zn.: ČOI 99768/19/O100, že ke dni 31. 10. 2019 došlo k ukončení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu marným uplynutím zákonné lhůty vymezené k jeho řešení (§ 20t ZOS).
- II. V souladu s článkem 15 odst. 5 [Pravidel pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů](#) ve znění účinném od 1. 9. 2017 vydává oddělení ADR následující

nezávazné stanovisko k předmětu sporu:

Pokud smlouvu s podnikatelem uzavírá spotřebitel, je nutné na dané vztahy aplikovat ustanovení občanského zákoníku o závazcích ze smluv uzavíraných spotřebitelem (§ 1810 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“)). Podnikatel má povinnost v souladu s § 1811 odst. 1 OZ učinit veškerá sdělení vůči spotřebiteli jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva. Dle odstavce druhého, směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a tyto skutečnosti nejsou zřejmé ze souvislostí, je podnikatel povinen v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy seznámit spotřebitele se službou a jejími hlavními vlastnostmi, také s její cenou včetně všech daní a poplatků. Není pochyb o tom, že za stěžejní vlastnost je možné považovat informaci, že zákazník má odesláním registrace uzavřít Smlouvu o poskytnutí služeb v rámci exekuční dražby a zároveň, že registrace má být zpoplatněna částkou 5.000,- Kč, jinými slovy, že cena poskytované služby činí 5.000,-Kč.

Dle § 1753 OZ je neúčinné takové ustanovení obchodních podmínek, které nemohla druhá strana rozumně očekávat a které nepřijala výslovně. Lze důvodně předpokládat, že spotřebitelka by registraci nevyplnila, pokud by byla předem srozumitelně a transparentně informována o skutečnosti, že vyplněním registračního formuláře má být uzavřena smlouva o poskytnutí služeb v rámci exekuční dražby, přičemž tato služba je zpoplatněna částkou 5.000,-Kč. Ujednání o

registračním poplatku je překvapivé i z toho hlediska, že z průběhu předšlupní komunikace nevyplývá, že by nabízená služba měla být jakýmkoli způsobem zpoplatněna.

Z těchto důvodů oddělení ADR hodnotí požadavek podnikatele na úhradu registračního poplatku jako neoprávněný.

Podnikatel se zabývá poskytováním služeb v souvislosti s obchodováním s nemovitostmi v elektronických aukcích. Z došlého návrhu lze po skutkové stránce shrnout, že navrhovatelka kontaktovala podnikatele v návaznosti na její zájem o nemovitost inzerovanou podnikatelem na stránkách Sreality.cz. Po vyplnění kontaktního formuláře u konkrétní nemovitosti byla navrhovatelce zaslána automatická odpověď s poděkováním za zájem o služby podnikatele. Pro to, aby navrhovatelka získala o předmětné nemovitosti více zásadních informací, byla nucena se registrovat prostřednictvím odkazu <https://www.s-drazby.cz/registrace.html>. V návaznosti na odeslání registrace však podnikatel po navrhovatelce vymáhal úhradu registračního poplatku ve výši 5.000,-Kč. Dle tvrzení navrhovatelky nebyla před odesláním tohoto formuláře srozumitelným způsobem informována o tom, že registrace je zpoplatněna. Podnikatel však trvá na tom, že své zákazníky o veškerých podmínkách služby informuje v příslušných aukčních podmínkách.

Z doložených podkladů je zřejmé, že podnikatel v prvotní komunikaci sdělí spotřebiteli, že nemovitost, o kterou projevil zájem, je nabízena v rámci exekuční dražby, kterou pořádá exekutorský úřad. Podnikatel nabídl, že je možné jej v rámci této dražby zastoupit. Více informací podnikatel nabízí až po vyplnění registrace, přičemž v případě navrhovatelky uvedl:

„Dalším potřebným krokem pro získání zásadních informací o konkrétní dražbě proved'te nyní registraci ZDE - klikni (pokud odkaz nejde otevřít zkopírujte níže uvedenou adresu do Vašeho prohlížeče: <https://www.sdrazby.cz/registrace.html>).

Po přiřazení Vaší registrace k poptávce, kterou jste odeslali z Sreatity.cz s Vámi bude zahájena obratem další komunikace o možnosti výhodného nákupu nemovitosti, nejpozději však do 48 hod (v pracovních dnech).

Děkujeme Vám a věříme, že při využití našich služeb, můžete nakoupit výhodné nemovitosti.“

Pod odkazem <https://www.s-drazby.cz/registrace.html> se otevře stránka „Registrace dražitele“, kde jsou kolonky k vyplnění přihlašovací údajů (e-mail a heslo), kontaktních údajů (jméno, příjmení, rodné číslo, telefon, ulice, město, PSČ, stát a číslo účtu). Zeleně je označeno tlačítko „Registrovat se“, nad ním je pak uveden text: „Dovolujeme si Vás informovat o našich [zásadách ochrany osobních údajů-zde](#). Odesláním registrace souhlasíte s [aukčními podmínkami-zde](#) pro jednotlivé typy aukcí a služeb pro exekuční dražby.“

Až do této chvíle není spotřebitel informován o tom, že by registrace byla jakýmkoli způsobem zpoplatněna, taktéž spotřebitel není informován o tom, že by vyplněním registrace uzavřel závaznou smlouvu o poskytnutí služeb v rámci exekuční dražby. Teprve po otevření odkazu na aukční podmínky je spotřebiteli dostupná stránka <https://www.s-drazby.cz/gdpr/aukcni-podminky---dobrovolne-aukce.html> (dále jen „aukční podmínky“), kde je již v současné době uveden ceník podnikatele (ke dni vyplnění registrace navrhovatelkou nebyl ceník na stránkách podnikatele uveřejněn), kde podnikatel v části „Služby pro exekuční dražby“ uvádí: „Registrační poplatek pro zajištění informací ke klientem poptávané dražbě, e-mailová podpora5.000 Kč.“ Taktéž jsou zde uvedeny odkazy na sdělení před uzavřením smlouvy a příslušné smlouvy. Před vyvěšením ceníku byla informace o registračním poplatku dostupná pouze po otevření odkazu [Sdělení před uzavřením smlouvy](#), případně po otevření odkazu [Smlouva o poskytnutí služeb v rámci exekuční dražby](#).

Pokud smlouvu s podnikatelem uzavírá spotřebitel, je nutné na dané vztahy aplikovat ustanovení občanského zákoníku o závazcích ze smluv uzavíraných spotřebitelem (§ 1810 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“)). Podnikatel má povinnost v souladu s § 1811 odst. 1 OZ učinit veškerá sdělení vůči spotřebiteli jasně a srozumitelně v jazyce, ve kterém se uzavírá smlouva. Dle odstavce druhého, směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a tyto skutečnosti nejsou zřejmé ze souvislostí, je podnikatel povinen v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy seznámit se službou a jejími hlavními vlastnostmi, také s její cenou včetně všech daní a poplatků. Není pochyb o tom, že za stěžejní vlastnost je možné považovat informaci, že zákazník odesláním registrace uzavírá Smlouvu o

poskytnutí služeb v rámci exekuční dražby a zároveň, že registrace je zpoplatněna částkou 5.000,- Kč, jinými slovy, že cena poskytované služby činí 5.000,-Kč.

Zmínka o registračním poplatku za službu pro exekuční dražbu, tedy cena za službu, je uvedena pouze pod odkazem na aukční podmínky podnikatele. Takové ujednání v obchodních podmínkách však nelze považovat za závazné. Dle § 1753 OZ je neúčinné takové ustanovení obchodních podmínek, které nemohla druhá strana rozumně očekávat a které nepřijala výslovně. Dané jednání pojednává o tzv. překvapivé klauzuli, kterou druhá strana neočekávala a která tedy nemůže přistupující stranu zavazovat.

Zda se bude jednat o překvapivou klauzuli, posuzujeme z hlediska obvyklého obsahu smlouvy určitého smluvního typu. Odborná literatura komentující výše citované ustanovení § 1753 OZ (ŠVESTKA, Jiří, Jan DVOŘÁK, Josef FIALA aj. Občanský zákoník: Komentář, Svazek V, (§ 1721-2520), Wolters Kluwer, dostupné v ASPI) uvádí: „*To, co mohla strana rozumně očekávat, posoudíme podle obvyklého obsahu smluv v daném segmentu, s přihlédnutím k povinnosti každého účastníka soukromoprávních vztahů jednat poctivě (splnění této povinnosti lze rozumně očekávat). Z této úvahy plyne v zahraničí často užívané výkladové kritérium, podle kterého je překvapivou taková klauzule, u které předkládající strana nemohla legitimně očekávat, že by ji druhá strana akceptovala, pokud by se smlouva vyjednávala individuálně. (...) Zároveň ovšem musíme přihlídnout i k obsahu předmluvní komunikace včetně sdělení reklamní povahy, která mohla v přistupující straně vyvolat jistou představu a způsobit překvapivost klauzule, jež by jinak překvapivá nebyla.*“ Lze důvodně předpokládat, že většina spotřebitelů by registraci nevyplnila, pokud by byla předem srozumitelně a transparentně informována o skutečnosti, že vyplněním registračního formuláře je uzavřena smlouva o poskytnutí služby v rámci exekuční dražby, přičemž tato služba je zpoplatněna částkou 5.000,-Kč. Ujednání o registračním poplatku je překvapivé i z toho hlediska, že v průběhu předmluvní komunikace není spotřebitel informován o tom, že by nabízená služba měla být jakýmkoli způsobem zpoplatněna.

Ustanovením § 1753 OZ se zákonodárce rozhodl chránit druhou stranu smlouvy, byť se se zněním obchodních podmínek podrobně neseznámila. Nelze proto souhlasit s vyjádřením podnikatele, který ve své reakci ze dne 11. 9. 2019 na žádost oddělení ADR o přehodnocení jeho stanoviska uvedl: „*Problém vidíme v tom, že někteří zájemci o naše služby nechtou naše aukční podmínky, byť svým projevem vůle, tvrdí opak.*“ Jak uvádí autoři v publikaci Obchodní podmínky (BEJČEK, Josef; KOTÁSEK, Josef; PŘÍKAZSKÁ, Monika a kolektiv. *Obchodní podmínky*. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita, Právnická fakulta, 2016. s. 172.): „*Na obchodní podmínky (...) není možné aplikovat obecný civilně-právní přístup nevědomosti vyvolané skutečností, že druhá smluvní strana obchodní podmínky nečetla, byť k tomu měla možnost. Ochrana před překvapivostí proto poskytuje jakousi legální omluvu racionální volby akceptanta, který se rozhodne z jakéhokoliv důvodu obchodní podmínky nečíst. Akceptant přitom poté vychází z předpokladu korektnosti a poctivosti druhé smluvní strany v souladu s § 6 OZ.*“

Neplatnost ujednání o ceně v obchodních podmínkách lze opřít i o judikaturu Ústavního soudu, který ve svém nálezu ze dne 11. 11. 2013, sp. zn. I. ÚS 3512/11Z, uvedl: „*Obchodní podmínky ve spotřebitelských smlouvách mají sloužit hlavně k tomu, aby nebylo nezbytné do každé smlouvy přepisovat ujednání technického a vysvětlujícího charakteru. Naopak nesmí sloužit k tomu, aby do nich v nepřehledné, složitě formulované a malým písmem psané formě dodavatel skryl ujednání, která jsou pro spotřebitele nevýhodná a o kterých předpokládá, že pozornosti spotřebitele nejspíše uniknou (například rozhodčí doložka nebo ujednání o smluvní pokutě). Pokud tak i přesto dodavatel učiní, nepočíná si v právním vztahu poctivě, a takovému jednání nelze přiznat právní ochranu. (...) Z uvedeného plyne, že v rámci spotřebitelských smluv ujednání zakládající smluvní pokutu (podobně jako rozhodčí doložka) zásadně nemohou být součástí tzv. všeobecných obchodních podmínek, nýbrž toliko spotřebitelské smlouvy samotné.*“

Pokud Ústavní soud došel k závěru, že ujednání o smluvní pokutě nesmí být ve spotřebitelských smlouvách součástí obchodních podmínek, je nutné za použití argumentu logického výkladu a *minor ad maius* („od menšího k většímu“) dojít k závěru, že součástí obchodních podmínek nemůže být ani ujednání o ceně jakožto esenciální náležitosti smlouvy o poskytnutí služby. Nárok podnikatele na uhrazení registračního poplatku ve výši 5.000,-Kč tak nepovažujeme za oprávněný.

Obchodní praktika užívaná podnikatelem, je v zahraničí známa pod označením „Subscription traps“, zvláště rozšířenou se v minulosti stala v německy hovořících zemích, kde je pro ni užíváno označení „Abo Falle“. Také německá soudní praxe dospěla k jednoznačnému závěru, že při užití této obchodní praktiky nevzniká podnikateli nárok na zaplacení ceny služby (viz např. rozsudek Spolkového soudního dvora sp.

zn. VII ZR 262/11, rozsudek zemského soudu v Berlíně sp. zn. 50 S 143/10, rozsudek zemského soudu v Landshutu sp. zn. 54 O 1465/11. Spolkový soudní dvůr v tomto ohledu dokonce dovedl trestní odpovědnost fyzických osob pro trestný čin podvodu (rozsudek Spolkového soudního dvora sp.zn. 2 StR 616/12).

Poučení: stanovisko oddělení ADR vydané na základě článku 15 odst. 5 [Pravidel pro postup při mimosoudním řešení spotřebitelských sporů](#) není pro strany sporu ani jiné osoby právně závazné a může se lišit od následného soudního rozhodnutí ve věci.

Mgr. Lenka Girtová

vedoucí oddělení mimosoudního řešení spotřebitelských sporů