

10. 3. 2015

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Jak se mohou hotely či restaurace bránit nepravdivým recenzím?

Nejúčinnějším marketingovým nástrojem je osobní doporučení. Na nich je postavena většina rezervačních webů s vlastními hodnotícími systémy. Recenze a komentáře, doplněné o fotografie, jsou tak určujícím faktorem pro rezervaci hotelu či návštěvy restaurace a jiných aktivit. Co dělat v případě, že recenze je nepravdivá?



Webový portál TripAdvisor je nejobsáhlejší cestovatelský web, obsahující hodnocení uživatelů, která mají být aktuální, nezávislá a nezkreslená. Uživatel se nemusí registrovat pomocí svého jména, může zůstat zcela anonymní. Nemusí ani prokazovat, zda byl v předmětném hotelu ubytovaný nebo navštívil danou restauraci. Důvodem pro tuto politiku je, že se nejedná o server, který by zprostředkoval rezervace, a proto neshromažďuje o uživatelích soukromé údaje. Pro uživatele jsou ale závazná pravidla pro vkládání příspěvků, kterými je unikátnost komentáře, přímá zkušenost či nekomerční užití. Komentáře mohou být napsány pouze uživatelem starším třinácti let, který uvede platnou emailovou adresu. Není dovoleno, aby komentář psala osoba, která je majitelem nebo v pracovním vztahu k hotelu nebo jinému zařízení. Ani osoby, které podnikají v okruhu 10 mil od svých konkurentů, nemohou psát recenze sobě navzájem. V komentářích se nesmí objevit osobní urážky, vulgarismy, nepřijatelné jsou komentáře, které mají za cíl pošpinit reputaci podniku, značky nebo jednotlivce či vybízející ostatní k tomu, aby podnik bojkotovali.

V případě, že má dotčený hotel za to, že je komentář v rozporu s pravidly, to znamená, že je napsán konkurencí, je podvodný a snaží se poškodit podnik, je nepravdivý nebo hrubě zkreslený, může se obrátit na TripAdvisor v sekci, která je určena managementu hotelů a vyplní formulář spolu se svým komentářem, ve kterém popíše důvody a rozpor s pravidly. TripAdvisor následně komentáře prošetří a shledá-li porušení, komentář odstraní. To, že je recenze velmi negativní, ale stále vyjadřuje pouze subjektivní názor, nemůže vést k jeho výmazu. Hotely mají možnost také TripAdvisor upozornit tehdy, když se hosté snaží management vydírat pod pohrůžkou negativní recenze k tomu, aby získali nadstandardní služby.

TripAdvisor deklaruje, že veškeré komentáře jsou revidovány díky jejich filtrům, ty však nezabránilly publikaci závažných obvinění, které TripAdvisor následně odmítl odstranit a staly se předmětem soudních sporů ve Spojených státech i Evropě. Důkazem, že filtry ani upozornění nefungují vždy správně, je falešný profil neexistující restaurace, která vytěsnila díky svým reviews konkurenci ve

městě Brixhamu ve Velké Británii.

Co dělat v případě, že TripAdvisor recenzi neodstraní?

Odpovědnost uživatelů a recenzních serverů

V případě, že dotčený server po upozornění majiteli hotelů či restaurací předmětnou recenzi neodstraní, nezbyvá než podat žalobu na ochranu dobré pověsti. V případě zásahu do osobnostních práv jednotlivců, žalobu na ochranu osobnosti. S nárokem na odstranění komentáře lze žádat náhradu nemajetkové újmy a škody, která může zahrnovat i ušlý zisk a případné morální zadostiučinění. Majitelé mají dvě možnosti, pokud je uživatel znám, mohou zažalovat konkrétně jeho, popř. se pokusit o získání údajů o jeho identitě, anebo zažalovat přímo recenzní server dle odpovědnosti poskytovatelů služeb informační společnosti.

Odpovědnost poskytovatelů služeb informační společnosti (dále jen ISP) upravuje směrnice 2000/31/ES o elektronickém obchodu (dále jen „Směrnice“), kterou provádí zákon č. [480/2004](#) Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (dále jen „Zákon“).

TripAdvisor a recenzní servery jsou poskytovateli služeb spočívajících v ukládání obsahu poskytovaného uživateli (tzv. hostingové služby), tedy spadají do režimu ust. § 5 Zákona. Podle ust. § 5 Zákona poskytovatel služby, jež spočívá v ukládání informací poskytnutých uživatelem, odpovídá za obsah informací uložených na žádost uživatele, jen a) mohl-li vzhledem k předmětu své činnosti a okolnostem a povaze případu vědět, že obsah ukládaných informací nebo jednání uživatele jsou protiprávní, nebo b) dozvěděl-li se prokazatelně o protiprávní povaze obsahu ukládaných informací nebo o protiprávním jednání uživatele a neprodleně neučinil veškeré kroky, které lze po něm požadovat, k odstranění nebo zneprístupnění takovýchto informací. Poskytovatel služby odpovídá vždy za obsah uložených informací v případě, že vykonává přímo nebo nepřímo rozhodující vliv na činnost uživatele. Podle ust. § 6 Zákona poskytovatelé služeb uvedení v § 3 až 5 nejsou povinni a) dohlížet na obsah jimi přenášených nebo ukládaných informací, b) aktivně vyhledávat skutečnosti a okolnosti poukazující na protiprávní obsah informace.

Společnost je oprávněna se omezení odpovědnosti dovolat za situace, kdy jakmile zjistí protiprávní činnost nebo se o ní dozví, neprodleně přijme veškerá opatření k odstranění daných informací nebo znemožnění přístup k nim.

Přes prvotní překážky, britské soudy v roce 2012 dospěly k závěru, že jsou příslušné k projednávání sporu i přesto, že TripAdvisor má sídlo ve Spojených státech.[1] Docílil toho šesti pokojový B&B na skotském ostrově Isle of Lewis.

Případ ze Skotska demonstruje, že soud může po provozovateli TripAdvisor požadovat identifikační údaje o svých uživatelích, kteří napsali hrubě urážlivé a nepravdivé komentáře. Majitelé se rovněž domnívali, že tyto soby ani v hotelu nebyly ubytovány. Další britským případem je obvinění majitelů B&B z rasismu, když neubytovali uživatele - Inda s odůvodněním, že je B&B zcela plný. Soudním sporem skončilo i obvinění skotské restaurace z toho, že personál naléval do lahví s minerálkou kohoutkovou vodu. Majitelé se domnívají, že to byla pomsta hosta, kterému neumožnili zaplacení účtu prošlým voucherelem.

Co se týče soudních sporů, v Kanadě je žalován přímo uživatel Laurent Azoulay, který byl ubytován v Hotelu Quebec a na TripAdvisor napsal komentář, že ho a jeho syna poštipaly štěnice, které přinesl ukázat personálu. Hotel podal žalobu s náhradou škody ve výši \$95,000.

Oregonský hotel zažaloval uživatele, který na TripAdvisoru uvedl, že personál byl opilý, někteří kouřili trávu a snídaně byly odporné. The Ashley Inn v Lincoln City podal žalobu s náhradou škody ve

výši \$74,500.

Na obranu proti nepravdivým a mnohdy natolik vážným obviněním, že je ohrožena existence majitelů, vznikají i organizace, které nabízejí službu v podobě vyhledávání nepravdivých recenzí, jejich ohodnocení a následně pomoc při odstranění a soudním sporu. Příkladem je britská KwikChex.

Na druhé straně v případě „nejšpinavějšího hotelu v USA“ majitel hotelu Grand Resort Hotel and Convention Center v městě Pigeon Forge neuspěl s žalobou ani u federálního soudu, když ten uznal žebříček, postavený na hodnocení čistoty, jako legitimní vyjádření svobody projevu.

Žaloba na ochranu dobré pověsti a ochranu osobnosti

Dle ust. § 135 právnické osobě náleží ochrana proti tomu, kdo bez zákonného důvodu zasahuje do její pověsti nebo soukromí, ledaže se jedná o účely vědecké či umělecké nebo o tiskové, rozhlasové, televizní nebo obdobné zpravodajství; ani takový zásah však nesmí být v rozporu s oprávněnými zájmy právnické osoby. Právnická osoba se může domáhat, aby bylo od neoprávněného zásahu upuštěno nebo aby byl odstraněn jeho následek.

Škoda představuje jakoukoli ztrátu na majetku. Podle ust. § 2952 se hradí skutečná škoda a to, co poškozenému ušlo (ušlý zisk). Škoda se nahrazuje uvedením do předešlého stavu. Není-li to dobře možné, anebo žádá-li to poškozený, hradí se škoda v penězích. Nelze-li výši náhrady škody přesně určit, určí ji podle spravedlivého uvážení jednotlivých okolností případu soud.

Lze si představit situace, kdy žalobce může požadovat po uživateli nebo serveru bezdůvodné obohacení, a to v případě, obohatí-li se na jeho úkor bez spravedlivého důvodu.

Podle ust. § 81 NOZ je chráněna osobnost člověka včetně všech jeho přirozených práv. Každý je povinen ctít svobodné rozhodnutí člověka žít podle svého. Ochrany požívají zejména život a důstojnost člověka, jeho zdraví a právo žít v příznivém životním prostředí, jeho vážnost, čest, soukromí a jeho projevy osobní povahy.

Dle ust. § 82 NOZ má člověk, jehož osobnost byla dotčena, domáhat se toho, aby bylo od neoprávněného zásahu upuštěno nebo aby byl odstraněn jeho následek.

Dle ust. § 2951 odst. 2 NOZ se nemajetková újma odčiní přiměřeným zadostiučiněním. Zadostiučinění musí být poskytnuto v penězích, nezajistí-li jeho jiný způsob skutečné a dostatečně účinné odčinění způsobené újmy. Jako nemajetkovou újmu se odčiní i způsobené duševní útrapy.

Kritéria pro stanovení způsobu a výše zadostiučinění jsou upravena § 2957 NOZ mezi které patří násobení účinků zásahu jeho uváděním ve veřejnou známost.

Jedná-li se o recenzi, kterou napsala konkurence, je možné v tomto jednání shledat nekalou soutěž, a to v podobě zlehčování nebo parazitování na cizí pověsti a podle každého jednotlivého případu i možné další skutkové podstaty nekalosoutěžního jednání. Dle ust. § 2984 je zlehčováním jednání, jímž soutěžitel uvede nebo rozšiřuje o poměrech, výkonech nebo výrobku jiného soutěžitele nepravdivý údaj způsobilý tomuto soutěžiteli přivodit újmu. Zlehčováním je i uvedení a rozšiřování pravdivého údaje, pokud je způsobilý tomuto soutěžiteli přivodit újmu. Žalobce může požadovat zdržení se jednání, přiměřené zadostiučinění, náhradu škody nebo vydání bezdůvodného obohacení.

Nekalosoutěžní jednání může naplňovat i sám server, pokud jsou např. chybně uvedeny ceny, akce nebo nejsou uživatelé přesměrování na webové stránky hotelu, ale na prostředníky.

Recenzní systémy nabízí rovněž rezervační servery, mezi ty nejvýznamnější patří Booking.com,

Expedia.com, Hotels.com, Holidaycheck.com nebo Yelp.com, výhodou těchto hodnotících systémů je, že servery mají díky rezervaci dostupné informace o uživateli a je proto jejich identita (na základě jména, údajů o kreditní kartě a místa bydliště) dohledatelná.

Odpovědnost uživatelů a serverů za obsah, který zpřístupňují, se vztahuje na stále vyšší počet služeb z různých oblastí. Žalob stavebníků na uživatele, který veřejně napsal, že mu zničil dům, dílo nedokončil a ukradl mu cennosti, doktorů, zubařů, plastických chirurgů, kteří brojí proti negativním recenzím svých pacientů přibývá s počtem serverů jako Angieslist.com nebo české obdoby Znamylekar.cz, Nejremeslnici.cz, Dobresenajim.cz a další.

Žalobám je nutno ale věnovat pozornost i z toho ohledu, že musí být nejen odůvodněny, ale podloženy důkazy. S rozmachem žalob, které nemají opodstatnění a jejich cílem je pouze omezit svobodu projevu a zastrašit uživatele, tzv. SLAPP (Strategic Lawsuits Against Public Participation), je kladen na soudy požadavek provedení testu proporcionality mezi svobodou projevu a ochranou dobré pověsti nebo osobnostních práv. V takovém případě by žalobce nesl náklady soudního řízení protistrany a vystavoval se případné opačné žalobě.



JUDr. Eva Ondřejová, LL.M.,
advokátka

[Advokátní kancelář ONDŘEJOVÁ](#)

Palác Adria
Jungmannova 31
110 00 Praha 1

Tel.: +420 777 086 287

e-mail: eva.ondrejova@ondrejova.cz

[1] Newton, Massachusetts. S 230 Communications Decency Act 2006 chrání servery, pokud hostují obsah třetích osob.

Další články:

- [Pohled přes hranice - natáčení pornografických klipů jako důvod výpovědi z nájmu bytu](#)
- [Nařízení EU o umělé inteligenci a jeho dopady na využití jazykových modelů v advokátní praxi](#)
- [Revize zájezdové směrnice: co přináší, co hrozilo a co to znamená pro praxi](#)
- [Kupní smlouva o převodu nemovitosti bez uvedení výše kupní ceny](#)
- [Druhá „tlačítková novela“: povinné tlačítko pro odstoupení od smlouvy](#)
- [Souhlas s veřejným užíváním pozemku jako překážka nároku na bezdůvodné obohacení - nález Ústavního soudu sp. zn. I. ÚS 2541/25](#)
- [Kupní smlouva bez přesného určení kupní ceny](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 36.: Doložka o mlčenlivosti](#)
- [Detekce podezřelého obchodu v kontextu hazardních her](#)
- [AI omnibus](#)
- [Když model počítá správně, ale závěr je zavádějící: limity AI při oceňování podniků](#)