15. 8. 2017

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

Ochrana spotřebitele a vymáhání pohledávek

Dne 20. července 2017 vydal Soudní dvůr Evropské unie další přelomové rozhodnutí, tentokrát v oblasti ochrany spotřebitele, kterým tuto ochranu výrazně rozšířil, neboť pod evropské standardy ochrany spotřebitele poprvé podřadil také činnost „vymahačských společností“. Soudní dvůr Evropské unie konkrétně rozhodl, že na právní vztah mezi společností zabývající se vymáháním pohledávek a dlužníkem v prodlení se splácením dluhu ze smlouvy o spotřebitelském úvěru, který byl postoupen této společnosti, se aplikuje směrnice Evropského parlamentu a Rady č. 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu. Pro vymahačské společnosti to v našich podmínkách znamená možnost uložení pokuty až do výše 5 milionů Kč v případě, že tyto při vymáhání pohledávek vůči spotřebitelům uplatňují nekalé obchodní praktiky.

Společnosti, jejichž předmětem činnosti je vymáhání pohledávek, jsou v našem prostředí nechvalně známé využíváním velice „důrazných“ vymahačských praktik často hraničících se zákonem, pokud ne přímo překračujících tuto hranici. Dalším odrazujícím prostředkem od uplatňování nekalých obchodních praktik těmito subjekty by mohlo být jejich sankcionování na základě zákona č. 634/1992 Sb. (dále jen „**zákon o ochraně spotřebitele**“).

Zákon o ochraně spotřebitele ve svém ustanovení § 4 odst. 1 věta první stanoví, že *„obchodní praktika je nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejímu působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě.“*. Nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání podle § 5 nebo klamavé opomenutí podle § 5a a agresivní obchodní praktika podle § 5b zákona o ochraně spotřebitele. Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona.

O agresivní obchodní praktiku pak jde tehdy *„pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem výrazně zhoršuje nebo může výrazně zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k výrobku nebo službě, a to obtěžováním, donucováním včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil“*.

Klamavé obchodní praktiky, které zákon rozděluje na klamavá konání a klamavá opomenutí, v podstatě spočívají v uvedení nesprávných údajů, nebo správných údajů, avšak způsobilých uvést spotřebitele v omyl, jakož i opomenutí sdělení podstatných informací, což může mít ten důsledek, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně obchodní transakce, které by jinak neučinil.

V případě uvedených definic nekalých, klamavých a agresivních obchodních praktik v zákoně o ochraně spotřebitele tak jde o promítnutí směrnice č. 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu (dále také jen „**směrnice o nekalých obchodních praktikách**“).

Soudní dvůr Evropské unie (dále jen „**SDEU**“) ve zmiňovaném rozhodnutí ze dne 20. července 2017 ve věci C-357/16 („Gelvora“ UAB) dovodil, že tato směrnice je aplikovatelná nejenom na obchodníky (neboli v terminologii našeho zákona o ochraně spotřebitele – na prodávající), ale i na činnost společností zabývajících se vymáháním pohledávek, jako subjektů, na které byly pohledávky těmito obchodníky postoupeny. SDEU připomněl, že článek 2 písm. d) směrnice používá zvláště širokou definici pojmu „obchodní praktiky“, které vymezuje jako *„jednání, opomenutí, chování nebo prohlášení, obchodní komunikace včetně reklamy a uvedení na trh ze strany obchodníka přímo související s propagací, prodejem nebo dodáním produktu spotřebiteli“.* Dle SDEU se pojem „produkt“ vztahuje i na praktiky, které právě obchodník používá za účelem vymožení své pohledávky. Dle SDEU je tak směrnice aplikovatelná na nekalé obchodní praktiky související nejenom s uzavřením smlouvy, ale také v souvislosti s jejím plněním, včetně opatření uplatňovaných za účelem získání platby ze smlouvy. Dle SDEU platí, že i když společnost zabývající se vymáháním pohledávek neposkytuje spotřebiteli konkrétní výrobek nebo službu jako takovou, nic to nemění na tom, že činnost, kterou provádí, tj. vymáhání pohledávek, které jí byly postoupeny, spadá pod pojem (případně nekalé) obchodní praktiky ve smyslu směrnice o nekalých obchodních praktikách, jelikož kroky, které tato společnost činí, mohou ovlivnit rozhodnutí spotřebitele týkající se splacení pohledávky. Podmínky vymáhání dluhu totiž mohou být dle SDEU natolik důležité, že mohou zásadním způsobem ovlivnit rozhodnutí spotřebitele uzavřít smlouvu jako takovou, zvláště když je postup vymahačské společnosti neadekvátní[1].

Dle SDEU kdyby se připustilo, že se směrnice o nekalých obchodních praktikách neaplikuje i na splácení dluhu po postoupení pohledávky, mohlo by to narušit efektivní účinek ochrany, kterou spotřebitelům tato směrnice poskytuje, jelikož obchodníci by se záměrně mohli pokoušet oddělovat fázi vymáhání pohledávek, aby se na ně ochranná ustanovení uvedené směrnice nevztahovala.

Stejný názor prosazuje také Evropská komise, která ve svých Pokynech k provedení/uplatňování směrnice o nekalých obchodních praktikách uvádí, že *„bez ohledu na to, zda obchodník postoupil pohledávku třetí straně, je třeba vymáhání pohledávek považovat za poprodejní obchodní praktiky, jelikož vymáhání pohledávek přímo souvisí s prodejem nebo dodáním produktů. Neexistují žádné objektivní důvody pro rozlišení tohoto hodnocení na základě toho, zda obchodník zajišťuje vymáhání pohledávek prostřednictvím specializovaných agentur, či nikoli“*[2].

Ve vztahu k ochraně českých spotřebitelů podporované zákonem na ochranu spotřebitele (který implementuje směrnici o nekalých obchodních praktikách) to pak v praxi znamená rozšíření opatření majících za cíl odradit vymahače od uplatňování nekalých (klamavých či až agresivních) praktik. Dle čl. 13 směrnice mají totiž členské státy povinnost stanovit sankce za porušení vnitrostátních předpisů přijatých na základě této směrnice a přijmout veškerá opatření nezbytná pro jejich uplatňování. Tyto sankce přitom musí být účinné, přiměřené a odrazující.

Podle českého zákona o ochraně spotřebitele tak může kontrolní orgán za zjištěné správní delikty při porušení zákazu nekalých obchodních praktik uložit pokutu až do výše 5 milionů Kč [3]. Dále může kontrolní orgán vydat rovněž závazné pokyny k odstranění zjištěných nedostatků, či teoreticky rovněž pozastavit vymáhání dluhu nekalým (zejména agresivním způsobem) ve smyslu daného zákona[4].

Dotčený spotřebitel tak může podat příslušným orgánům podnět k prošetření namítaného nekalého jednání ze strany vymahačské společnosti. Sdružení nebo profesní organizace, jež mají oprávněný zájem na ochraně spotřebitelů, jsou rovněž oprávněna činit podněty orgánům veřejné správy v souvislosti s jejich dozorem nad ochranou zájmů spotřebitelů[5].

Je základním právním pravidlem a bezpochyby i žádoucí skutečností, aby dluhy byly ze strany dlužníků řádně a včas plněny. Avšak způsob vymáhání dluhů ze strany společností, jejichž primárním předmětem činnosti a zdrojem zisku je vymáhání pohledávek postoupených od jiných subjektů, v našem právním prostředí v mnoha případech dospěl až do zcela nepřípustné roviny. V případě výše rozebíraného rozhodnutí SDEU tak jde o významné prohloubení ochrany práv spotřebitelů v oblasti, kde s ohledem na dlouhodobý neadekvátní přístup vymahačských společností tato ochrana byla a je žádoucí. Budiž tak splněn zamýšlený účel, kdy možnost uložení značně vysokých pokut vymahačským společnostem, jakož i dalších opatření podle zákona o ochraně spotřebitele, dané subjekty od uplatňování těchto neakceptovatelných praktik odradí.

Mgr. Zuzana Gajdošová, LL.M.,
advokátka

Advokátní kancelář Vych & Partners, s.r.o.

Lazarská 11/6
120 00 Praha 2

Tel.: +420 222 517 466
Fax: +420 222 517 478
e-mail: office@ak-vych.cz

---

[1] Rozhodnutí SDEU ve věci C-357/16 („Gelvora“ UAB), dostupné na www, k dispozici >>> zde.
[2] Srov. Dokument Evropské komise s názvem „Pokyny k provádění/uplatňování směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách“ ze dne 25. května 2016 [SWD (2016) 163 final]
[3] Srov. ust. § 24 odst. 14 písm. d) zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele
[4] Srov. ust. § 23a odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele
[5] Srov. ust. § 26 zákona č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- Judikatura: smluvní sjednání prekluzivní lhůty je obecně platné (FIDIC)
- Civilněprávní prostředky ochrany při koupi falzifikátu
- Novela zákona o pyrotechnice: likvidace profesionálů namísto zmírnění negativních vlivů
- Konec zákonné koncentrace řízení? Návrh Nejvyššího soudu před Ústavním soudem
- Soudní poplatky v řízení o rozvodu manželství a úpravy poměrů k nezletilému dítěti po tzv. rozvodové novele
- Imise ve stavebním řízení aneb kde končí veřejný zájem a začíná soukromé právo?
- Užívání prostoru nad pozemkem třetí osobou
- Přístup k nemovitosti přes pozemek třetí osoby
- PŘEHLEDNĚ: Jak funguje předkládání plné moci? Postačí soudu jen její „fotokopie“? Aneb vývoj právní úpravy požadavků na plnou moc v našem právním systému.
- Využívání nástrojů umělé inteligence: proč je GDPR relevantní?
- Transfer Pricing: Na co si dát pozor s blížícím se koncem roku