



ČOI: Drahé telefonáty po novele zákona musí skončit

(Praha, 29. březen 2013) Novela zákona o spotřebitelském úvěru přinesla už po prvním měsíci účinnosti první pozitivní důsledky. Všechny inspektoráty České obchodní inspekce monitorující od začátku její účinnosti nabídky úvěrů i jejich zprostředkování na základě vlastních zjištění ohlásily, že jeden z nejčastějších problémů, na který si spotřebitelé stěžovali, tj. přesměrování žadatelů o úvěr na linky s vysokým tarifem, až na výjimky skončil. Česká obchodní inspekce posílení práv spotřebitelů uvítala a průběžně ověřuje, jak jsou zákonem stanovené povinnosti zprostředkovatelů úvěrů a věřiteli dodržovány. Dílčí výsledky kontrol ČOI za 1. čtvrtletí 2013 budou zveřejněny po jejich vyhodnocení. „Drahé telefonáty i další nezákonné praktiky skončí, v opačném případě budou ukládané pokuty hodně bolestivé!“ upozorňuje zprostředkovatele úvěrů i věřitele ústřední ředitel ČOI Vladimír Velčovský.

Nejvýznamnější změny zákona o spotřebitelském úvěru:

Novela zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru, účinná od 25. února 2013, nově stanoví zprostředkovateli úvěru povinnost uzavřít zprostředkovatelskou smlouvu písemně. Ta musí obsahovat kromě informace o právu na odstoupení od smlouvy do 14 dnů také dohodu o výši odměny, má-li tuto odměnu platit spotřebitel. V případě nesplnění těchto náležitostí je smlouva neplatná.

Zprostředkovatel nesmí požadovat odměnu za zprostředkovatelskou činnost dříve, než vyrozumí spotřebitele písemně nebo na jiném trvalém nosiči dat o výsledku této činnosti. Tím se rozumí zejména informace o vyjádření věřitelů, které oslovil.

Novela nově také zakazuje použití směnky nebo šeku ke splacení nebo zajištění splacení úvěru. Pokud by vznikla z porušení tohoto zákazu dlužníkovi škoda, odpovědnost za ni by zprostředkovatel úvěru i věřitel nesli společně. Zajištění spotřebitelského úvěru nesmí být ve zjevném nepoměru k hodnotě pohledávky (například uhrazení pohledávky v řádech desetitisíců nesmí být zajištěno majetkem v hodnotě statisíců či vyšší).

Zcela nové je také ustanovení, že při nabídce, sjednání nebo zprostředkování spotřebitelského úvěru telefonem nelze pro přístup ke službám použít čísla s vyšší než běžnou cenou.

Novela změnila také maximální výše pokut. Za vyjmenované správní delikty může kontrolní orgán uložit sankci až do výše 20 milionů korun.

Na novelu zákona čekali netrpělivě spotřebitelé i sdružení spotřebitelů, která pomáhají jejich problémy s věřiteli řešit. Okamžitě poté, kdy nabyly nové podmínky účinnosti, se začal Inspektorát Středočeský a Hl. město Praha zabývat podáním občanského sdružení na dvě společnosti pro podezření, které i po 25. únoru nabízely úvěry na telefonních linkách zpoplatněných vyšší než běžnou sazbou hovorného.

Kontrolním telefonátem na jednu z uvedených linek inspektoři zjistili, že v závěru hovoru operátorka spotřebiteli sdělila číslo, kde bude s žadatelem o půjčku vyplněn formulář. Hovor na číslo 900... byl zpoplatněn 95 Kč za minutu. Toto jednání nasvědčuje porušení výše citovaného právního předpisu a příslušná opatření vůči kontrolovanému subjektu přijme ředitel inspektorátu po ukončení šetření.

Několik podání spotřebitelů na zpoplatněné telefonní linky s nabídkou rychlého úvěru šetřil po nabytí účinnosti novely také Inspektorát Ústecký a Liberecký. Inspektoři si ověřili, že čísla, na která oznámení směřovala, již nefungují. V době kontroly linky nikdo nezvedal nebo čísla byla nedostupná. Současně bylo také šetřením prostřednictvím oblastních pracovišť Českého telekomunikačního úřadu ověřeno, že linky s vyšší než běžnou cenou hovorného byly již odpojeny.

Další podezření na používání „drahých“ linek na základě podání spotřebitelů šetřili také pracovníci Inspektorátu Plzeňského a Karlovarského. Jedna spotřebitelka např. uvedla, že na konkrétní lince o půjčce několikrát hovořila, nicméně půjčku nedostala. Prověřením dalšího telefonního čísla opakujícího se v nabídkách úvěru na internetových stránkách i v řadě různě modifikovaných inzerátů zjistili, že kontakt na zpoplatněnou telefonní linku 900... dostane spotřebitel po zodpovězení několika dotazů (např. o výši půjčky, příjmu, bydlišti) s tím, že na této lince mu budou poskytnuty další informace a formou dotazníku bude ověřena bonita spotřebitele. Bylo ověřeno, že linka je stále aktivní. Zástupce úvěrové společnosti po obdobných dotazech jako na bezplatné lince sdělil, že bude nejdříve vyplněn dotazník, který slouží pro ověření bonity zákazníka. Na dotazy, jakým způsobem bude následně postupováno, a zda v případě zjištění schopnosti klienta splácet bude půjčka poskytnuta, však dostal zájemce o půjčku pouze nekonkrétní informace. Mimo tato šetření prověřuje Inspektorát Plzeňský a Karlovarský také inzeráty nabízející poskytování půjček i „na směnku“, včetně sdělení prostřednictvím sms, že byla schválena půjčka, o níž příjemce zprávy nežádal.

Ostatní inspektoráty neevidují od 25. února (tj. od data nabytí účinnosti novely zákona o spotřebitelském úvěru), žádná podání spotřebitelů, která by se týkala nabídek rychlého úvěru na telefonních linkách se zvýšeným tarifem. Po tomto datu přestaly být doručovány i sms zprávy s nabídkou půjček na služební i soukromá telefonní čísla pracovníků ČOI.

Inspektoři ČOI i přesto nabídky zprostředkovatelů a poskytovatelů spotřebitelských úvěrů z nebankovního sektoru monitorují a ověřují tarify kontaktních telefonních čísel uvedených v různých inzertních rubrikách v tisku, samostatných inzerátech a internetových nabídkách. Kontrolou cen za volání na čísla uvedená v těchto nabídkách nebyla zjištěna zvýšená, ale jen běžná cena hovorného.

Doporučení spotřebitelům

ČOI doporučuje spotřebitelům, aby si ověřovali všemi dostupnými způsoby informace o zprostředkovateli úvěru či jeho poskytovateli a v případě zprostředkování úvěru požadovali písemnou smlouvu, od níž lze nově také do 14 dnů po uzavření (stejně jako to platí u smlouvy o spotřebitelském úvěru) odstoupit. Žadatelé o úvěr nemusí platit zprostředkovateli za jeho činnost dříve, než podá písemnou nebo jiným způsobem uchovatelnou formou informaci o výsledku své činnosti. Měli by vědět, že pokud podepíší směnku nebo šek k zajištění splacení úvěru, jejichž hodnota je neúměrná výši pohledávky věřitele, za případné škody odpovídá zprostředkovatel i poskytovatel úvěru. A každý potenciální dlužník by měl před podpisem přesně vědět, jak „drahé peníze“ si vlastně prostřednictvím úvěrové smlouvy kupuje.