



Tisková zpráva ze dne 13. dubna 2022

dTest: Pozor na společnost Viagogo

Spotřebitelská organizace dTest dlouhodobě upozorňuje na společnost Viagogo, proti jejímž nekalým praktikám při prodeji vstupenek na kulturní akce v podstatě neexistuje právní ochrana. V současné době se právní poradna dTestu setkává s opětovným nárůstem stížností spotřebitelů, kteří se marně domáhají jak objednaných vstupenek, tak i vrácení peněz.

Proč je činnost společnosti Viagogo problematická? Společnost přeprodává lístky na kulturní akce různého typu. Ceny jsou často vyšší, než kdyby je zákazník koupil u pořadatele či konkurence, nicméně toto samo o sobě není z právního hlediska problém. České právo nezakazuje pře prodej vstupenek na kulturní a sportovní akce za vyšší cenu, než která je na vstupence uvedena. Pouze v případech, kdy by byla nová cena v hrubém nepoměru k ceně původní, mohl by zákazník požadovat zrušení smlouvy a navrácení peněžních prostředků, neboť by se jednalo o neúměrné zkrácení. Co by se však v konkrétním případě považovalo za hrubý nepoměr by mohl posoudit jedině soud. Vzhledem k tomu, že se jedná o zprostředkovatele, nemusí nutně uvádět konečnou cenu.

Co už ale v pořádku není, je situace, kdy společnost ten samý lístek (např. konkrétní divadelní představení, 10. řada, sedadlo 18) prodá více spotřebitelům zároveň. Následuje proces „kdo dřív přijde, ten dřív mele“. „Jinými slovy, pokud existuje pět zákazníků, kteří mají ten stejný lístek, pak požadované místo získá pouze jeden – ten první, jenž lístek uplatní. Zbytek se přes vstup zkrátka nedostane, neboť byl jejich lístek již uplatněn,“ vysvětluje Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest.

Pokud společnost nabízí takto vstupenky opakovaně, či dokonce na koncerty, které vůbec neexistují, může se jednat o podvod. Vzhledem k výši částky a (pravděpodobnému) množství prodaných vstupenek by se mohlo jednat i o trestný čin. Nebavíme se totiž o malých částkách. Lístky na koncert pro skupinu přátel či rodinu často vyjdou na více než 10 000 korun. Společnost rovněž prodává lístky na koncerty, které se uskuteční mimo území České republiky. „Celková škoda, která v důsledku těchto praktik spotřebitelům vzniká, může být mnohem vyšší, než je částka samotného lístku, neboť je třeba k tomu přičíst útratu za ubytování, stravování, cestovné...“, vyjmenovává Hekšová.

Právní úprava v této oblasti není dostatečná. Občanský zákoník totiž stanoví výjimku, kdy spotřebitel od smluv o využití volného času nemůže odstoupit v případě, pokud podnikatel toto plnění poskytuje v určeném termínu. Koncerty i lístky na jiné kulturní akce v drtivé většině toto určení času obsahují. Jediná efektivní obrana, která by v tomto případě přicházela do úvahy, je tzv. „chargeback“. „Zjednodušeně řečeno se jedná o bankovní službu, prostřednictvím které banka poškozeného spotřebitele může vyhledat účet, na který byly peníze poslány a převést je zpět na účet spotřebitele,“ říká

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10
tel.: +420 241 404 922
fax: +420 241 406 533
dtest@dtest.cz
www.dtest.cz

IČ: 45770760
DIČ: CZ45770760
zápis u Městského
soudu v Praze,
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:
2700029989/2010
Fio banka, a. s.

Eduarda Hekšová. Je však na úvaze banky, zda finanční službu poskytne, resp. zda vyhodnotí, že transakce nebyla v pořádku. V případě, kdy si spotřebitel koupí lístek a dá dobrovolný souhlas k převodu peněžních prostředků na účet společnosti, banky žádost o chargeback nejčastěji zamítnou.

Dalším problémem je fakt, že společnost Viagogo často mění své sídlo. V současné době společnost sídlí v USA, dříve sídlila ve Švýcarsku. Vzhledem k tomu, že se jedná o zahraniční subjekt, nelze kontaktovat Evropské spotřebitelské centrum působící při České obchodní inspekci, nýbrž dozorový orgán přímo v zemi sídla provozovatele. V současnosti mají poškození spotřebitelé možnost podat stížnost u Národního amerického úřadu (Federal Trade Commission). Úřad může vaši věc prošetřit, nicméně podání návrhu vyžaduje dobrou znalost angličtiny. Formulář můžete vyplnit na stránkách <https://www.ftc.gov>.

Kontakt pro média:

Jaroslav Švehla, svehla@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.