

Shrnutí norského a islandského semináře a debaty za účasti ESC Norsko a delegace Evropské komise ze dne 12. září 2008

“Poznejte svá práva on-line”

- Seminář o právech spotřebitelů při používání platebních karet on-line

Pozadí:

Norská rada a Evropské spotřebitelské centrum (ESC) Norsko mnoho let pracovaly na podpoře části norské legislativy, která chrání spotřebitele při platbě za zboží a služby na úvěr, zpravidla pokud používají kreditní kartu.

Nakupujete-li zboží nebo služby na úvěr od norského poskytovatele úvěru, máte podle zákona o prodeji zboží a služeb na úvěr, oddílu 8 právo postoupit pohledávku na peněžní náhradu vašemu poskytovateli úvěru, není-li nakoupený výrobek v souladu se smlouvou.

Tento zákon zajišťoval mnoha spotřebitelům v Norsku náhradu, když obchodník nedodržel smlouvu nebo spotřebitelská práva související se smlouvou.

V nedávné době zahájila Visa marketingovou kampaň, podle které je nejbezpečnějším způsobem nákupu on-line nákup pomocí karty Visa. Spotřebitelské organizace tento marketing zpochybnily, protože karta Visa může být kreditní i debetní a ochrana karty Visa není pro spotřebitele tak velká jako ochrana na základě zákona o prodeji zboží a služeb na úvěr. Spotřebitelské organizace rovněž tvrdí, že není jasné, jaká jsou práva karty Visa, a že banky tato práva neposkytují spotřebitelům v jejich smluvním vztahu.

Účelem uspořádání semináře bylo vyjasnění spotřebitelských práv při používání platebních karet on-line v souladu s norskou legislativou a s obchodními podmínkami Visa.

Účastníci:

- **Percy Westerlund**, velvyslanec a vedoucí delegace Evropské komise v Norsku a na Islandu
- **Lars Grøndal**, ředitel Evropského spotřebitelského centra (ESC) Norsko
- **Jacqueline Minor**, ředitelka pro záležitosti spotřebitelů, Generální ředitelství pro zdraví a ochranu spotřebitele
- **Torgeir Waterhouse**, vedoucí projektu IKT-Norge (obchodní organizace pro norský průmysl informační a komunikační technologie)
- **Jon-Andreas Lange**, hlavní poradce Norské spotřebitelské rady
- **Jan Fredrik Haraldsen**, ředitel Finanssekskapenes forening (sdružení norských finančních institucí)
- **Martin Alvheim**, osoba odpovědná za zpracování pohledávek společnosti Visa pro Teller AS (člen společnosti Visa International MasterCard International)
- **Jostein Olseng**, novinář pro TV2 Hjelper Deg (spotřebitelský televizní program)

Shrnutí:

Část 1:

Percy Westerlund všechny přivítal a **Lars Grøndal** krátce představil síť ESC a problémy, kterými se bude seminář zabývat. **Jacqueline Minor** představila evropské stanovisko k této záležitosti.

Část 2:

Torgeir Waterhouse byl vyzván, aby představil možnost alternativních plateb, které mohou být používány v budoucnosti. Zabýval se těmito novými nebo vylepšenými způsoby plateb:

- rozšíření stávajícího internetového bankovníctví pomocí těsné spolupráce s on-line obchody
- on-line „cashcards“ se spotřebitelskými účty, např. u PayPal, Payex a Skype
- pokladna Googlu s řešeními plateb zadáním uživatelské identity spotřebitele poskytovateli služeb a se stávajícími spotřebitelskými vztahy
- virtuální kreditní karty: <http://www.worldwide-virtual-visacards.com/>
- virtuální peníze používané v online hrách MMORPG (massively multiplayer online role-playing game), Second Life, Entropia Universe atd. Reálné peníze mohou být vyměněny za herní peníze a naopak. Příkladem jsou QQ mince zavedené společností Tencent QQ v Číně
- virtuální banky zavedené např. v Entropia Universe
- prémiové body, kdy platíte za službu účasti na poskytování služby, např. sdílením stažených souborů s ostatními zájemci pro získání kreditů
- mobilní telefon, např. mobilní nákupy PayEx, které jsou platebním řešením, umožňujícím uživateli prodávat výrobky a služby prostřednictvím mobilních telefonů

Po představení všech těchto nových platebních služeb byla zdůrazněna potřeba hledat řešení pro mládež do osmnácti let, aby byl např. zajištěn legální obchod s digitálním materiálem.

Jon-Andreas Lange představil obsah zákona o prodeji zboží a služeb na úvěr, oddíl 8 s použitím příkladů Norské rady pro bankovní stížnosti (Norwegian Banking Complaints Board) a soudních rozhodnutí.

- Spotřebitel přijal splátku 18 500 NOK od svého poskytovatele úvěru poté, co si pomocí kreditní karty zakoupil pohovku za výše uvedenou částku. Pohovka měla závažnou vadu, která byla důvodem pro zrušení smlouvy. Obchodník však skončil činnost v podniku a nemohl vyhovět spotřebitelově nároku, a proto byl poskytovatel úvěru povinen uhradit náklady.
- Na dovolené ve Španělsku zakoupila spotřebitelka pomocí kreditní karty pár náušnic. Za náušnice zaplatila 100 Euro, protože byly vyrobeny z bílého zlata s pravými perlami. U zlatníka v Norsku byly náušnice oceněny na 16 Euro. Rada pro stížnosti zjistila, že náušnice měly podle španělského zákona závadu a že zákon o prodeji zboží a služeb na úvěr platí i pro obchodní smlouvu stanovenou podle zákonů cizí země. Proto musel poskytovatel úvěru uhradit spotřebitelovu ztrátu.
- Spotřebitel podepsal smlouvu s holiday klubem ve Španělsku a zaplatil 2 000 Euro. Zbývající smluvní částku 5 000 Euro nezaplatil, protože považoval rekreační klub za podvodný. Zrušil smlouvu a požadoval vrácení zaplacené částky. Když částku neobdržel, poslal stížnost o zaplacení 2 000 Euro svému poskytovateli úvěru. Případ byl projednán radou, která rozhodla, že spotřebitel má právo na zrušení smlouvy a nárok na vrácení částky od svého poskytovatele úvěru.
- Spotřebitel zakoupil nábytek a zaplatil jej z kreditní karty. Dodací lhůta byla jeden měsíc. Nábytek nebyl dodán, protože nábytkářská společnost zkrachovala. Finanční společnost neměla právo požadovat vrácení úvěru z nákupu nábytku, protože spotřebitel měl právo směřovat stejný požadavek na finanční instituci s ohledem na prodejce/konkurzní podstatu

Výhodou tohoto zákona je, že posiluje důvěru trhu, podporuje internetový obchod a přeshraniční nákup. Pomáhá rovněž vylučovat neseriózní strany a bránit jim v činnosti. Odpovědnost je přenesena na ty, kteří mohou prosazovat změny, a spotřebitelé mají v nejhorších případech možnost úniku zadními vrátky. Zákon je pro obchodníka pobídkou k dodržování zákona a ve svých důsledcích snižuje počet konfliktů. Poskytovatelé úvěru mohou používat prvek ochrany ve svých reklamách.

Zákon platí pouze pro nákupy pomocí kreditní karty a tato práva neplatí pro použití debetní karty. Veškerá práva související s použitím debetní karty jsou upravena smlouvou, nikoli zákonem. Jsou-li spotřebitelova práva podle smlouvy o debetní kartě porušena, neplatí pro ně stejný reklamační postup.

Norská spotřebitelská rada se proto domnívá, že spotřebitelé používající kreditní kartu mají vyšší míru ochrany, než když používají kartu debetní.

Jan Fredrik Haraldsen vysvětlil pozadí zákona a různé druhy platebních karet od značek po oblasti použití v závislosti na finančním vyrovnání karty. Vysvětlil rovněž rozdíly ve fungování karet s tříšložkovými a čtyřšložkovými systémy. V Norsku jsou platby kartou většinou ve skutečnosti hotovostními platbami. Pouze 3,1 % plateb kartou jsou úvěrové platby, na které se vztahuje zákon o prodeji zboží a služeb na úvěr. Byly zdůrazněny následující problémy:

- Rozsah zákona o prodeji zboží a služeb na úvěr, oddíl 8 je nejasný a může mít za následek náhodné výstupy
- Zákon o prodeji zboží a služeb na úvěr a vnitřní pravidla společností provozujících kreditní karty mají různá východiska a rozsah
- Vydavatel karty může uvíznout v pasti mezi systémem a spotřebitelem

Martin Alvheim zastupoval společnost Teller AS. Teller AS (dříve Visa Norge) byla založena v roce 1977 a vlastní ji norské obchodní banky a spořitelny. Ty nabízejí služby vydavatelům Visa a Mastercard a odběrním místům Visa, Mastercard a American Express.

Reklamační síť Visa dává vydavateli právo opravit nesprávné transakce na základě definovaných kódů a pravidel v předpisech Visa. Členové Visa společně sestavují tato pravidla s ohledem na bezpečnost a uživatelské pohodlí.

Předpisy Visa nerozlišují mezi kreditními a debetními kartami. Způsob, kterým se vydavatel rozhodne spravovat účty držitelů karet, neovlivňuje práva poskytovaná předpisy Visa.

Podle předpisů Visa může vydavatel opravit transakce, pokud:

- Zboží/služby nejsou poskytnuty
- Zboží neodpovídá uvedenému popisu
- Nákup je zrušen
- Je zapláceno jiným způsobem

Transakce mohou být opraveny rovněž v případech podvodu nebo zjištění omylu při postupu schvalování nebo úhrady.

Byl uveden příklad, kdy Visa po úpadku společnosti Coast Air vrátila peníze cestujícím, kteří platili jak debetními, tak kreditními kartami.

Po prezentaci následovala debata vedená **Josteinem Olsengem**. Panelu se zúčastnili čtyři účastníci druhé části semináře. Hlavními body diskuse byly:

- Spotřebitelská rada tvrdila, že marketing společnosti Visa byl zavádějící, protože používání karty Visa není nejbezpečnější způsob on-line nákupu ve srovnání s právem podle zákona o prodeji zboží a služeb na úvěr.
- Spotřebitelská rada uvedla, že není překvapující, že spotřebitelská práva při použití karty Visa jsou nejasná, pokud jde o to, kdy „mohou“ vydavatelé vrátit peníze spotřebitelům.
- Byla vznesena otázka kontroly odběrních míst prováděné společnostmi Teller/Visa. Tato kontrola by nereseriozní obchodníky snadno vyřadila z okruhu platebních zařízení poskytujících spotřebitelům službu Visa, což by navíc zvýšilo ostražitost. Společnost Teller provozuje systém kontroly odběrních míst, místa jsou hodnocena a po určité době jsou jakožto odběrní místo zrušena.
- Když spotřebitel obdrží kartu Visa, používání karty a práva vyplývající z jejího používání jsou upravena smlouvou s vydavatelem (obvykle spotřebitelova banka). V obchodních podmínkách mnoha bank je uvedeno, že banka nemá žádnou odpovědnost za nedodání, závady atd. I když jsou tedy předpisy Visa jasné, banky je musí dodržovat ve svých obchodních podmínkách. Společnost Teller poukázala na skutečnost, že se jedná o odpovědnost banky.
- Jaké jsou předpisy Visa a jsou přístupné veřejnosti? Nebyla dána žádná jasná odpověď.

Závěry ESC Norsko:

- Předpisy Visa by měly být zpřístupněny veřejnosti.
- Je třeba vyjasnit spotřebitelská práva při používání platebních karet on-line.
- Banky by měly zahrnout předpisy Visa do svých smluv se spotřebiteli.
- Měla by být věnována pozornost novým způsobům plateb a potřebě chránit spotřebitele.
- Visa by měla mít větší odpovědnost za uzavírání odběrních míst, je-li prokázáno, že obchodník provozuje svou činnost bez respektu ke spotřebitelským právům, např. může jít o holiday kluby.