

## TISKOVÁ ZPRÁVA SČS

# VÝSLEDKY VÝZKUMU VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ K HROMADNÝM ŽALOBÁM

Hromadné žaloby, resp. hromadná řízení o nárocích jak poškozených spotřebitelů, tak i dalších skupin lidí jako např. zaměstnanců apod., jsou u nás momentálně předmětem řady odborných debat, a některé strany legislativní návrhy Ministerstva spravedlnosti na ukotvení tohoto institutu v ČR opakovaně kritizují a staví se proti jeho přijetí.

Ve spolupráci s agenturou SC&C market research jsme se proto rozhodli i s přispěním Ministerstva průmyslu a obchodu zeptat se přímo spotřebitelů, jak hromadné žaloby vnímají a do jaké míry lze očekávat, že by tento institut při obhajobě svých práv využívali.

Výsledky provedeného výzkumu veřejného mínění, který proběhl metodou CAWI ve dnech 3. -19. 6. 2019 a kterého se zúčastnilo 805 respondentů z celé ČR, Vám zde přinášíme a jsme rádi, že se i při letmém pohledu na tyto výsledky potvrdil náš předpoklad, že zájem o využívání tohoto institutu je mezi českými spotřebiteli velký a že nejvýznamnější cílová skupina, jejíž práva má právě legislativní návrh Ministerstva spravedlnosti posílit, je již dnes schopna identifikovat jeho přínosy a v kontextu problémů, se kterými se na trhu setkává, toto i jasně a srozumitelně zformulovat.

Zdá se tedy, že největšími odpůrci návrhu úpravy hromadného řízení a „zákona o hromadných žalobách“ nejsou právní puristé a příznivci kontinentálního typu práva, ale především ti, vůči kterým budou moci být hromadná řízení vedena a kteří se dnes v praxi vůči konečným zákazníkům a svým klientům nechovají zcela čestným nebo férovým způsobem.

### Shrnutí:

- **82 % spotřebitelů by se dnes připojilo k něčí žalobě, pokud by výše škody byla v jejich případě malá a pokud by taková žaloba směřovala k náhradě škody (po sečtení individuálních škod) již podstatně vyšší**
- **81 % spotřebitelů nemá v ČR problém s tím, aby bylo při hromadné žalobě zastupováno hromadně a automaticky. Většina z nich si ale přeje, aby měli možnost současně z účasti na takové žalobě i případně jednoduše odstoupit.**
- **93 % spotřebitelů je u nás také přesvědčeno o tom, že soudy by měly hromadnou žalobu přijmout jen pokud se nepodaří spor urovnat mimosoudně, nebo pokud tato dohoda selže anebo pokud není možná.**
- **A 84 % spotřebitelů je u nás přesvědčeno i o tom, že hromadné žaloby a řízení o nich mohou přinést významné úspory, a to jak soudům, tak i poškozeným a i firmám, vůči kterým směřují.**

K jednotlivým odpovědím pak zde připojujeme i náš komentář.

1. Pro 96 % spotřebitelů se služby stávají stejně důležité jako výrobky.

Ať už se jedná o telekomunikace nebo o jinou oblast služeb, drtivá většina lidí si uvědomuje, že význam služeb na našem trhu postupně vzrůstá.

Komentář: Tento výsledek nás nepřekvapuje a domníváme se, že význam služeb roste i s jejich podílem na celkových výdajích na straně českých domácností, a to ať už se jedná např. právě o sektor telekomunikací, bankovníctví a pojišťovnictví či např. o energetické služby.

2. 49 % spotřebitelů přitom v posledním půl roce nějakou službu nebo nějaký výrobek reklamovala.

51 % spotřebitelů u nás v posledním půl roce nic nereklamovalo, ale plných 49 % ano, a to v 29 % zboží, ve 13 % služby a v 7 % obojí. Muži (26 %) přitom u nás reklamují služby častěji než ženy (15 %). U zboží je to pak vyrovnané (cca 1/3 respondentů v obou případech). A nejmladší věková skupina (lidé do 29 let) také služby i zboží reklamuje častěji než skupiny starší.

Komentář: Právo reklamovat výrobek či službu patří k základním právům spotřebitelů, a jsme příjemně překvapeni tím, že jsou to především mladší lidé, kteří toto právo využívají a aktivně se tak o svá práva (v případě nespokojenosti) zasazují. Otázkou ovšem zůstává, jak spotřebitelé (a jednotlivé kategorie osob) postupují, když je jim jejich oprávněná reklamace ze strany konkrétního obchodníka zamítnuta a zda jsou ochotni se pak i nadále svých práv domáhat?

3. 74 % spotřebitelů je ochotných se svých práv domáhat i soudní cestou a podat žalobu na náhradu škody atd.. i když výše jim způsobené škody ze strany obchodníka nepřesahuje 15 tis. Kč.

46 % spotřebitelů je ochotno podat žalobu kvůli škodě v rozpětí od 5 do 15 tis. Kč, 16 % kvůli škodě v rozpětí 1 až 5 tis. Kč a 12 % dokonce i kvůli škodě do 1 tis. Kč. Průměrná částka, kvůli které jsou ochotni se Češi při zamítnuté reklamaci nebo způsobené škodě bránit i soudní cestou (kterou sami udali) je 14 630 Kč.

Komentář: Je zřejmé, že ochota bránit se soudní cestou není spojena u spotřebitelů se závratně vysokými částkami, a řada těchto případů vykazuje i znaky bagatelních sporů. A toto číslo je pak relativně vysoké i vzhledem k tomu, že institut mimosoudního řešení spotřebitelských sporů u nás funguje zatím jen omezenou dobu (a to v jednotlivých oblastech ještě velmi specificky) a že spotřebitelům tak jiná cesta než podat žalobu, pokud se chtějí domoci svých práv, v podstatě nezbývá.

4. 82 % spotřebitelů je ochotných se připojit k případné hromadné žalobě, tj. k žalobě někoho jiného, pokud by v jejich případě, a i v případě ostatních byla výše individuálních škod malá a pokud by tato žaloba směřovala (v součtu individuálních škod) k náhradě škody podstatně vyšší

Rozhodně ano by se připojilo 43 % spotřebitelů, spíše ano pak 39 % spotřebitelů. Míra rozhodného souhlasu u nás klesá s rostoucím vzděláním respondenta. U lidí se základním vzděláním přitom činí rozhodný souhlas 65 %. U lidí s VŠ vzděláním to je jen 31 %.

Komentář: To, že by se k hromadné žalobě nepřipojilo rozhodně jenom 2 % spotřebitelů, pro nás do určité míry překvapením je, toto číslo jsme očekávali vyšší, ale toto číslo svědčí společně i s relativně malým počtem lidí, kteří neumí tuto otázku posoudit, o podpoře tohoto institutu ze strany spotřebitelů.

5. 81 % spotřebitelů nemá v ČR problém s tím, aby bylo při hromadné žalobě zastupováno hromadně a automaticky. Většina z nich si ale přeje, aby měli možnost z účasti na takové žalobě i případně jednoduše odstoupit.

Proti hromadným žalobám nebo podobnému principu je rozhodně jen 7 % spotřebitelů a pouze 12 % spotřebitelů by preferovalo, aby se k účasti na takové žalobě museli sami přihlásit, což znamená, že plných 81 % lidí u nás nemá problém s tím, aby je někdo (*pozn.: v rámci tzv. odhlašovacího řízení*) zastupoval i automaticky. A tato ochota nechat se někým při hromadné žalobě automaticky zastupovat roste především s věkem respondenta. 46 % spotřebitelů si pak přeje, aby měli z účasti na takové žalobě možnost případně i jednoduchým způsobem odstoupit, a 35 % spotřebitelů si myslí, že pro takové zastupování by jim stačovalo, pokud by subjekt, který by je zastupoval, byl nezávislý.

Komentář: Ukazuje se, že ani tzv. opt-out systém, resp. princip odhlašovacího řízení není spotřebitelům v ČR proti srsti, a máme radost z toho, že většina spotřebitelů u nás uvažuje o svých nárocích také i velmi rozumně a že předvídají a ocenili by i možnost, aby mohli z účasti na takové žalobě (např. po zvážení pro a proti) i odstoupit.

6. 93 % spotřebitelů je u nás také přesvědčeno o tom, že soudy by měly hromadnou žalobu přijmout jen pokud se nepodaří spor urovnat mimosoudně, nebo pokud tato dohoda selže anebo pokud není možná.

Rozhodně s tímto výrokem souhlasí 54 % spotřebitelů a spíše s ním souhlasí 39 % spotřebitelů.

Komentář: Toto zjištění je velmi potěšující a svědčí o skutečnosti, že Češi uvažují i o efektivitě systému hromadných žalob a hromadných řízení. Naprosté většině spotřebitelů tak nejde o to, aby soudním sporem poškodili např. pověst obchodníka apod., ale aby se mohli účinně dovolat svých práv, a to i mimosoudní cestou a uzavřením soukromoprávní dohody anebo narovnáním.

7. 84 % spotřebitelů je u nás přesvědčeno i o tom, že hromadné žaloby a řízení o nich mohou přinést významné úspory, a to nejen soudům, ale i poškozeným a firmám, vůči kterým směřují.

S tímto výrokem rozhodně a spíše souhlasí shodně 42 % spotřebitelů. Rozhodně nesouhlasí jen 1 % a tuto otázku neumí posoudit jen 9 % spotřebitelů.

Komentář: I toto zjištění je potěšující a vypovídá, že se lidé u nás v základních otázkách dobře orientují a že efektivitu řízení, i pokud jde o celkové náklady hromadných žalob (oproti nutnosti podávat individuální žaloby ve stejných anebo obdobných případech dnes), považují nejen za relevantní, ale skutečně i za velmi významnou.

8. O přípravě zákona o hromadných žalobách vědělo jen 21 % spotřebitelů.

Plných 79 % spotřebitelů přitom až do začátku června 2019 neznamenal, že se v ČR připravuje zákon o hromadných žalobách.

Komentář: U této otázky jsme předpokládali, že počet lidí, kteří se již dozvěděli o přípravě zákona o hromadných žalobách, resp. o hromadných řízeních bude o trochu vyšší, ale pokud si uvědomíme, že velká část spotřebitelů tak nemohla být probíhající debatou o podobě tohoto zákona předem ovlivněna, tak musíme konstatovat, že odpovědi na předchozí otázky do značné míry skutečně reprezentují mínění českých spotřebitelů a také jejich postoj k této úpravě, a tím je i toto zjištění potěšující.

Závěrem:

Je samozřejmě nutné přihlédnout v konkrétních případech u spotřebitelů vždy mimo jiné i k jejich dosaženému vzdělání, věku apod., ale obecně lze zkonstatovat, že navrhovaná úprava bude českými spotřebiteli, pokud nedozná zásadních změn, přijata pozitivně, a věříme, že bude plnit i účel, pro který byla do legislativního procesu zařazena.

A i když i my ve Sdružení českých spotřebitelů (SČS) máme pochopitelně k této úpravě některé připomínky, a to zejména k onomu b), kterým je ochota státu podporovat mimosoudní řešení sporů a nově i zastupování zájmů spotřebitelů v těchto hromadných řízeních, musíme na tomto místě odpovědně uvést, že se i postavení spotřebitelských organizací oproti původním návrhům zjednodušilo a že tak ve větší míře odpovídá i postojům a očekáváním spotřebitelské veřejnosti u nás.

V Praze, dne 5. prosince 2019

Kontakt:

Mgr. Viktor Vodička, ředitel SČS

E: [vodicka@konzument.cz](mailto:vodicka@konzument.cz)

T: +420 732 266 150

**Sdružení českých spotřebitelů, z. ú. (SČS)** si klade za cíl hájit oprávněná práva a zájmy spotřebitelů v České republice a na vnitřním trhu EU, přičemž vyzdvihuje především preventivní stránku jejich ochrany: „Jen poučený spotřebitel se dokáže účinně hájit“. SČS přispívá ke kultivaci podnikatelského a konkurenčního prostředí a působí v řadě oblastí, včetně standardizace, podpory kvality a bezpečnosti průmyslového zboží a potravin a služeb, včetně služeb finančních.

---