



COI0X00S47TV

Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

Vaše zn. SpZn. Čj. Vyřizuje/kl. Praha
..... ČOI 80969/16/O100 ČOI 82227/16/O100 Jelínková/145 11.07.2016

Poskytnutí informace dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů

České obchodní inspekci byla dne 24. 6. 2016 doručena Vaše žádost o poskytnutí informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, evidovaná pod č.j. ČOI 80969/16/O100, v níž s odvoláním na informaci ke kontrolám e-shopů <http://www.coi.cz/e-shopy-stale-klamou-spotrebitele-nc2106/> požadujete:

„Poskytnutí seznamu subjektů, u kterých bylo nalezeno kontrolní zjištění z důvodu klamání spotřebitele a informace o těchto závadných jednáních.“

K Vašemu dotazu sdělujeme:

Seznam subjektů, u kterých bylo nalezeno kontrolní zjištění z důvodu klamání spotřebitele ve smyslu vydané tiskové zprávy ČOI - tj. výsledky kontrol internetových obchodů za 1. čtvrtletí 2016, je přílohou tohoto dopisu. Informace o závadných jednáních jsou poskytnuty ve formě příkladů z kontrolních protokolů, rozhodnutí nebo příkazů. Obecně se jedná o porušení § 4 a § 5 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. U některých subjektů byla zjištěna i další porušení tohoto zákona (viz tabulka v příloze dopisu).

- 1) Na internetových stránkách obchodu, na nichž bylo nabízeno zboží, byl uveden nepravdivý údaj, když v souvislosti s informováním spotřebitele o právu na odstoupení od smlouvy v Reklamačním řádu, části Právo spotřebitele odstoupit od smlouvy, bylo uvedeno: „Na kupní cenu, která má být kupujícímu vrácena, může prodávající navíc započíst své skutečně vynaložené náklady spojené s vrácením zboží.“

- 2) Na webové stránce obchodu v Obchodních podmínkách v čl. 4 bod 4.1 až 4.3 Společná a závěrečná ustanovení bylo uvedeno: „Kupující má právo odstoupit od kupní smlouvy bez uvedení důvodů a bez sankce do 14 dnů od převzetí zboží. Odstoupení od kupní smlouvy musí být provedeno písemně (§ 40 ObčZ) a je zapotřebí je doručit prodávajícímu nejpozději v poslední den 14 denní lhůty. Kupující je povinen vrátit zboží prodávajícímu bez zbytečného odkladu po odstoupení od kupní smlouvy. Vrácení zboží zajistí na své náklady kupující. Vrácené zboží musí být předáno prodávajícímu nepoškozené a ve stavu, v jakém bylo kupujícímu dodáno, nejlépe i s původním obalem. Spolu se zbožím musí být prodávajícímu vrácen i záruční list. Proávající vrátí kupujícímu kupní cenu zboží do 30 dnů ode dne odstoupení od kupní smlouvy. Kupující souhlasí s tím, že prodávající není povinen vrátit kupujícímu kupní cenu dříve, než kupující splní svou povinnost vrátit prodávajícímu zboží. Na pohledávku kupujícího na vrácení kupní ceny zboží je prodávající oprávněn jednostranně započíst svou pohledávku na náhradu škody způsobené na zboží, popř. svou pohledávku na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží.“

Tato ustanovení neodpovídají dikci obč. zákoníku účinného od 1. 1. 2014.

- 3) Na internetových stránkách nebyl spotřebitel řádně informován o podmínkách uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, kdy ve Všeobecných obchodních podmínkách pro nákup na internetovém obchodě v části 10. Odstoupení od smlouvy - vrácení zboží bylo uvedeno, že ...“Kupující, který je v postavení spotřebitele (fyzická osoba ne podnikatel) má právo dle ust. 53 odst. 7 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku odstoupit od uzavřené kupní smlouvy bez uvedení důvodu ve lhůtě do 14 dnů od převzetí zboží. Odstoupení je povinen kupující učinit písemně a písemné odstoupení spolu se zbožím doručit na svůj náklad zpět prodávajícímu do jeho sídla. Pro posouzení dodržení 14 denní lhůty pro odstoupení od smlouvy a vrácení zboží je okamžik doručení odstoupení a vráceného zboží prodávajícímu. Pro účinné odstoupení musí být zboží vráceno nepoškozené, zabalené v původním obalu, neopotřebované a bez jakýchkoli známek užívání. Bude-li odstoupení od smlouvy učiněno v souladu s výše uvedenými podmínkami, vrátí prodávající kupujícímu zaplacenou kupní cenu bez dopravného na jeho účet nebo způsobem dohodnutým s kupujícím ve lhůtě do 30 dnů od odstoupení od smlouvy a vrácení zboží.“
- 4) Na webové stránce v Obchodních podmínkách v části Odstoupení od kupní smlouvy – vrácení zboží bylo uvedeno – „U zboží zakoupeného prostřednictvím internetového obchodu má kupující – nepodnikatel – fyzická osoba podle Obč. zák. právo do 14 dnů od doručení zboží na jeho vrácení bez udání důvodu. Zboží nesmí být žádným způsobem poškozené, nést znaky používání či jinak znehodnocené a musí být zabalené v originálních obalech spolu s veškerým příslušenstvím. Ke zboží musí být přiloženy veškeré dokumenty a to včetně faktury a záručního listu.“

V textu podtržené informace jsou v rozporu s ust. § 1812 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

- 5) Na internetových stránkách nebyl spotřebitel informován o existenci práva odstoupit od kupní smlouvy a podmínkách jeho realizace, protože v části Obchodní podmínky v bodě č. 8 Vrácení zboží uvedl pouze: „8.1. V případě, že zákazník nebude spokojený s objednaným zbožím, může ho vrátit na vlastní náklady bez udání důvodu do 14 dnů od obdržení a zaplacení zásilky, toto se vztahuje pouze na soukromé

osoby. Platba za vrácené zboží bude uhrazena převodem na účet (po vyčíslení nákladů a manipulací, náklady budou zákazníkovi sděleny před vyplacením částky na účet) osoby, která objednávku provedla. Vrátil nelze zboží, které bylo použito.“

Provozovatel opomněl uvést důležitý údaj, který po něm, s přihlédnutím ke všem okolnostem, bylo možno spravedlivě požadovat, a toto jednání je tak v rozporu s požadavky odborné péče, kterou bylo možné od něho ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat, a která by odpovídala poctivým obchodním praktikám, a zároveň bylo způsobilé ochudit spotřebitele o výkon práva na odstoupení od smlouvy, tedy bylo způsobilé podstatně ovlivnit rozhodování průměrného spotřebitele tak, že ten mohl učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil.

- 6) Na internetových stránkách užil podnikatel nekalou – klamavou obchodní praktiku, když v obchodních podmínkách v sekci 5. Odstoupení od kupní smlouvy bylo mj. uvedeno, že...*“má kupující v souladu s ust. § 53 odst. 7 občanského zákoníku právo od kupní smlouvy odstoupit...Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu doručeno do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží..... Zboží musí být prodávajícímu vráceno do 5 pracovních dnů od odeslání odstoupení od smlouvy prodávajícímu. ... Ve lhůtě patnácti (15) dnů od vrácení zboží kupujícím ... je prodávající oprávněn provést přezkoumání vráceného zboží ...V případě odstoupení od smlouvy ... vrátí prodávající kupní cenu kupujícímu do deseti (10) dnů od skončení lhůty na přezkoumání zboží..., nejpozději však do třiceti (30) dnů od doručení odstoupení od kupní smlouvy kupujícímu.....“*

Tyto informace nemají oporu v žádném právním předpisu.

- 7) Spotřebitel nebyl řádně informován o rozsahu jeho práv při odstoupení od kupní smlouvy a podmínkách jeho realizace, kdy na internetových stránkách v části Obchodní podmínky Odstoupení od smlouvy bylo uvedeno toliko v čl. 5.1. *„Odstoupení od kupní smlouvy musí být prodávajícímu doručeno do čtrnácti (14) dnů od převzetí zboží.“* V čl. 5.2. bylo uvedeno, že *„Zboží musí být prodávajícímu vráceno do 7 pracovních dnů od odeslání odstoupení od smlouvy prodávajícímu.“* Dále v čl. 5.3. bylo uvedeno, že *„Ve lhůtě patnácti (15) dnů od vrácení zboží kupujícím dle čl. 5.3. Obchodních podmínek je prodávající oprávněn provést přezkoumání vráceného zboží, zejména za účelem zjištění, zdali vrácené zboží není poškozeno, opotřebeno či částečně spotřebováno.“* V čl. 5. 2. Obchodních podmínek též bylo uvedeno: *„V případě odstoupení od smlouvy dle čl. 5.2. obchodních podmínek vrátí prodávající plnění poskytnuté kupujícím kupujícímu do deseti (10) dnů od skončení lhůty na přezkoumání zboží dle čl. 5.4. obchodních podmínek, nejpozději však do třiceti (30) dnů od doručení odstoupení od kupní smlouvy kupujícímu, a to bezhotovostně na účet určený kupujícím.“*

- 8) Na webových stránkách byl uveden nepravdivý údaj, když v obchodních podmínkách, části Záruka vrácení peněz v souvislosti s informováním spotřebitele o právu na odstoupení od smlouvy uvedl, že *„Spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů do 14 dnů od převzetí zboží. V případě vrácení zboží však prodejce odečte náklady na dopravu a manipulační poplatky. Současně lze cenu snížit o částku, kterou zboží ztratilo běžným opotřebením.“*

Porušení ust. § 4 odst. 3 ve spojení s ust. § 4 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

- 9) Podnikatel užil nekalou - klamavou obchodní praktiku, když v obchodních podmínkách na internetových stránkách nebyly uvedeny informace, které je podnikatel povinen sdělit spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy v souladu s ust. § 1820 odst. 1 písm. f) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, a to informace o právu na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem, podmínky, lhůty a postupy při uplatnění tohoto práva.

Jedná se o porušení právních povinností uvedených v ust. § 4 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, které je v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit rozhodování spotřebitele tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil, kdy podnikatel opomněl uvést důležité údaje ve smyslu ust. § 5 odst. 1 písm. c) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele.

- 10) Podnikatel nesplnil zákonné povinnosti zákazu užívání nekalých obchodních praktik a porušil ust. § 4 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., v návaznosti na ust. § 5 odst. 1 písm. a) téhož zákona, když v obchodních podmínkách uveřejněných na internetových stránkách uvedl, že *„... pro odstoupení od smlouvy ve lhůtě do 14 dnů musí kupující splnit níže uvedené podmínky: Odeslat prodávajícímu dopis s následujícím textem – Chci jednostranně odstoupit od smlouvy ze dne DD.MM.RRRR, číslo balíku xxxx a požaduji vrácení uhrazené částky za zboží poštovní poukázkou na adresu:..... nebo na účet číslo: Datum a podpis. Zboží doručit na adresu prodávajícího spolu s přiloženou kopií výše uvedeného dopisu. Zboží odesílané a doručené zpět na adresu prodávajícího musí být v původním nepoškozeném obalu, nesmí být použité, musí být nepoškozené, musí být kompletní (včetně příslušenství, návodu atd.) s originálem záručního listu či dokladu o koupi.“* Podnikatel uvedl další informace porušující ust. § 4 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele v návaznosti na ust. § 5 odst. 1 písm. b) téhož zákona, když na internetových stránkách uvedl: *„Neposílejte zboží na dobírku – nebude převzato.“* Tím mohl ve spotřebiteli vyvolat klamný dojem, že spotřebitel nemůže platně odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, pokud zboží takovýmto způsobem prodávajícímu zaslal.

S pozdravem

V. z.


Ing. Mojmír Bezecný
ústřední ředitel
České obchodní inspekce

Příloha:

Kontroly e-shopů 1. čtvrtletí 2016 – seznam subjektů s porušením (klamání spotřebitele)

Handwritten mark