**Jen 13 % e-shopů z 279 kontrolovaných ČOI bylo bez závad**

*(Průběžná zpráva za 2. čtvrtletí 2015)*

***(Praha, 24. srpen 2015)* Také ve 2. čtvrtletí letošního roku zjistila Česká obchodní inspekce v řadě vytipovaných internetových obchodů nedostatky, a to v 87 % z 279 kontrolovaných. Část prodávajících stále do svých obchodních podmínek nezapracovala změny, které přinesl nový občanský zákoník a informuje spotřebitele o reklamačních podmínkách, možnosti odstoupení od kupní smlouvy a jejich dalších právech dle již neplatného občanského zákoníku, případně je informuje nesprávně. Tyto nekalé obchodní praktiky prokázali inspektoři v plné polovině kontrol. Vysoký poměr zjištění je také výsledkem šetření, vedených na základě podnětů spotřebitelů. Další internetové obchody byly ke kontrole vytipovány po předchozím monitorování a zjištění, že jejich provozovatelé nedodržují ani základní informační povinnosti. Ve 2. čtvrtletí 2015 bylo pravomocně uloženo celkem na 200 pokut za jeden milion korun, další desítky řízení probíhají. „Kromě ověřování důvěryhodnosti e-shopu doporučuji spotřebitelům obezřetnost zejména při nákupech značkových výrobků. Vymoci zpět finanční nároky může být v těchto případech velmi problematické, při nákupu ve třetích zemích prakticky nemožné,“ říká Mojmír Bezecný, ústřední ředitel ČOI.**

Celoroční kontrolní akce je zaměřena na dodržování povinností, vyplývajících prodávajícímu z obecně závazných právních předpisů při nabídce, prodeji zboží a poskytování služeb distančním způsobem, kdy je jako způsob prodeje zvolen elektronický obchod. V období od 1. 4. do 30. 6. 2015 bylo v rámci kontrolní akce provedeno celkem 279 kontrol, zaměřených především na plnění povinností, vyplývajících prodávajícím ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a dalších obecně závazných právních předpisů, v dozorové pravomoci České obchodní inspekce.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kontroly internetových obchodů** – 2. čtvrtletí 2015 | | | |
| **Inspektorát** | **počet kontrol** | **kontroly se zjištěním** | **zjištěná porušení v %** |
|
| Středočeský a Hl. město Praha | 30 | 21 | 70,0 % |
| Jihočeský a Vysočina | 24 | 22 | 91,7 % |
| Plzeňský a Karlovarský | 31 | 28 | 90,3 % |
| Ústecký a Liberecký | 55 | 45 | 81,8 % |
| Královéhradecký a Pardubický | 51 | 45 | 88,2 % |
| Jihomoravský a Zlínský | 40 | 38 | 95,0 % |
| Moravskoslezský a Olomoucký | 48 | 43 | 89,6 % |
| **Celkem** | **279** | **242** | **86,7 %** |

Ze souhrnu kontrol provedených jednotlivými inspektoráty vyplývá, že porušení obecně závazných právních předpisů bylo zjištěno při 242 kontrolách, což představuje 86,7 % z 279 celkem provedených kontrol. Tento vysoký poměr zjištění je výrazně ovlivněn výběrem kontrolovaných subjektů. Podstatnou roli při těchto kontrolách sehrálo cílené vyhledávání problémových internetových obchodů, na němž se podílejí všechny inspektoráty a podání spotřebitelů, která patří k nejpočetnějším.

Česká obchodní inspekce přijala v průběhu 2. čtvrtletí 2015 celkem 1533 podání spotřebitelů a z šetřených podnětů prokázala jeho oprávněnost nebo jiné porušení povinností v celkem 172 případech, například závady v obchodních podmínkách, nedodržení lhůty pro vyřízení reklamace, a šetřila také nejméně 2 desítky podání, které upozorňovaly na e-shopy podezřelé z nabídky padělků různých značkových výrobků. Většina podání však byla opět mimo kontrolní a sankční pravomoc České obchodní inspekce, neboť prodávající porušili ustanovení občanského zákoníku, vymahatelná pouze soudní cestou, jako například nesouhlas kupujícího s vyřízením reklamace (cca 170 podání), nevrácení peněz po odstoupení od smlouvy, a to v 60 případech, nedodání již zaplaceného zboží (51 případů) atd.

**Zjištěná porušení a uložené sankce**

Nejčastěji byla kontrolovanými osobami porušována ustanovení zákona o ochraně spotřebitele (zák. č. 634/1992 Sb.), což bylo inspektory zjištěno v 450 případech:

* největší podíl na všech porušeních mělo stejně jako v předchozím období použití některé z nekalých obchodních praktik (§§ 4 a 5), což se potvrdilo při kontrole obchodních podmínek internetových obchodů ve 240 případech. Ve většině případů se jednalo o neposkytnutí zákonem stanovených informací, případně o poskytnutí neúplných či jinak zavádějících údajů, ať již o prodávajícím, o podmínkách uzavření smlouvy, nebo o uplatnění práv z této smlouvy vyplývajících, případně prodávající neposkytl spotřebiteli požadované formuláře. Klamavá obchodní praktika související s nabízením nebo prodejem zboží porušujícího některá práva duševního vlastnictví (§ 5, odst. 2) byla zjištěna v 8 případech
* dalším častým zjišťovaným nedostatkem, kdy kontrolované subjekty neposkytovaly spotřebiteli řádné informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (§ 13), bylo prokázáno při 125 kontrolách
* nesplnění formálních náležitostí při vyřizování reklamace (§ 19) zjistili inspektoři ve 30 případech
* porušení dalších ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, např. informačních povinností o výrobku (§ 11) nebo neseznámení s cenou (§ 12), bylo prokázáno v menším rozsahu.

Jiné právní předpisy v kontrolní pravomoci ČOI nedodrželi provozovatelé e-shopů v 17 případech.

Na základě zjištěných porušení obecně závazných právních předpisů bylo ve sledovaném období pravomocně uloženo kontrolovaným subjektům celkem 204 pokut v souhrnné výši 1 044 000 Kč, další desítky správních řízení nebyly v hodnoceném období ukončeny.

**Závěr**

Porovnáním výsledků kontrol za 1. a 2. čtvrtletí 2015 je zřejmé, že úroveň plnění informačních povinností v kontrolovaných internetových obchodech se nezlepšila ([viz E-shopy\_1. čtvrtletí 2015](http://www.coi.cz/e-shopy-1.q-2015-nc1513/)). Stále existuje řada prodávajících, kteří do svých obchodních podmínek ani po více než roce nezapracovali změny, které přinesl nový občanský zákoník (zák. č. 89/2012 Sb.), a informují spotřebitele o reklamačních podmínkách, možnosti odstoupení od kupní smlouvy uzavřené distančním způsobem i dalších důležitých údajích dle již neplatného občanského zákoníku, případně tyto informace poskytují v obchodních podmínkách nesprávně. Toto bylo rovněž inspektory ČOI při kontrolách nejčastěji zjištěným nedostatkem. Vysoké procento zjištění bylo rovněž zapříčiněno tím, že prováděné kontroly byly zaměřeny na konkrétní e-shopy na základě četných podnětů spotřebitelů. Další kontroly probíhaly ve vybraných internetových obchodech, které byly vytipovány při předběžném monitoringu pro zjevné základní závady v plnění informačních povinností.