|  |  |
| --- | --- |
|  | **TISKOVÁ ZPRÁVA** |

**Více než 70 % kontrolovaných e-shopů v roce 2020 porušilo zákon**

*(Závěrečná zpráva za rok 2020)*

***(Praha, 26. únor 2021)* Česká obchodní inspekce vyhodnotila kontroly zaměřené na dodržování právních předpisů při nabídce a prodeji zboží přes internet, které uskutečnila v průběhu roku 2020. Celkem provedla 1 144 kontrol a porušení zákonů zjistila u 809 z nich, což je 70,7 *%. „Výsledky kontrol za rok 2020 opět potvrdily, že oblast internetového prodeje patří k těm formám obchodování, při kterých ve velké míře dochází k porušování spotřebitelské legislativy. Obchodníci často používají nekalé a klamavé obchodní praktiky a neinformují spotřebitele o podmínkách a uplatnění reklamace,“* říká k výsledkům kontrol ředitel ČOI Mojmír Bezecný.**

Česká obchodní inspekce v průběhu roku 2020 uskutečnila 1 144 kontrol e-shopů. Jejich cílem bylo ověřit dodržování povinností vyplývajících prodávajícím zejména ze zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ale i dalších právních předpisů v dozorové působnosti České obchodní inspekce. Nedostatky zjistila při 809 kontrolách, což představuje 70,7 % z celkového počtu provedených kontrol.

ČOI v uplynulém roce reagovala také na zvýšený zájem spotřebitelů o elektronické obchodování, který byl z části ovlivněn mimořádnou situací způsobenou šířením nemoci COVID-19. Značná část kamenných provozoven byla uzavřena, proto někteří prodejci na tuto skutečnost reagovali přenesením své obchodní činnosti do nových internetových obchodů.

Se zájmem o nákup přes  internet narostlo také množství spotřebitelských podnětů, které se týkaly především reklamací, odstoupení od smlouvy a dále kvality výrobků, resp. dodání výrobků v jiné než očekávaní kvalitě.

Nedostatky, které byly zjištěny při kontrolách internetových obchodů, spočívaly zejména v neuvedení důležitých informací nezbytných pro odstoupení od kupní smlouvy. Dále také neinformování o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Internetoví prodejci také v mnoha případech neinformovali o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. U některých e-shopů chyběly řádné informace o výrobcích z hlediska jejich deklarovaných vlastností a doporučených způsobů bezpečného použití. Velmi často se jedná o tytéž internetové obchody, které ČOI již v minulosti kontrolovala a u nichž zjistila, že zákonem stanovené povinnosti nedodržují.

ČOI v rámci cílení kontrol využívá vlastní monitoring e-shopů, v rámci kterého jsou ke kontrole vybíráni prodávající, jejichž webové stránky vykazují znaky možného porušování právních předpisů, ale i četné podněty spotřebitelů.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Inspektorát** | **Počet kontrol** | **Kontroly se zjištěním** | **Zjištění v %**  |
|
| Středočeský a Hl. město Praha | 71 | 57 | 80,3% |
| Jihočeský a Vysočina | 68 | 46 | 67,7% |
| Plzeňský a Karlovarský | 90 | 59 | 65,6% |
| Ústecký a Liberecký | 103 | 60 | 58,3% |
| Královéhradecký a Pardubický | 188 | 101 | 53,7% |
| Jihomoravský a Zlínský | 361 | 247 | 68,4% |
| Olomoucký a Moravskoslezský | 263 | 239 | 90,9% |
| **Celkem** | **1 144** | **809** | **70,7%** |

**Zjištěná porušení**

Inspektoři ČOI nejčastěji zjistili porušení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Jednotlivá ustanovení byla porušena celkem v 1 634 případech. Z tohoto počtu konkrétně:

* v 616 případech bylo kvalifikováno porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik. Z tohoto počtu bylo:
* v 343 případech zjištěno porušení ustanovení § 4 v návaznosti na ustanovení § 5 odst. 1, 2, 3, týkajícího se klamavého konání
* v 262 případech bylo zjištěno porušení ustanovení § 4 v návaznosti na ustanovení § 5a odst. 1, 2, řešící klamavá opomenutí
* v 10 případech bylo kvalifikováno porušení ustanovení § 4 odst. 1, 4
* v 1 případě se jednalo o porušení ustanovení § 5b, agresivní obchodní praktika
* ve 429 případech obchodník porušil povinnost informovat spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit (§ 13)
* ve 389 případech obchodník neinformoval spotřebitele o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (§14)

Porušení dalších ustanovení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele bylo zjištěno v menším rozsahu.

Dále obchodníci (v 18 případech) nedodrželi zákon č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek. Nejčastěji, ve 13 případech, prodejce nevyloučil prodej tabákových výrobků, kuřáckých pomůcek, bylinných výrobků určených ke kouření a elektronických cigaret osobám mladším 18 let prostřednictvím komunikace na dálku.

Další vybraná porušení právních předpisů:

* v 43 případech bylo kvalifikováno porušení zákona č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky
* ve 32 případech byl porušen zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole, neboť prodávající neumožnil kontrolnímu orgánu provedení kontroly, případně neposkytl potřebnou součinnost nebo nebyla z jeho strany splněna uložená opatření
* v 51 případech došlo k porušení nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1007/2011 o názvech textilních vláken a souvisejícím označování materiálového složení textilních výrobků a o zrušení směrnice Rady 73/44/EHS a směrnic Evropského parlamentu a Rady 96/73/ES a 2008/121/ES

**Uložená opatření**

Česká obchodní inspekce na základě zjištěných porušení právních předpisů ve sledovaném období pravomocně uložila celkem 637 pokut v hodnotě 5 324 300 Kč.

Nejvyšší pokutu, ve výši 200 000 Kč, uložila v roce 2020 ČOI pravomocně za nedostatky zjištěné při kontrole (započaté v roce 2018) u společnosti Deal Extreme Czech s.r.o., která se na svých webových stránkách **www.ttop.cz** dopustila mimo jiné nekalých obchodních praktik spočívajících v uvedení podstatných informací o právu na odstoupení od kupní smlouvy nejasným a nejednoznačným způsobem. Firma také nezajistila, aby u výrobku zakoupeného prostřednictvím webových stránek www.ttop.cz byly uvedeny  návodu informace o použití, údržbě a nebezpečí v českém jazyce, přestože to bylo u konkrétního výrobku nezbytné. Dále například neinformovala spotřebitele řádně o podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění, tedy „reklamaci“ zboží, a nevydala na žádost spotřebitele doklad o zakoupení.

Pokuta ve výši 100 000 Kč byla pravomocně uložena společnosti Turbado.cz s.r.o. provozující **www.czechcom.cz** mimo jiné za to, že internetový obchod neuvedl před vložením zboží - elektrokoloběžky v ceně 11 866 Kč - do nákupního košíku a před vyplněním kontaktních údajů podstatnou informaci, že využitím jí nabízené služby „Genius zdarma“ (prodloužení záruky na 27 měsíců) dochází automaticky k pronájmu výrobku, nikoli k jeho zakoupení, tzn. že si spotřebitel výrobek pouze pronajímá, ale nekupuje.

Stejně vysoká pokuta, tedy 100 000 Kč, která nabyla právní moci v roce 2020, byla uložena za porušení zjištěná při kontrolách provedených již v roce 2019, a to společnosti Youuu s.r.o., která na e-shopu **www.rajpradla.cz** prodávala zboží, následně se dopustila porušení zákona tím, že opakovaně nekomunikovala s mimosoudním řešením spotřebitelských sporů ČOI (spotřebitelé se opakovaně obraceli na mimosoudní řešení sporů s tím, že jim uhrazené zboží nebylo dodáno); přestože následně bylo společností přislíbeno vrácení peněz, ani do dne podání návrhu na zahájení mimosoudního řešení sporu ze strany spotřebitele k němu nedošlo. Dále společnost neumožnila z důvodů místa bydliště spotřebiteli provést objednávku na svých internetových stránkách www.rajpradla.sk. Jedná se o tzv. geoblocking (4. července 2019 podepsal prezident novelu zákona o ochraně spotřebitele, která reaguje na nové evropské nařízení zakazující blokování nákupů podle země kupujícího. Vládní předloha upravuje zákon tak, aby odpovídal požadavkům unijního nařízení. Jejím cílem je zajistit, aby spotřebitelé, kteří chtějí nakupovat zboží a služby v jiné zemi EU, ať už on-line nebo osobně, nebyli diskriminováni, pokud jde o přístup ke zboží či službám, cenu, podmínky prodeje či platební podmínky. Výjimkou jsou případy, kdy je to opodstatněno z důvodů, jako je DPH, nebo určité právní předpisy na ochranu veřejného zájmu).

**Rizikové weby**

Česká obchodní inspekce v roce 2020 přidala na seznam rizikových webů každý den jednu novou internetovou stránku (celkem 366), před kterou spotřebitele varuje především z důvodu nedodržování některých zákonných povinností a obtížné vymahatelnosti spotřebitelských práv.

Více zde: [www.rizikove.cz](http://www.rizikove.cz)