

UNIVERZITA KARLOVA

Právnická fakulta

Karolína Joanidisová

Zneužití postavení podnikatelem

*Nekalé obchodní praktiky při internetovém obchodování
optikou kontrol České obchodní inspekce*

Diplomová práce

Vedoucí diplomové práce: JUDr. Robert Pelikán, Ph.D.

Katedra: Katedra obchodního práva

Datum vypracování práce (uzavření rukopisu): 15.12.2024

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci vypracovala samostatně, že všechny použité zdroje byly řádně uvedeny a že práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

Dále prohlašuji, že vlastní text této práce včetně poznámek pod čarou má 112.850 znaků včetně mezer.

Karolína Joanidisová

V Praze dne 15.12.2024

Poděkování

V první řadě bych ráda poděkovala panu JUDr. Robertu Pelikánovi, Ph.D., za jeho vedení mé diplomové práce, velice cenné rady a připomínky, díky nimž jsem získala zcela novou perspektivu ke zpracování tématu, a zejména za jeho ochotu a vstřícný přístup.

Dále bych ráda poděkovala svojí mamince za celoživotní motivaci a podporu. V souvislosti s touto diplomovou prací též děkuji za nekončící konzultace týkající se srozumitelnosti textu pro jeho čtenáře a za provedení závěrečné korektury.

Velké díky patří též mému partnerovi Ondřejovi, který byl mou oporou nejen při zpracování této diplomové práce, ale též po celou dobu mého studia, Kateřině za sdílení veškerých slastí i strastí studia na Právnické fakultě Univerzity Karlovy, ale i všech mimoškolních záležitostí, mým kolegům nejenom za námět k této diplomové práci a všem mým ostatním blízkým, kteří ve mě věřili ve chvílích, v nichž jsem já ztrácela naději.

Obsah

Úvod.....	6
1. Platná právní úprava.....	8
1.1. Směrnice o nekalých obchodních praktikách	8
1.2. Zákon o ochraně spotřebitele.....	9
1.3. Občanský zákoník	10
1.4. Tříkrálová novela	10
2. Česká obchodní inspekce	12
2.1. Působnost.....	12
2.2. Činnost a pravomoci.....	13
2.3. Kontrola a její průběh.....	13
2.4. Přestupkové řízení	16
3. Nekalé obchodní praktiky při internetovém prodeji výrobků nebo služeb	19
3.1. Nekalé obchodní praktiky	21
3.1.1. Aplikační test nekalosti	21
3.1.2. Porovnání s nekalou soutěží	22
3.2. Nekalé obchodní praktiky dle tzv. černé listiny	23
3.2.1. Klamavé používání časově omezených nabídek	23
3.2.2. Nepravdivá tvrzení o léčivé schopnosti.....	25
3.2.3. Klamavé nabídky, výhry a dárky.....	26
3.2.4. Neověřené či falešné spotřebitelské recenze	26
3.3. Malé generální klauzule	27
3.3.1. Klamavé obchodní praktiky.....	28
3.3.2. Agresivní obchodní praktiky	28
3.4. Velká generální klauzule	29
4. Správní dozor České obchodní inspekce	32
4.1. Získání informací od České obchodní inspekce.....	32
4.2. Správní trestání používání nekalých obchodních praktik.....	33
4.3. Teoretické vymezení citelnosti ukládaných sankcí	36
4.4. Praktické aspekty posuzování citelnosti sankce	39
4.5. Regionální rozdíly	44
4.6. Excesy při ukládání pokut v rámci zkoumaného vzorku rozhodnutí	51
4.7. Opravné prostředky	54
Závěr.....	56

Seznam použitých zdrojů	59
Seznam zkratk	67
Abstrakt	69
Klíčová slova	70
Abstract	71
Key words	72

Úvod

Jedním ze základních pilířů práva Evropské unie je právní regulace ochrany spotřebitelů.¹ Evropská legislativa v široké míře upravuje v mnoha směrnících či nařízeních práva spotřebitelů na jedné straně a jim odpovídající povinnosti podnikatelů na straně druhé.

Každý člověk se ve svém životě ocitne v pozici spotřebitele, a tudíž tato právní úprava je jednou z nejdůležitějších oblastí práva. Důležitost spotřebitelského práva však nelze opomíjet ani v podnikatelské sféře. Unijní právní předpisy, potažmo české zákony, stanoví přísná pravidla a na podnikatele kladou vysoké nároky při jejich podnikatelské činnosti.

Pokud se právník věnuje oblasti občanského a obchodního práva, je téměř nemožné, aby se se spotřebitelským právem nesetkal. Jednou z nejvýznamnějších oblastí, v níž se dennodenně setkáváme s úpravou spotřebitelského práva, je tzv. e-commerce neboli obchodování na internetu. Prevalence uzavírání smluv online skrze webové stránky či ostatní platformy se po celosvětové pandemii COVID-19 a s nástupem nové generace stále zvyšuje. A s provozováním internetového obchodu se pojí nutnost dodržovat veškerá pravidla a mít zpracovanou veškerou právní dokumentaci, např. zásady ochrany osobních údajů, zásady používání souborů cookies a zejména obchodní podmínky.

Na to, zda veškeré výše uvedené dokumenty vyhovují platné právní úpravě a zda naplňují stanovený standard ochrany spotřebitele, dohlíží orgán státní správy Česká obchodní inspekce. Česká obchodní inspekce má širokou působnost, jelikož se jedná o obecný orgán spotřebitelské ochrany. Jednou z oblastí, která podléhá kontrolám České obchodní inspekce, jsou internetové obchody. Česká obchodní inspekce kontroluje zejména obchodní praktiky prodejců, dostatečné poučení o právech spotřebitele, obzvláště o právech z vadného plnění, možnosti odstoupit od smlouvy do čtrnácti dnů či o právu spotřebitele iniciovat mimosoudní řešení sporu s podnikatelem.

Cílem této diplomové práce bylo zjistit, k jakým přestupkům z oblasti nekalých obchodních praktik nejčastěji dochází, jakým způsobem jednotlivé inspektoráty České obchodní inspekce provádějí šetření a vydávají správní rozhodnutí a zdali ukládané sankce dosahují dostatečné intenzity. Dalším záměrem bylo zjištění, zda existuje obecná metodika, kterou se inspektoráty během svých kontrol řídí, a pokud ano, v jaké míře je dodržována, a zda

¹ Srov. článek 169 SFEU.

mezi rozhodování jednotlivých inspektorátů dochází k nedůvodným rozdílům, či zda rozhodují srovnatelně.

V první kapitole diplomové práce se zabývám otázkou platné právní úpravy nekalých obchodních praktik předpisy Evropské unie a české zákony.

Následně se v druhé kapitole zaměřuji na samotný orgán České obchodní inspekce, na její vnitřní organizaci a působnost. Popisuji průběh kontrolního a přestupkového řízení, která Česká obchodní inspekce v rámci své působnosti může vést.

Třetí kapitola je věnovaná samotným nekalým obchodním praktikám tak, jak jsou definovány v zákoně o ochraně spotřebitele. Zejména vymezují podstatu nekalých obchodních praktik, zaměřuji se na aplikaci testu nekalosti a srovnávám nekalé obchodní praktiky s nekalou soutěží. V této kapitole dále věnuji zvláštní pozornost vybraným skutkovým podstatám klamavých a agresivních obchodních praktik.

Výzkumná část této diplomové práce je zpracována ve čtvrté kapitole. Tato kapitola je věnována zjištěním, k nimž jsem dospěla po vyžádání konkrétních rozhodnutí jednotlivých inspektorátů České obchodní inspekce. Česká obchodní inspekce mi poskytla celkem třicet pravomocných rozhodnutí týkajících se přestupku nekalých obchodních praktik, přičemž v šesti případech se jednalo o šetření, která probíhala na obou stupních, a tudíž pravomocné rozhodnutí, které jsem měla k dispozici, bylo vydáno Ústředním inspektorátem České obchodní inspekce. Účelem této kapitoly je zhodnotit postup inspektorátů v rámci šetření vybraných přestupků a jejich rozhodování ve věci. Závěrem tohoto zkoumání je vytvořit schéma obecné metodiky postupu jednotlivých inspektorátů, či naopak zjistit, že neexistuje sjednocený postup České obchodní inspekce, a že tudíž neexistuje záruka právní jistoty v rozhodování o této problematice. Kromě posuzování (ne)existence rozdílů mezi jednotlivými inspektoráty se dále zabývám problematikou citelnosti ukládaných sankcí.

1. Platná právní úprava

1.1. Směrnice o nekalých obchodních praktikách

Základem úpravy problematiky nekalých obchodních praktik je nepochybně směrnice o nekalých obchodních praktikách.² Byla přijata zejména proto, že se jednotlivé právní předpisy členských států navzájem natolik lišily a v každém z nich byla spotřebitelům poskytována rozdílná míra ochrany. Tato skutečnost vedla k narušování hospodářské soutěže a fungování vnitřního trhu.³ Směrnice o nekalých obchodních praktikách měla předestřenou problematiku vyřešit harmonizací. Účelem přijetí právní úpravy na evropské úrovni tedy bylo zvýšení právní jistoty spotřebitelů i podnikatelů sjednocením úpravy spočívající zejména v definici esenciálních institutů spotřebitelského práva.⁴ Dle bodu (8) preambule SNOP *směrnice přímo chrání ekonomické zájmy spotřebitele před nekalými obchodními praktikami vůči spotřebitelům, chrání oprávněné podniky před soutěžiteli, kteří nedodržují pravidla této směrnice, a zaručuje korektní hospodářskou soutěž*. Cílem směrnice o nekalých obchodních praktikách je ochrana spotřebitele před uzavřením obchodu, během jeho realizace i po jeho uskutečnění.⁵

Směrnice o nekalých obchodních praktikách měla zajistit úplnou harmonizaci ochrany spotřebitele ve všech státech Evropské unie, přičemž právní pravidla v ní upravená se vztahují na všechny typy prodávajících, výrobků a služeb či obchodní praktiky, a to bez ohledu na to, jakým způsobem k transakci dochází nebo jaký obchodní model je stran prodávajícího využíván. Současně jsou ustanovení v této směrnici velice neutrální co do otázky užitých technologií, což s sebou přináší výhodu jejich obecnosti a širě, která je s to pružněji reagovat na vývoj trhu.⁶

Ve směrnici jsou uvedeny legální definice základních institutů, dále explicitní zákaz používání nekalých obchodních praktik či vymezení jednotlivých skutkových podstat, které je

² Dle bodu (6) preambule se však vztahuje pouze na úpravu právních vztahů vznikajících mezi spotřebiteli a podnikateli.

³ Srov. bod (3) preambule SNOP.

⁴ Srov. bod (4) preambule SNOP.

⁵ Srov. Článek 3 odst. 1 SNOP.

⁶ European Commission. COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT. FITNESS CHECK of EU consumer law on digital fairness. Online. In: commission.europa.eu. Dostupné z: https://commission.europa.eu/document/download/707d7404-78e5-4aef-acfa-82b4cf639f55_en?filename=Commission%20Staff%20Working%20Document%20Fitness%20Check%20on%20EU%20consumer%20law%20on%20digital%20fairness.pdf. [cit. 29-11-2024]

možné za nekalé považovat vždy (tzv. *black list* neboli černá listina, vymezující taxativní výčet nekalých obchodních praktik). Směrnice o nekalých obchodních praktikách také rozděluje nekalé obchodní praktiky na obchodní praktiky klamavé, klamavá jednání a klamavá opomenutí, a agresivní.

Pojem, jehož legální definice ve směrnici o nekalých obchodních praktikách obsažena není, je institut „průměrného spotřebitele.“ Ten je však hodnotícím kritériem pro posuzování způsobilosti obchodní praktiky podstatně narušit ekonomické chování všech spotřebitelů. Tato absence legální definice však byla nahrazena soudním výkladem. Podle judikatury Soudního dvora Evropské Unie,⁷ na niž v preambuli směrnice o nekalých obchodních praktikách přímo odkazuje,⁸ se průměrným spotřebitelem rozumí spotřebitel, *který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory*. Soudním výkladem současně došlo k upřesnění pojmu průměrného člena skupiny, který je v právním řádu zakotven bez legální definice.

1.2. Zákon o ochraně spotřebitele

Vnitrostátním předpisem upravujícím nekalé obchodní praktiky, v němž se velmi významně projevil vliv harmonizace s evropským právem, je zákon o ochraně spotřebitele.

Zákon o ochraně spotřebitele obsahuje hmotněprávní ustanovení, jimiž upravuje práva a povinnosti při zjišťování, zda byla spáchána nekalá praktika, či nikoliv, obsahuje zákazy vztahující se k uvádění produktů na trh, stanoví informační povinnost prodávajících vůči spotřebitelům, jakož i další povinnosti při prodeji a poskytování produktů či povinnosti související s konáním organizovaných akcí.

Dále též upravuje procesní pravidla mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, stanoví procesní postup správních orgánů při přestupkovém řízení či upravuje jejich působnost při přeshraniční spolupráci v oblasti ochrany spotřebitele. Od 01.07.2024, kdy nabyl účinnosti zákon č. 179/2024 Sb., o hromadném občanském řízení, obsahuje zákon o ochraně spotřebitele též regulaci oprávnění podávat zástupné žaloby.

⁷ Prvním rozsudkem, který se definicí průměrného spotřebitele v rámci Evropské unie zabýval, byl Rozsudek SDEU ze dne 16.07.1998, sp. zn. C-210/96, ve věci *Gut Springenheide GmbH, Rudolf Tusky v. Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt — Amt für Lebensmittelüberwachung*, který stanoví: „(...) average consumer who is reasonably well-informed and reasonably observant and circumspect.“

⁸ Srov. bod (18) preambule SNOP.

1.3. Občanský zákoník

Občanský zákoník také obsahuje úpravu problematiky zneužití postavení podnikatelem, ochranu spotřebitelů a právní vztahy mezi nimi vznikající. Dojde-li k přijetí nové právní úpravy v oblasti ochrany spotřebitele na úrovni Evropské unie, projeví se to též v řadě ustanovení občanského zákoníku.

Relevantní ustanovení pro tuto diplomovou práci jsou zejména definice pojmů spotřebitele v § 419 OZ a podnikatele v § 420 OZ, a dále pak ustanovení o závazcích uzavíraných se spotřebitelem.⁹ Pokud se týká internetového obchodování, pak je zvlášť významný Oddíl 2, Dílu 4, Hlavy I, Části čtvrté občanského zákoníku, který upravuje práva a povinnosti, jež se vážou ke smlouvám uzavíraným distančním způsobem a mimo obchodní prostory. Zákon o ochraně spotřebitele označuje podnikatele jako prodávajícího, a tudíž je nutné při posuzování nekalých obchodních praktik vycházet též ze všeobecných ustanovení o závazcích¹⁰ a zákonné úpravy koupě.¹¹

1.4. Tříkrálová novela

Významná změna zákona o ochraně spotřebitele i občanského zákoníku byla provedena tříkrálovou, nebo též tlačítkovou, novelou.

V zákoně o ochraně spotřebitele se jednalo o vložení ustanovení § 2 odst. 2 ZOS, které nově legálně definuje pojmy pořadí, online tržiště a poskytovatel online tržiště. Jedná se o implementaci unijních předpisů¹² reagujících na měnící se chování spotřebitelů spočívající ve změně nákupních návyků a přesunu z kamenných obchodů na online tržiště. S tím souvisí úprava povinností týkajících se trvalých nosičů dat (§ 9 odst. 2 ZOS) či informačních povinností v případě realizace prodeje na online tržišti za použití prostředku komunikace na dálku (§ 11b ZOS). Stanovením nových povinností došlo současně též k rozšíření výčtu přestupků dle zákona o ochraně spotřebitele (nová ustanovení § 24 odst. 17 a 18 ZOS). Tříkrálová novela také rozšířila výčet skutkových podstat nekalých praktik v Příloze č. 1 ZOS, a to

⁹ Ustanovení § 1810–1867 OZ. Tato ustanovení jsou relativně kogentní, přičemž relativní kogentnost spočívá v možnosti odchýlit se od zákonných ustanovení ve prospěch spotřebitele.

¹⁰ Právní úprava v § 1721–2054 OZ.

¹¹ Právní úprava v § 2079–2183 OZ.

¹² Zejména o implementaci směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb či na směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží.

o netransparentní vyhledávání [písm. m], přeprodej vstupenek [písm. x], neověřené spotřebitelské recenze [písm. y] a falešné spotřebitelské recenze [písm. z].

Co se týče novelizace občanského zákoníku v souvislosti s problematikou nekalých obchodních praktik, tříkrálová novela rozšířila informační povinnosti ve vztahu k digitálnímu obsahu, změnila označení ujednání, která není možné ve vztahu B2C užít, na tzv. zneužívající ujednání,¹³ a současně též rozšířila jejich výčet. Dále došlo k rozšíření informační povinnosti při kontraktaci v případě tzv. distančních smluv, přičemž v nově vloženém ustanovení § 1826a OZ zákonodárce zdůrazňuje povinnost upozornění na údaje uvedené v § 1820 odst. 1 písm. a), e), o) a p) OZ. Zároveň ve druhém odstavci stanoví povinnost podnikatele zajistit, *aby spotřebitel vzal při objednávce výslovně na vědomí, že se zavazuje k zaplacení. Je-li objednávka činěna použitím tlačítka nebo obdobného ovládacího prvku, musejí být označeny snadno čitelným nápisem „Objednávka zavazující k platbě“ nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulací.*¹⁴ K úpravě skutkové podstaty agresivní obchodní praktiky dle Přílohy č. 2 písm. c) ZOS byla tříkrálovou novelou v občanského zákoníku zakotvena legální definice nevyžádaných obchodních sdělení, které může podnikatel při komunikaci se spotřebitelem použít jen s předchozím souhlasem spotřebitele.¹⁵

¹³ V původním znění před touto novelizací byla ujednání vymezená § 1813 OZ označována jako ujednání zakázaná.

¹⁴ Srov. § 1826a odst. 2 OZ. Od tohoto ustanovení se odvozuje někdo užívané označení tohoto zákona jako „tlačítkové novely“.

¹⁵ Srov. § 1844b OZ.

2. Česká obchodní inspekce

Česká obchodní inspekce je organizační složkou státu podřízenou Ministerstvu průmyslu a obchodu. Základní organizace této instituce a obecné vymezení její působnosti je upraveno v zákoně o ČOI.

V čele ČOI stojí ústřední ředitel, který je současně vedoucím Ústředního inspektorátu. Ústřednímu inspektorátu jsou podřízené územní inspektoráty se sídly v sedmi krajských městech, v jejichž čele stojí ředitel inspektorátu. Řadoví zaměstnanci, kteří plní úkoly ČOI stanovené jí zákony, jsou nazýváni inspektoři.

2.1. Působnost

Česká obchodní inspekce vykonává správní dozor na základě zákonného zmocnění ve vymezeném rozsahu stanoveném zákonem o ČOI a dalšími speciálními zákony. Pro tuto diplomovou práci je nejvýznamnější působnost ČOI vymezena zákonem o ochraně spotřebitele, ale dále například též zákonem č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky, zákonem č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků, zákonem č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh, zákonem č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek či zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku.

Působnost ČOI je upravena též v sekundárních pramenech evropského práva. Relevantní evropské prameny pro tuto diplomovou práci jsou zejména nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 66/2010, o ekoznačce EU, či nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 524/2013, o řešení spotřebitelských sporů online a s ním související směrnice 2009/22/ES.

Co se týče působnosti České obchodní inspekce v rámci zákona o ochraně spotřebitele, ta není výlučná. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2017/2394 ze dne 12. prosince 2017 o spolupráci mezi vnitrostátními orgány příslušnými pro vymáhání dodržování právních předpisů na ochranu zájmů spotřebitelů, které je konkretizováno v Příloze č. 3 ZOS, vymezuje působnost dalších správních orgánů. Česká obchodní inspekce se tedy například nezabývá kontrolou potravin, zemědělských a tabákových výrobků, jelikož tato náleží do působnosti Státní zemědělské a potravinářské inspekce, problematikou finančních služeb, jež spadají do působnosti České národní banky, energetickými otázkami v působnosti Energetického regulačního úřadu či kontrolou elektronických komunikací a poštovních služeb, neboť ta náleží Českému telekomunikačnímu úřadu.

2.2. Činnost a pravomoci

Jednou z nejvýznamnějších pravomocí ČOI je provádět správní dozor spočívající v kontrolách *fyzických a právnických osob, které nabízejí, prodávají, dodávají nebo uvádějí na trh výrobky, nabízejí nebo poskytují služby nebo vyvíjejí jinou činnost.*¹⁶

Česká obchodní inspekce dále zahajuje přestupkové řízení, *ukládá pokuty a jiná opatření, (např. zákaz prodeje či uvádění výrobků na trh či jejich stažení z prodeje), zobecňuje poznatky z výkonu kontroly, zveřejňuje tyto výsledky s cílem předcházet porušování právních předpisů a provádí rozbory nebo zajišťuje jejich provedení pro účely kontroly.*¹⁷ Současně je významným procesním subjektem mimosoudního řešení B2C sporů. Podat návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu může pouze spotřebitel, a to prostřednictvím formuláře zveřejněného na internetových stránkách ČOI po neúspěšném pokusu o řešení sporu s podnikatelem.

Zobecněné poznatky z výkonu kontroly a obecné shrnutí roční činnosti ČOI jako celku, jakož i jednotlivých inspektorátů, je ČOI povinna zveřejňovat ve svých výročních zprávách, které jsou veřejnosti zpřístupňovány na jejích internetových stránkách.

2.3. Kontrola a její průběh

Co se týče samotných kontrol ČOI, zákon o ČOI neobsahuje komplexní právní úpravu jejich provádění. Z tohoto důvodu je na kontroly ČOI aplikován *lex generalis*, kterým je kontrolní řád.¹⁸ ČOI vystupuje v pozici kontrolního orgánu, zatímco podnikatelé jsou osobou kontrolovanou.¹⁹

Kontrolní činnost ČOI je součástí správního dozoru, jímž se rozumí taková *správní činnost, při které vykonavatel veřejné správy (dozorčí orgán) pozoruje chování nepodřízených subjektů a porovnává je s chováním žádoucím, s požadavky právních norem.*²⁰ ČOI provádí jednak dozor průběžný, kdy dochází ke kontrole probíhající činnosti kontrolované osoby, jednak dozor

¹⁶ Srov. § 2 ZČOI.

¹⁷ Srov. § 3 odst. 1 ZČOI.

¹⁸ Srov. § 1 odst. 1 kontrolního řádu.

¹⁹ Kontrolním orgánem se dle § 1 odst. 1 kontrolního řádu rozumí orgány moci výkonné, orgány územních samosprávných celků, jiné orgány a právnické nebo fyzické osoby, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy.

²⁰ HENDRYCH, D. a kol. *Správní právo. Obecná část*. 8. vydání. Praha : C. H. Beck, 2012, ISBN 978-80-7179-254-3, s. 283, marg. č. 341. ISBN 978-80-7179-254-3.

následný, jenž je zaměřen na sledování toho, jakým způsobem jsou odstraňovány nedostatky zjištěné při dřívějším výkonu dozoru.²¹

Obecně platí, že kontrolní orgán zahajuje kontrolu z moci úřední,²² přičemž je možné rozlišovat, zda byla kontrola provedena v rámci programu či plánu kontrol, který ČOI každý rok sestavuje, anebo zda byla zahájena na podnět, jenž může přijmout od spotřebitelů, spotřebitelských organizací, právnických osob či jiných úřadů. Ze vzorku rozhodnutí vyplývá, že patnáct kontrolních řízení bylo zahájeno na základě spotřebitelského podnětu, zatímco ze zbývajících rozhodnutí nebylo zřejmé, na základě čeho byla kontrola zahájena. Nicméně lze předpokládat, že se jednalo o právě kontroly provedené v rámci plánované činnosti. V jediném případě se jednalo též o podnět jiného podnikatele (soutěžitele). Závěr vyplývající ze vzorku rozhodnutí koresponduje se zjištěním, k němuž je možné dospět z výročních zpráv za roky 2016–2023.²³ Z nich totiž vyplývá, že 47,15 % kontrol ČOI je zahájeno na základě podnětu, zatímco 53,85 % kontrol se zahajuje v souladu s plněním plánu kontrol.

Plány kontrolní činnosti ČOI jsou uveřejňovány na jejich internetových stránkách od roku 2011.²⁴ Plány, resp. programy dozoru vymezují odvětví, v nichž budou v daném roce realizovány kontroly s uvedením konkrétního produktu nebo kategorie. Dále plány stanoví konkrétní kontrolní činnost, termín realizace a rozsah realizace, tj. které inspektoráty budou do té které kontroly zapojeny. Plány a programy jsou dále rozděleny dle obsahu dozorové činnosti. Například v rámci národní úrovně lze rozdělit dozorovou činnost na výrokovou (technickou) a obecnou kontrolu. Součástí obecné kontroly je též internetový prodej, který je v části obecné kontroly uváděn již od počátku zkoumaného období, tj. od roku 2014.

Kontrolu vykonává pověřený inspektor,²⁵ přičemž ji zahajuje prvním kontrolním úkonem. Tím může být předložení pověření ke kontrole, doručení oznámení o zahájení kontroly, nebo samotné provedení prvního z kontrolních úkonů.²⁶ V oblasti provádění kontrol na e-shopech je typickým způsobem zahájení kontroly právě provedení prvního z kontrolních úkonů. Nejčastějším způsobem je kontrola internetových stránek či provedení kontrolního nákupu

²¹ HENDRYCH, D. a kol. *Správní právo. Obecná část. 8. vydání. Praha : C. H. Beck, 2012, ISBN 978-80-7179-254-3, s. 286, marg. č. 345. ISBN 978-80-7179-254-3.*

²² Srov. § 5 odst. 1 kontrolního řádu.

²³ Za roky 2014 a 2015 není z výročních zpráv ČOI zřejmé, kolik bylo podáno spotřebitelských podnětů ke kontrole.

²⁴ Dostupné online zde: coi.cz/o-coi/plany-kontrolni-cinnosti/.

²⁵ Srov. § 4 ZČOI ve spoj. s § 4 odst. 1 kontrolního řádu. Dle § 4 ZČOI je za pověření jednotlivých inspektorů považován služební průkaz vydaný ČOI.

²⁶ Srov. § 5 odst. 2 kontrolního řádu.

(objednávky). Ze vzorku rozhodnutí bylo pouze sedm kontrolních řízení zahájeno doručením oznámení, naopak prvním kontrolním úkonem bylo zahájeno celkem dvacet tři kontrolních řízení. Pro úplnost je nutné dodat, že i pokud je kontrola zahájena doručením oznámení, tak následně dochází ke kontrole internetových stránek či provedení kontrolního nákupu.

Po prostudování zasláního vzorku rozhodnutí jsem dospěla k závěru, že je teoreticky možné průběh kontroly zobecnit jeho rozdělením do několika fází. Prvním krokem bývá samotná návštěva e-shopu, přičemž této fázi inspektoři nejčastěji kontrolují internetové stránky a hodnotí zejména to, zda provozovatel internetového obchodu plní svou informační povinnost v souladu se zákonem.²⁷ Ve druhé fázi inspektor učiní na internetovém obchodu v postavení spotřebitele objednávku.²⁸ Zde je kladen důraz zejména na plnění povinnosti transparentního informování o ceně produktu a po tříkrálové novele též na dodržení povinnosti vyplývající z § 1826a odst. 2 občanského zákoníku, kdy podnikatel musí zajistit, aby spotřebitel vzal při objednávce výslovně na vědomí, že se zavazuje k zaplacení.²⁹ Ve třetí fázi se inspektoři zaměřují na kontrolu doby a způsobu dodání objednaného produktu. Po jeho obdržení kontrolují kvalitu, nezávadnost a bezvadnost zboží. Čtvrtou fází je uplatnění práva z vadného plnění, pokud se na produktu vyskytuje vada, nebo též uplatnění práva na odstoupení od smlouvy ve smyslu § 1829 an. OZ. V tom případě inspekci podléhá též způsob, jakým podnikatel vyřídí uplatněnou reklamaci či dodržuje zákonné povinnosti související s vrácením finančních prostředků odstoupivšímu spotřebiteli.

Nejpozději do okamžiku splnění účelu kontroly musí inspektor vždy oznámit kontrolované osobě, že se jednalo o kontrolní nákup. Neodporuje-li to povaze předmětu kontrolního nákupu nebo není-li způsobena kontrolované osobě majetková újma, lze od smlouvy, která byla uzavřena jednáním při kontrolním nákupu, odstoupit. Pokud to povaha předmětu kontrolního nákupu umožňuje, inspektor jej bezprostředně vrátí kontrolované osobě, přičemž ta je povinna vrátit zaplacenou cenu.³⁰ Jednou z povinností kontrolujícího je vyhotovit protokol o kontrole, jehož náležitosti jsou vymezeny v § 12 odst. 1 kontrolního řádu. Součástí protokolu o kontrole

²⁷ Informační povinnost je vymezena v § 1820 OZ.

²⁸ V rámci některých kontrol k provedení kontrolního nákupu nedochází. Jedná se zejména o kontroly, u nichž kontrolovaná osoba ví, že probíhají, a současně je kontrolován zejména obsah samotných internetových stránek. Takto prováděná kontrola byla například insp. pro Středočeský kraj a Hl. m. Prahu vedená pod sp. zn. 129521/22/1000.

²⁹ Dle § 1826a odst. 2 OZ poslední věty platí, že nesplní-li podnikatel tuto povinnost, je smlouva neplatná, ledaže se jí spotřebitel dovolá.

³⁰ Srov. § 5 odst. 2–5 ZČOI.

je dle § 12 odst. 1 písm. h) kontrolní zjištění,³¹ proti němuž může kontrolovaná osoba podat kontrolnímu orgánu ve lhůtě patnácti dnů ode dne doručení protokolu o kontrole námitky. Nevyhoví-li námitkám vedoucí kontrolní skupiny nebo kontrolující ve lhůtě sedmi dnů ode dne jejich doručení, vyřídí je nadřízená osoba kontrolujícího, a to ve lhůtě třiceti dnů.³² Nadřízenou osobou kontrolujícího se rozumí ředitel daného inspektorátu.³³

2.4. Přestupkové řízení

V rámci samotného průběhu kontroly se může kontrolovaná osoba dopustit pouze přestupků vymezených v § 9 odst. 1 ZČOI, resp. v § 15 odst. 1 kontrolního řádu. Jedná se o přestupky spočívající v maření jejího průběhu. Uložit pokutu za zjištěné přestupky v oblasti ochrany spotřebitele nelze pouze na základě kontroly realizované v rámci správního dozoru, nýbrž až v samostatně zahájeném přestupkovém řízení. Pokud ČOI zjistí, že došlo ke spáchání přestupku, zašle kontrolované osobě oznámení o zahájení přestupkového řízení a poučí ji o jejích procesních právech a povinnostech. K jeho vedení je příslušný inspektorát ČOI, který zahájil kontrolní řízení.³⁴ Jedním ze způsobů ukončení řízení o přestupku v prvním stupni je vydání rozhodnutí, proti němuž je možné podat odvolání k Ústřednímu inspektorátu ČOI. Dále je možné využít též institutu zkráceného řízení, v němž je jako meritorní rozhodnutí vydán příkaz. Ze vzorku zaslaných podkladů vyplývá, že pravomocné rozhodnutí bylo vydáno pouze v deseti případech, zatímco ve zbývajících dvaceti nabyl právní moci již samotný příkaz. Z odůvodnění těchto příkazů vyplývá, že ČOI optuje pro vydání příkazu z důvodu naplnění základních zásad správní činnosti – zásady rychlosti (procesní ekonomie) a zásady efektivnosti (hospodárnosti).

Řízení o přestupcích nemá v oblasti ochrany spotřebitele speciální zákonnou procesní úpravu, a tudíž je nutné použít obecný procesní právní předpis, kterým je přestupkový zákon. Co se týče otázky nekalých obchodních praktik jako přestupku z hmotněprávního pohledu, ten je vymezen v zákoně o ochraně spotřebitele v § 24 odst. 1 písm. a). Aby mohlo být jednání podnikatele subsumováno pod § 24 odst. 1 písm. a) ZOS, musí naplňovat znaky přestupku.

³¹ Kontrolním zjištěním se dle § 12 odst. 1 písm. h) kontrolního řádu rozumí vymezení zjištěného stavu věci s uvedením nedostatků a označení právních předpisů, které byly porušeny, včetně uvedení podkladů, ze kterých kontrolní zjištění vychází.

³² Srov. § 14 odst. 1 kontrolního řádu.

³³ Srov. § 1 odst. 2 ZČOI.

³⁴ Věcná příslušnost ČOI vyplývá z § 60 odst. 1 PřestZ a contrario ve spojení s § 23 ZOS a Přílohy č. 3 k tomuto zákonu. Místní příslušnost toho kterého inspektorátu vyplývá z § 60 odst. 1 PřestZ a contrario ve spojení s § 1 odst. 5 ZČOI.

Jednak se musí jednat o společensky škodlivý protiprávní čin, musí tedy naplňovat znak protiprávnosti a společenské škodlivosti,³⁵ dále musí naplnit obecný znak přestupku, což znamená, že jej musí spáchat osoba, která může nést za jeho spáchání odpovědnost, a konečně též typové znaky přestupku, skutkovou podstatu. Skutková podstata je vymezena objektem, objektivní stránkou, subjektem a subjektivní stránkou.

Obecným objektem tohoto přestupku je dle zákona o ochrany spotřebitele zájem na zajištění dostatečné ochrany v závazcích vznikajících mezi podnikatelem a spotřebitelem. Naopak individuálním objektem přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) ZOS je *zájem společnosti na ochraně spotřebitele a jeho řádné informovanosti, jelikož se ze své podstaty slabšího subjektu v závazkovém vztahu mezi prodávajícím a spotřebitelem ocitá v informačním deficitu.*³⁶

Objektivní stránka je v § 24 odst. 1 písm. a) ZOS definována jako porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik. V rámci systematického výkladu lze ve spojení s § 5 ZOS, resp. § 5a ZOS dovodit, že pachatel se může tohoto jednání dopustit konáním i opomenutím.³⁷ Následek je pak rozlišovacím kritériem pro určení, zda se jedná o přestupek poruchový, nebo ohrožovací. Nejvyšší správní soud ve svém rozhodnutí³⁸ judikoval, že přestupek vymezený v § 24 odst. 1 písm. a) ZOS je deliktem ohrožovacím, ovšem svou povahou velmi specifický. *Ohrožovacím [přestupkem] se pak rozumí takový přestupek, kdy dojde k pouhému ohrožení zájmu chráněného zákonem. Nicméně pro praxi má dělení význam snad jen tehdy, jde-li o zvažování závažnosti přestupku při ukládání sankce dle § 12 odst. 1 PřestZ, zejména u ohrožovacích přestupků (narušení objektu, coby intenzivnější forma spáchání přestupku, bude závažnější než pouhé ohrožení chráněného zájmu, které je často ranějším vývojovým stadiem přestupku).*³⁹ Ohrožovací přestupky jsou tedy ve vztahu subsidiarity k přestupkům poruchovým. Ze vzorku rozhodnutí vyplývá, že ČOI plně respektuje závěry doktríny i judikatury o mírnější závažnosti následku a bere ji v potaz při posuzování protiprávnosti jednání a ukládání sankcí.

³⁵ Srov. § 5 odst. 1 PřestZ.

³⁶ Tento výklad byl potvrzen např. v rozsudku Městského soudu v Praze ze dne 28.02.2024, sp. zn. 5 A 110/2020, bod 49.

³⁷ Viz kapitola 3.3.1 této diplomové práce.

³⁸ Rozsudek NSS ze dne 18.08.2022, sp. zn. 10 As 410/202, bod [29].

³⁹ BOHADLO, D., POTĚŠIL, L., POTMĚŠIL, J. 1 [Pojem správního deliktu a vymezení přestupku]. BOHADLO, D., POTĚŠIL, L., POTMĚŠIL, J. Správní trestání z hlediska praxe a judikatury. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2013, s. 35–36. ISBN 978-80-7400-413-1.

Subjekt přestupku porušení zákazu používání nekalých obchodních praktiky je vymezen v § 24 odst. 1 písm. a) ZOS jako výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel. Aby osoba mohla být subjektem, musí též naplňovat všechny obecné znaky vymezené v § 20 PřestZ pro právnické osoby, resp. v § 22 PřestZ pro podnikající fyzické osoby. Fyzické osoby nepodnikatelé tedy nemohou být pachateli tohoto přestupku.

Obecně je obligatorním znakem subjektivní stránky přestupku zavinění. Nicméně co se týče posuzování odpovědnosti za spáchání přestupku právnickou osobou, pak dle názoru Nejvyššího správního soudu⁴⁰ zavinění není obligatorním znakem skutkové podstaty přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) ZOS. Stejná premisa se dle § 23 odst. 1 PřestZ uplatní též na přestupek spáchaný podnikající fyzickou osobou. V tomto případě se tedy jedná o odpovědnost objektivní, a tudíž není nutné prokazovat míru zavinění, jelikož přestupek může být spáchan i nezaviněně.⁴¹

Ve výše citovaném ustanovení se nevyskytuje žádný fakultativní znak skutkové podstaty.

Po posouzení, zda jednání je protiprávní a zda naplňuje veškeré výše uvedené znaky, obecné či typové, a tedy zda je naplněn předpoklad vymezený v § 24 odst. 1 písm. a) ZOS, může ČOI přejít k uložení sankce. Za spáchání přestupku může být uložen některý ze správních trestů uvedený v § 35 PřestZ. Jedná se o napomenutí, pokutu, zákaz činnosti, propadnutí věci nebo náhradní hodnoty, či zveřejnění rozhodnutí o přestupku. Nadto může inspektor ČOI na základě zjištěného porušení právní povinnosti, která může mít za následek ohrožení života nebo zdraví spotřebitelů, zakázat výkon další činnosti nebo nařídit uzavření provozovny.⁴²

⁴⁰ Rozsudek NSS ze dne 09.02.2011, sp. zn. 1 As 112/2010.

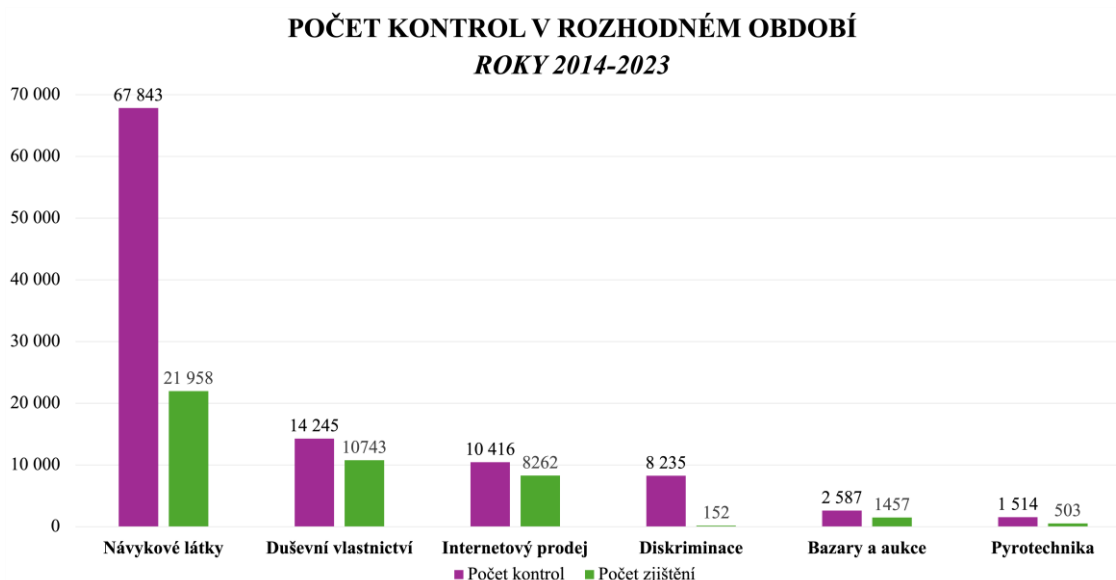
⁴¹ Srov. Rozsudek NSS ze dne 18.07.2019, sp. zn. 10 As 96/2018, bod [19].

⁴² Srov. § 8 odst. 1 ZČOI.

3. Nekalé obchodní praktiky při internetovém prodeji výrobků nebo služeb

Internetové obchodování a nakupování na online tržištích má v České republice čím dál vyšší prevalenci. Podle statistiky Českého statistického úřadu vzrostl za období let 2013–2023 počet osob v České republice, které nakupují na internetu, o 3,7 milionů uživatelů. Jedná se tedy o 43% nárůst v roce 2023 oproti roku 2013.⁴³ Vzhledem k této skutečnosti je nutné, aby na tento společenský trend reagovaly též právní normy. Ty v rámci českého právního řádu již existují (viz kapitola 1), přičemž tyto právní předpisy současně určují orgány, které na dodržování zákonných pravidel dohlížejí (viz kapitola 2).

Česká obchodní inspekce každoročně zveřejňuje výsledky svých kontrol ve výročních zprávách. Z těchto výročních zpráv za roky 2014–2023 vyplývá, že nejčastěji jsou kontroly České obchodní inspekce prováděny v oblasti nabídky a prodeje alkoholických nápojů, tabákových výrobků, kuřáckých potřeb a pomůcek; nabídky a prodeje výrobků za akční ceny a výrobků ze sezónních slev; výrobků porušujících některá práva duševního vlastnictví; internetových prodejů výrobků nebo služeb; a dodržování antidiskriminačních předpisů. Z grafu č. 1 je patrné, kolik bylo celkem provedeno kontrol a zjištěno porušení zákona v rozhodném období. Tento graf zobrazuje pouze oblasti, v nichž probíhaly kontroly ve všech letech za rozhodné období.

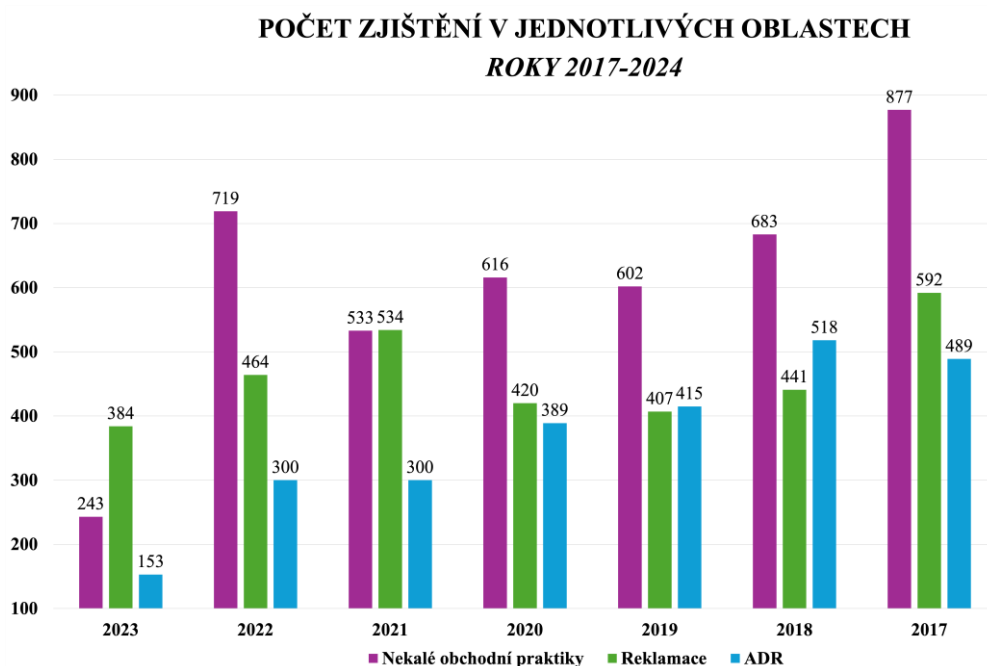


Graf 1: Data vyplývající ze všeobecné kontroly.

⁴³ Český statistický úřad. Informační společnost v číslech – 2024. C Osoby. Online. In: csu.gov.cz. Dostupné z: csu.gov.cz/produkty/informačni-spolecnost-v-cislech-v5wirhtq80 [cit. 2024-07-27].

Z grafu č. 1 vyplývá, že oblast internetového prodeje je na třetím místě co do počtu provedených kontrol, jakož i do počtu zjištění. Z toho je možné dovodit, že se jedná o velmi významnou agendu ČOI. Současně lze předpokládat, že důležitost dohledu nad internetovými prodejci se bude s technologickým pokrokem nadále zvyšovat, a tudíž tato agenda bude nabývat na důležitosti.

Nejčastěji se vyskytujícím prohřeškem podnikatelů provozujících e-shopy jsou, jak vyplývá z výročních zpráv ČOI, nekalé obchodní praktiky. Za roky 2017–2023 obsadily nekalé obchodní praktiky v četnosti pomyslné první místo každý rok, kromě let 2021 a 2023, kdy nejčastějším porušením bylo nedostatečné poučení spotřebitele o jeho právech na reklamaci zboží. V ostatních letech bylo opomenutí tohoto poučení druhým nejčastějším porušením v rámci internetového obchodování. Třetí nejčastěji nedodržovanou povinností bylo nesplnění informační povinnosti spočívající v absenci poučení o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů. Konkrétní počty zjištění za tyto tři oblasti jsou znázorněny v grafu č. 2.



Graf 2: Počet zjištění při kontrole internetových obchodů.

Z důvodu četnosti výskytu používání nekalých obchodních praktik se jim věnuji v této diplomové práci. V následujících podkapitolách se budu zabývat rozlišením jednotlivých druhů nekalých obchodních praktik se zvláštním zaměřením na nekalé obchodní praktiky vymezené v Příloze č. 1 ZOS, jejichž používání bylo předmětem některých rozhodnutí ze vzorku rozhodnutí.

3.1. Nekalé obchodní praktiky

Zákon o ochraně spotřebitele vymezuje v § 2 odst. 1 písm. o) obchodní praktiku jako *způsob chování prodávajícího spočívající v konání, opomenutí, prohlášení, obchodním sdělení včetně reklamy a uvedení na trh související s propagací, prodejem nebo dodáním výrobku nebo služby spotřebiteli.*

Nekalá obchodní praktika jako taková je pak vymezena tzv. velkou generální klauzulí⁴⁴ v § 4 ZOS. Toto ustanovení stanoví, že *obchodní praktika je nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejímu působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Je-li obchodní praktika zaměřena na určitou skupinu spotřebitelů, posuzuje se podle průměrného člena této skupiny.* Tato legální definice vychází z pojmu obchodní praktiky, přičemž jsou v ní vymezeny další obecné znaky, které musí obchodní praktika naplňovat, aby ji bylo možné považovat za nekalou, nenaplnuje-li znaky některé skutkové podstaty vymezené v Přílohách č. 1 a 2. ZOS (tzv. černých listinách) či znaky tzv. malých generálních klauzulí⁴⁵ (k podrobnostem viz níže).

3.1.1. Aplikační test nekalosti

V souladu s judikaturou Soudního dvora Evropské unie⁴⁶ či Nejvyššího správního soudu není naplnění pojmových znaků vyplývajících z velké generální klauzule předpokladem proto, aby mohla být obchodní praktika označena za nekalou.⁴⁷ Naplňuje-li jednání podnikatele znaky vymezené v některé ze skutkových podstat uvedených na černé listině či jedné malých generálních klauzulí, nemusí nutně naplňovat výše uvedené pojmové znaky.

Nejvyšší správní soud proto ve svém rozsudku⁴⁸ vymezil postup správních orgánů při určování, zda obchodní praktika představuje nekalou obchodní praktiku ve smyslu zákona o ochraně spotřebitele, resp. směrnice o nekalých praktikách, a to tím, že dovedl následující tříkrokový aplikační test nekalosti.

⁴⁴ Příp. v zahraniční literatuře označovány za *záchrannou síť*, obecnou klauzulí zakazující nekalé obchodní praktiky nebo indikativní listinu. [srov. **ONDREJOVÁ, D. Generální klauzule nekalých obchodních praktik. Bulletin advokacie, 2016, č. 11, s. 25. ISSN 1805-8280.**]

⁴⁵ Tamtéž.

⁴⁶ Např. Rozsudek SDEU ze dne 19.09.2013, věc C-435/11; Rozsudek SDEU ze dne 16.04.2015, věc C-388/13.

⁴⁷ Na rozdíl od generální klauzule nekalé soutěže (viz podkapitola 3.1.2).

⁴⁸ Rozsudek NSS ze dne 23.10.2014, sp. zn. 7 As 110/2014-52.

Prvním krokem správního orgánu je dle tohoto testu zjištění, zda dotčená obchodní praktika naplňuje znaky některé z nekalých obchodních praktik uvedených v Příloze č. 1 či č. 2 ZOS. Ze vzorku rozhodnutí vyplývá, že inspektoráty nejprve posuzují, zda se nejedná o jednání vymezené v Příloze č. 2, tj. o agresivní obchodní praktiku, a až poté zkoumají Přílohu č. 1 vymezující vždy zakázané klamavé obchodní praktiky.

Pokud obchodní praktika není obsažena v jedné z černých listin, je druhým krokem testu nekalosti posouzení, zda obchodní praktika naplňuje pojmové znaky malých generálních klauzulí, a tedy zda se jedná o klamavé konání, resp. opomenutí či agresivní obchodní praktiku.

Ve třetím kroku tohoto testu správní orgán provede zhodnocení, zda dotčená obchodní praktika naplňuje znaky nekalé obchodní praktiky vymezené velkou generální klauzulí. *Generální klauzule by tedy měla být aplikovatelná pouze v „extrémních případech,“ kdy jednání není „zachytitelné“ před předchozí ustanovení.⁴⁹*

Podle odůvodnění jednotlivých rozhodnutí, která mi byla poskytnuta, se inspektoráty tímto vymezeným aplikačním testem řídí a postupují podle něj.

3.1.2. Porovnání s nekalou soutěží

Příbuznou oblastí regulace ochrany spotřebitelů před nekalými obchodními praktikami vymezenou v zákoně o ochraně spotřebitele je úprava problematiky nekalé soutěže v občanském zákoníku.⁵⁰ Systematika úpravy nekalé soutěže spočívá ve stanovení generální klauzule v § 2972 OZ, která definuje základní pojmové znaky nekalosoutěžního jednání. Toho se dopustí ten, kdo se dostane v hospodářském styku do rozporu s dobrými mravy soutěže jednáním způsobilým přivodit újmu jiným soutěžitelům nebo zákazníkům.

Rozdíl však tkví v tom, že znaky generální klauzule nekalé soutěže musí být naplněny vždy, aby jednání mohlo být jako nekalosoutěžní označeno. Tato systematika tedy určuje dvojí funkci generální klauzule nekalé soutěže,⁵¹ která má jednak funkci rozšiřující, neboť jednání, které nenaplní zákonné znaky ani jedné ze zvláštních skutkových podstat, může být i přesto nekalosoutěžní. Současně však plní i funkci omezující, jelikož naplnění znaků v ní uvedených je esenciální proto, aby se jednalo o nekalou soutěž. Jedná se tedy o fundamentální rozdíl mezi

⁴⁹ ONDREJOVÁ, D. *Generální klauzule nekalých obchodních praktik. Bulletin advokacie, 2016, č. 11, s. 25. ISSN 1805-8280.*

⁵⁰ *Úpravu nekalé soutěže je možné nalézt v Dílu druhém, Hlavy IV. občanského zákoníku v § 2972 an. OZ.*

⁵¹ *Srov. např. HULMÁK, M. a kol. Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 1771, marg. č. 7–8. ISBN978-80-7400-287-8.*

nekalou soutěží a nekalými obchodními praktikami, jelikož u nekalých obchodních praktik má velká generální klauzule funkci pouze rozšiřující, a nikoliv omezující.

Dále se nekalá soutěž od nekalých obchodních praktik odlišuje zejména tím, na čí ochranu je určena. Již samotné pojmenování zákona č. 634/1992 Sb. stanoví premisu, že ochrana před nekalými praktikami je dle něj určena výhradně spotřebitelům. Tento závěr je pak možné dovodit nejenom ze samotných ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, ale též z preambule směrnice o nekalých obchodních praktikách. Naopak před nekalou soutěží jsou chráněni nejenom spotřebitelé, nýbrž také zákazníci a soutěžitelé. Zákazníkem je krom spotřebitele nutno rozumět též fyzickou či právnickou osobu odlišnou od spotřebitele, která poptává zboží či služby na relevantním trhu. Soutěžitelem se rozumí nejenom přímý konkurent rušitele, tj. osoby dopouštějící se v rámci hospodářského styku právního jednání v rozporu s dobrými mravy soutěže, jež je způsobilé přivodit újmu, ale též každá další osoba dotčena soutěžní újmu; dokonce nemusí být ani soutěžitelem, může se tedy jednat o kohokoliv, přestože není zákazníkem. Ochrana před nekalou soutěží je tedy širší než ochrana před nekalými obchodními praktikami.

3.2. Nekalé obchodní praktiky dle tzv. černé listiny

Jak bylo uvedeno výše, součástí zákona o ochraně spotřebitele jsou mimo jiné i dvě přílohy, které vymezují obchodní praktiky, jež je nutno vždy považovat za nekalé. V Příloze č. 1 jsou vymezeny klamavé obchodní praktiky, Příloha č. 2 pak vymezuje agresivní obchodní praktiky. Obě přílohy lze označit za tzv. *black list* neboli černou listinu obchodních praktik. Při testování nekalosti použité obchodní praktiky prodávajícím by ČOI měla vždy v prvním kroku posuzovat, zda pojmové znaky daného jednání naplňují některou z praktik dle Přílohy č. 1 nebo Přílohy č. 2.

V této podkapitole se věnuji bližšímu výkladu vybraných nekalých obchodních praktik z černé listiny, a to těch, kterých se dopustili podnikatelé, o jejichž přestupku bylo vydáno rozhodnutí, jež mi bylo ČOI zasláno v rámci vzorku rozhodnutí.

3.2.1. Klamavé používání časově omezených nabídek

Této nekalé obchodní praktiky vymezené v Příloze č. 1 písm. f) ZOS se prodávající dopustí, pokud *nepravdivě uvádí, že produkt bude nabízen pouze po omezenou dobu nebo po omezenou dobu za určitých podmínek, přičemž tak činí s cílem přimět spotřebitele k okamžitému rozhodnutí, aniž by mu poskytl přiměřenou lhůtu potřebnou k informovanému rozhodnutí.* Toto

klamavé jednání je velmi podobné agresivní obchodní praktice prodeje pod nátlakem, přičemž zásadním rozdílem mezi těmito dvěma nekalými obchodními praktikami je, že při časově omezených nabídkách se nevyskytuje prvek agrese.

V rámci online tržiště se klamavé používání časově omezených nabídek projevuje zejména vyskakováním sdělení prodávajícího ve znění: „Tento produkt si právě prohlíží X dalších zákazníků,“ nebo „Za tuto cenu zbývá pouze poslední pokoj,“ či „Výhodná nabídka potrvá pouze dalších X minut.“ Tato tvrzení však nejsou pravdivá a jejich účelem je pouze donutit spotřebitele jednat bez rozmyšlení.

Současně je možné výše uvedená tvrzení označit za klamavé prvky v uživatelském rozhraní, tzv. temný vzorec neboli „dark pattern“.⁵² Temné vzorce jsou obchodní praktiky využívané zejména ve struktuře, designu nebo funkcí digitálního rozhraní, jejichž účelem je působit na spotřebitele a ovlivnit jej tak, aby učinil rozhodnutí, které by jinak neučinil. Ze studie Evropské komise⁵³ vyplývá, že ačkoli pokusy provozovatelů online tržiště ovlivňovat rozhodování spotřebitelů nejsou novým fenoménem, zesilují obavy ze zvýšení jejich účinnosti, rozsahu a potenciálu, a to vše kvůli jejich personalizaci, kterou je možné uplatňovat díky získaným údajům o chování spotřebitelů. Tyto obavy jsou podpořeny též průzkumy provedenými Evropskou komisí,⁵⁴ z nichž vyplývá, že 61 % respondentů se během zkoumaného období⁵⁵ setkalo s užitím temného vzorce. Ze studie temných vzorců Evropské komise z roku 2022⁵⁶ plyne, že téměř 40 % internetových obchodů obsahovalo alespoň jeden temný vzorec, přičemž jednou z nejčastěji využívanou variantou temného vzorce je právě klamavé používání časově omezených nabídek spočívající v užívání nepravé časomíry.⁵⁷ Z tohoto důvodu byl Evropskou komisí mezi spotřebiteli proveden reprezentativní průzkum,

⁵² *Your Europe. Nekalé obchodní praktiky. Online. In: europa.eu.*

Dostupné z: europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-commercial-practices/index_cs.htm [cit. 29-11-2024].

⁵³ *European Commission. COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT. FITNESS CHECK of EU consumer law on digital fairness. 2024. Online. In: commission.europa.eu.*

Dostupné z: https://commission.europa.eu/document/download/707d7404-78e5-4aef-acfa-82b4cf639f55_en?filename=Commission%20Staff%20Working%20Document%20Fitness%20Check%20on%20EU%20consumer%20law%20on%20digital%20fairness.pdf. s. 18–19. [cit. 29-11-2024]

⁵⁴ *Tamtéž.*

⁵⁵ *Jednalo se o období let 2017–2023.*

⁵⁶ *LUPIÁÑEZ-VILLANUEVA, F., BOLUDA, A., BOGLIACINO, F., LIVA, G., et al. Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment : dark patterns and manipulative personalisation : final report. 2022. Evropská komise. Online. In: data.europa.eu. Dostupné z: data.europa.eu/doi/10.2838/859030. [cit. 29-11-2024].*

⁵⁷ *Viz pozn. pod čarou č. 53.*

z něhož je patrné, že se se stejnou nekalou obchodní praktikou se setkalo až 61 % respondentů.⁵⁸ Z průzkumu provedeného za účelem vypracování Pracovního dokumentu (Fitness Check) vyplynulo, že s tvrzeními prodávajících o tom, že množství nabízeného produktu je nízké, resp. že poptávka po něm je vysoká tvrzením, se setkalo 66 % respondentů.⁵⁹ S časomírou odpočítávající zbývající čas k provedení nákupu za výhodnou cenu se dle stejného průzkumu setkalo 61 % respondentů. Závěrem lze tedy shrnout, že dle výše uvedených výzkumů se s touto nekalou obchodní praktikou setká až $\frac{2}{3}$ spotřebitelů při návštěvě e-shopu.

Tuto klamavou obchodní praktiku posuzoval insp. Jihomoravský a Zlínský ve věci podnikatele, který u zlevněného výrobku uváděl informaci: „Pospěš si! Sleva končí,“ za současného spuštění časomíry. Toto tvrzení však bylo dle zjištění ČOI nepravdivé, jelikož po vynulování časomíry a aktualizaci stránky zůstala cena výrobku stále stejná.⁶⁰

3.2.2. Nepravdivá tvrzení o léčivé schopnosti

Pokud prodávající nepravdivě prohlašuje, že produkt může vyléčit nemoc, zdravotní poruchu nebo postižení, jedná se o nekalou obchodní praktiku vymezenou v Příloze č. 1 písm. q) ZOS. Taková tvrzení jsou též postihována v rámci jiných vnitrostátních⁶¹ či unijních⁶² předpisů.

Česká obchodní inspekce se touto nekalou obchodní praktikou zabývala např. v řízení vedeném insp. Olomouckým a Moravskoslezským. Podstatou řízení byl postih podnikatele prodávajícího korálky, který na svých internetových stránkách deklaroval léčivé účinky jednotlivých přírodních materiálů, z nichž měly být korálky vyrobeny. Příkladem se mělo jednat o léčivé účinky, které měly posilovat trávení, léčit bolavá záda či štítnou žlázu nebo pomáhat při potížích s anorexií. Jak uvádí ČOI v odůvodnění: „*Kameny a minerály, pokud jsou používány ve špercích, nebo se přikládají na pokožku na různých místech lidského organismu, nemohou s ním interagovat, a tedy nemohou být léčivými přípravky.*“ Dále prodávající tvrdil, že se jedná o korálky z přírodních materiálů, avšak současně v popisu konkrétních výrobků uváděl, že se jedná o produkty syntetické a uměle dobarvované.⁶³

⁵⁸ Tamtéž.

⁵⁹ Tamtéž.

⁶⁰ Rozhodnutí insp. Jihomoravského a Zlínského ze dne 24.01.2022, sp. zn. 513/30/21.

⁶¹ Zejm. v § 5–5c zákona o regulaci reklamy.

⁶² Např. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 1169/2011 ze dne 25. října 2011 o poskytování informací o potravinách spotřebitelům.

⁶³ Příkaz insp. Olomouckého a Moravskoslezského ze dne 03.03.2021, sp. zn. ČOI 140705/20/3100.

Této nekalé obchodní praktiky se v hojném počtu dopouštěli prodávající v období pandemie COVID-19, když spotřebitelům nabízeli alternativní léčebné postupy či osobní ochranné prostředky. Obecně se však *jedná se o častá tvrzení prodejců potravin nebo doplňků stravy (ale také jiných produktů) o jejich vlivu na vyléčení nemoci (například rakovina, alergie), ačkoliv tyto účinky nebyly nikdy prokázány. Tyto praktiky se často zaměřují také na usnadnění hubnutí toliko prostřednictvím zázračných pilulek, krémů či hubnoucích přístrojů bez nezbytnosti vyvinutí jakéhokoliv fyzického úsilí či dietního omezení.*⁶⁴

3.2.3. Klamavé nabídky, výhry a dárky

Nekalé obchodní praktiky ve smyslu Přílohy č. 1) písm. t) ZOS se dopustí prodávající, který *uvádí u produktu slova „gratis,“ „zdarma,“ „bezplatně“ nebo slova podobného významu, pokud spotřebitel musí za výrobek nebo službu vynaložit jakékoli náklady (s výjimkou nezbytných nákladů).* Tato obchodní praktika ve spotřebiteli vyvolává dojem, že obdrží určité plnění bezplatně, aniž by musel podnikateli poskytnout jakékoli další finanční prostředky.

Příkladem lze uvést situaci, v níž je k spotřebiteli k nákupu nabídnut dárek „zdarma,“ nicméně výměnou za poskytnutí produktu je snížena jakost předmětu koupě.⁶⁵ V rámci vzorku rozhodnutí se touto nekalou obchodní praktikou zabýval insp. Jihomoravský a Zlínský, když zkoumal jednání podnikatele, který jako prodávající nabízel výrobky k prodeji, u nichž bylo uvedeno, že je doprava zdarma. Po provedení kontroly stran ČOI bylo však zjištěno, že doprava byla zpoplatněna částkou ve výši 490 Kč.⁶⁶

3.2.4. Neověřené či falešné spotřebitelské recenze

Rizikům spojených s nákupem na e-shopech se lze vyvarovat, pokud kupující nakupuje pouze na těch internetových obchodech, s nimiž má on či osoba z jeho okolí dobré zkušenosti. Nicméně vzhledem k rozmanitosti poptávaného zboží to není vždy možné. Rozumný spotřebitel by se měl v takovém případě předem ujistit, zda provozovatel konkrétního online tržiště jedná transparentně a se svými zákazníky komunikuje či zda produkty nabízené na internetovém obchodě odpovídají těm reálně poskytnutým. K tomuto účelu slouží recenze,

⁶⁴ ONDREJOVÁ, D. *Klamavé obchodní praktiky podle tzv. černé listiny směrnice č. 2005/29/ES. Bulletin advokacie, 2015, č. 11, s. 33. ISSN 1210-6348.*

⁶⁵ *Evropská komise. PRACOVNÍ DOKUMENT ÚTVARŮ KOMISE POKYNY K PROVEDENÍ/UPLATŇOVÁNÍ SMĚRNICE 2005/29/ES O NEKALÝCH OBCHODNÍCH PRAKTIKÁCH: Průvodní dokument k sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů Komplexní přístup ke stimulaci přeshraničního elektronického obchodu pro evropské občany a podniky. Online. In: eur-lex.europa.eu. Dostupné z: eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX%3A52016SC0163 [cit. 2024-07-11].*

⁶⁶ *Příkaz insp. Jihomoravského a Zlínského ze dne 17.05.2023, sp. zn. 780/30/22.*

zveřejňované v rozhraní e-shopu či na srovnávacích webech.⁶⁷ Z důvodu jejich zásadního vlivu na rozhodování spotřebitelů byly tříkrálovou novelou do zákona o ochraně spotřebitele zavedeny dvě nové skutkové podstaty nekalých obchodních praktik.

V příloze č. 1 písm. y) ZOS byla definována skutková podstata tzv. neověřené spotřebitelské recenze. Tohoto nekalého jednání se podnikatel dopustí, pokud uvádí, že recenzi produktu podává spotřebitel, který produkt skutečně použil nebo jej zakoupil, aniž by přijal přiměřená opatření k ověření toho, zda skutečně od takového spotřebitele pocházejí. Podnikatel je tedy povinen na internetových stránkách v sekci recenzí uvádět, zda se jedná o ověřenou spotřebitelskou recenzi, či nikoliv. Způsob, jakým je možné recenze ověřovat, je zasláním e-mailu na e-mailovou adresu kupujícího s proklikem na dotazník spokojenosti, resp. na formulář hodnocení produktu či internetového obchodu. Pokud se spotřebitel tímto způsobem dostane k vyplnění dotazníku anebo formuláře, který následně odešle, recenze se na příslušných internetových stránkách zveřejní pro ostatní spotřebitele, přičemž by měla být označena jako recenze ověřená.⁶⁸ Není-li poskytovatel online tržiště tímto způsobem schopen recenze ověřovat, pak je povinen na tuto skutečnost spotřebitele upozornit. Opomenutí této povinnosti řešil insp. Olomoucký a Moravskoslezský v případě prodávajícího, který neuvedl, zda a jak prodávající zajišťuje, aby veřejná spotřebitelská recenze pocházela od spotřebitele, jenž výrobek nebo službu skutečně použil nebo si je zakoupil.⁶⁹

Druhou skutkovou podstatou týkající se recenzí zveřejňovaných v rozhraní internetových obchodů či srovnávačů je v příloze č. 1 písm. z) ZOS definovaná jako zveřejňování falešných spotřebitelských recenzí či doporučení nebo zadávání jiné osobě, aby takové spotřebitelské recenze či doporučení podala, případně též zkreslování spotřebitelských recenzí nebo doporučení na sociálních sítích s cílem propagovat výrobek nebo službu.

3.3. Malé generální klauzule

V ustanovení § 4 odst. 3 ZOS je stanoveno, že nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání, klamavé opomenutí a agresivní obchodní praktika. Ty lze označit za tzv. malé generální klauzule, které jsou specifikovány v § 5, § 5a a § 5b ZOS.

⁶⁷ Například český srovnávací portál heureka.cz či *Google recenze*.

⁶⁸ Tento popis způsobu ověřování spotřebitelských recenzí byl převzat z internetových stránek knihkupectví luxor.cz. Obdobná odpověď mi byla zaslána v návaznosti na můj dotaz zákaznickou podporou internetového srovnávače heureka.cz.

⁶⁹ Příkaz insp. Olomouckého a Moravskoslezského ze dne 28.07.2023, sp. zn. ČOI 63578/23/3100.

3.3.1. Klamavé obchodní praktiky

První skupinou nekalých obchodních praktik jsou tzv. klamavé obchodní praktiky. Zákon o ochraně spotřebitele vymezuje klamavé obchodní praktiky jako komisivní ve formě klamavého jednání, ale též jako omisivní ve formě klamavého opomenutí.

Klamavým konáním se dle § 5 ZOS rozumí obchodní praktika, která *obsahuje věcně nesprávnou informaci, a je tedy nepravdivá, nebo obchodní praktika obsahující pravdivou informaci, jež je způsobilá uvést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, pokud jakýmkoli způsobem uvádí nebo je schopna uvést spotřebitele v omyl ohledně rozhodujících skutečností.* Za klamavé konání se též považuje obchodní praktika, která *ve věcných souvislostech, s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem, vede nebo může vést k tomu, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.*

Naopak klamavého opomenutí se ve smyslu § 5a ZOS prodávající dopustí, pokud *opomene uvést podstatné informace, které v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, což může mít za následek rozhodnutí spotřebitele, které by bez takového opomenutí prodávajícího neučinil.* Za opomenutí je rovněž považováno *záměrné zatajení podstatné informace, nebo její poskytnutí nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem či v nevhodný čas.*

Zákon o ochraně spotřebitele v § 5a odst. 3 ZOS konkretizuje, které informace se považují za podstatné. Tento výčet byl s účinností k 06.01.2023 rozšířen tříkrálovou novelou též o povinnost poskytovatele online tržiště, na němž poskytuje službu internetového vyhledávání, která na základě dotazu spotřebitele v podobě hesla umožňuje vyhledat produkty nabízené různými prodávajícími, spotřebiteli sdělit stanovené informace dle § 11b ZOS v rámci předmluvního jednání.

3.3.2. Agresivní obchodní praktiky

Agresivní obchodní praktikou vymezenou v § 5b ZOS se rozumí jednání, které je *způsobilé výrazně zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k produktu.* Agresivně jedná prodávající, který spotřebitele *obtěžuje, donucuje, a to včetně použití fyzické síly, nebo nepatřičně ovlivňuje, což může vést k tomu, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.*⁷⁰

⁷⁰ Srov. bod (16) preambule SNOP: „(...) praktiky, které výrazně narušují možnost svobodné volby spotřebitelů. Jsou to praktiky, které používají obtěžování, donucování včetně použití fyzické síly a nepatřičné ovlivňování.“

Pojmovým znakem této skupiny nekalých obchodních praktik, který ji odlišuje od klamavých obchodních praktik, je prvek agrese. Výklad pojmu agrese byl předmětem soudního přezkumu Nejvyšším správním soudem. Jednalo se o přezkum rozsudku Krajského soudu v Brně ze dne 12.06.2014, sp. zn. 62 A 44/2013, v němž Krajský soud v Brně dovedl, že agresi je nutno *přiměřeně vykládat jako vědomé využití jakékoli konkrétní individuální situace spotřebitele nebo jiných závažných okolností, které vedou ke zhoršení úsudku spotřebitele, k ovlivnění rozhodnutí spotřebitele ve vztahu k podnikatelově plnění*. Na základě kasační stížnosti proti tomuto rozhodnutí vydal Nejvyšší správní soud Rozsudek ze dne 23.10.2014, sp. zn. 7 As 110/2014, v němž stanoví následující: „*Nejvyšší správní soud se [však] neztotožňuje (...) se závěry krajského soudu, že agresivní obchodní praktika obsahuje prvek agrese, přičemž je přiměřené tento prvek ‚vykládat jako vědomé (z pohledu podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli) využití jakékoliv konkrétní individuální situace spotřebitele nebo jiných závažných okolností.‘ Podle Nejvyššího správního soudu je § 24 odst. 1 písm. a) ZOS spotřebitele upravena objektivní odpovědnost výrobce, dovozce, vývozce, dodavatele, prodávajícího nebo jiného podnikatele, který se dopustí správního deliktu tím, že poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik.*“ Z výše uvedeného tedy vyplývá, že podnikatelovo jednání nemusí být vědomě zaviněným agresivním chováním, nýbrž pro naplnění skutkové podstaty agresivní obchodní praktiky postačí, pokud se kvůli němu výrazně zhorší svoboda volby nebo chování spotřebitele.

3.4. Velká generální klauzule

Vzhledem k dynamickému vývoji společnosti nejsou zákonodárci schopni pružně reagovat na nově vznikající způsoby, kterými podnikatelé mohou dosahovat vyšších výnosů díky užívání nekalých obchodních praktik. Tento problém řeší zakotvení tzv. generální klauzule nekalých obchodních praktik. Pokud tedy není možné subsumovat jednání pod některou ze skutkových podstat uvedených v Příloze č. 1 č. 2 ZOS, ani pod jednu z vymezených malých generálních klauzulí, jedná se o tzv. zákonem nevymezenou nekalou obchodní praktiku, naplňuje-li obchodní praktika pojmové znaky vymezené v § 4 ZOS.

Pro spáchání správního deliktu nekalé obchodní praktiky dle § 4 ZOS je nutno naplnit tři pojmové znaky. Za prvé se stejně jako všech výše uvedených musí jednat o obchodní praktiku ve vztahu mezi podnikatelem a spotřebitelem. Přestože je spotřebitel definován přímo v občanském zákoníku v § 419 OZ, zákon o ochraně spotřebitele jej vymezuje v § 2 odst. 1 písm. a) jako *fyzickou osobu, která nejedná v rámci své podnikatelské činnosti nebo*

v rámci samostatného výkonu svého povolání. Zákon dále pracuje s pojmem prodávající, kterého vymezuje v § 2 odst. 1 písm. b) ZOS jako *podnikatele, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby*, přičemž zákon o ochraně spotřebitele odkazuje na definici podnikatele vymezenou v § 420 občanského zákoníku.⁷¹ Nekalost obchodní praktiky je dále spojena s jednáním, které je v rozporu s požadavky odborné péče,⁷² přičemž porušení odborné péče je druhým pojmovým znakem nekalé obchodní praktiky. Třetím pojmovým znakem je skutečnost, že obchodní praktika je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitelů.

Zákon o ochraně spotřebitele dále věnuje speciální právní úpravu vlivu prodávajícího na chování zvláště zranitelných spotřebitelů.⁷³ Za zvláště zranitelného spotřebitele se dle zákona o ochraně spotřebitele považuje osoba, která je součástí určité, jednoznačně vymežitelné skupiny spotřebitelů, kteří jsou z důvodu duševní nebo fyzické slabosti, věku nebo důvěřivosti zvláště zranitelní takovou praktikou nebo produktem. Mezi zvláště zranitelné spotřebitele lze tedy zařadit zejména děti a mladistvé, seniory či osoby duševně nebo fyzicky postižené.⁷⁴ Dle průzkumů Evropské komise se však za zvláště zranitelného spotřebitele subjektivně považuje až 43 % dotázaných.⁷⁵ V tomto kontextu je tedy právní úprava, resp. rozdělení spotřebitelů na „průměrné“ a „zvláště zranitelné“ z pohledu veřejného mínění nedostatečná, jelikož za zvláště zranitelného spotřebitele označuje pouze tradiční skupiny osob. Tato kategorie by měla být dle spotřebitelských organizací, jakož i některých členských států, rozšířena například o osoby s nedostatečnou digitální gramotností.⁷⁶

Zákonem nevymezené či nepojmenované nekalé obchodní praktiky budou typicky rozvíjeny judikaturou SDEU a národních soudů či správními orgány. Příkladem nekalé obchodní praktiky vymezené judikaturou je situace, kdy se spotřebitel stane proti své vůli zákazníkem soutěžitele, aniž by tento bral v potaz jeho odstoupení od smlouvy a neumožnil mu

⁷¹ Z toho vyplývá, že se právní úprava prodávajícího nebude vztahovat na podnikatele ve smyslu § 421 OZ.

⁷² Pojem odborná péče je definován v § 2 odst. 1 písm. p) ZOS jako úroveň zvláštních dovedností a péče, kterou lze od podnikatele ve vztahu ke spotřebiteli rozumně očekávat a která odpovídá poctivým obchodním praktikám nebo obecným zásadám dobré víry v oblasti jeho činnosti.

⁷³ Srov. § 4 odst. 2 ZOS.

⁷⁴ Tamtéž.

⁷⁵ European Commission. COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT. FITNESS CHECK of EU consumer law on digital fairness. 2024. Online. In: commission.europa.eu. Dostupné z: https://commission.europa.eu/document/download/707d7404-78e5-4aef-acfa-82b4cf639f55_en?filename=Commission%20Staff%20Working%20Document%20Fitness%20Check%20on%20EU%20consumer%20law%20on%20digital%20fairness.pdf. s. 45–46. [cit. 29-11-2024]

⁷⁶ Tamtéž.

uplatnit právo vrátit se k původnímu dodavateli.⁷⁷ Soudní dvůr Evropské unie dovedil, že za nekalou obchodní praktiku mohou být považovány tzv. vázané nabídky v oblasti finančních služeb.⁷⁸ Z rozhodovací praxe České národní banky vyplynulo, že obchodní praktiku, jejímž cílem je snížit pozornost spotřebitelů během sdělování podstatných informací o produktu, o jehož koupi se mají následně rozhodnout, je taktéž nutné považovat za nekalou.⁷⁹

⁷⁷ Rozhodnutí NSS ze dne 06.11.2015, sp. zn. 7 As 141/2015.

⁷⁸ Rozsudek SDEU ze dne 18.07.2013, sp. zn. C-265/12.

⁷⁹ Česká národní banka. Dohled a regulace. Ochrana spotřebitele. Nekalé obchodní praktiky In: cnb.cz Dostupné z: cnb.cz/cs/dohled-financni-trh/ochrana-spotrebitele/nekale-obchodni-praktiky/ [cit. 25-10-2024].

4. Správní dozor České obchodní inspekce

Výzkumnou částí této diplomové práce bylo posouzení konkrétních kontrol provedených Českou obchodní inspekcí, které byly uskutečněny vůči provozovatelům online tržišť v souvislosti s jejich činností, a následné zpracování jejich výsledků.

Záměrem bylo získat určitý, ale předem nespecifikovaný počet pravomocných rozhodnutí od všech oblastních inspektorátů ČOI, vzájemně porovnat způsob provádění kontroly mezi nimi, jejich správního uvážení aplikovaného při posuzování a rozpětí jimi ukládaných pokut. Tato kapitola je věnovaná získaným poznatkům a jejich zpracování.

4.1. Získání informací od České obchodní inspekce

Primárním úkolem bylo získat od ČOI určitá pravomocná rozhodnutí, kterými uložila provozovatelům online tržišť pokutu za spáchání přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) ZOS. Taková rozhodnutí však nejsou veřejnosti dostupná.⁸⁰ Z tohoto důvodu bylo nutné o poskytnutí rozhodnutí požádat na základě zákona o svobodném přístupu k informacím. Zaslala jsem tedy žádost o poskytnutí informace se všemi potřebnými náležitostmi do datové schránky každého z inspektorátů, a to v souladu s pokyny uvedenými na internetových stránkách ČOI.⁸¹

Před posouzením postupu ČOI bych ráda upřesnila specifičnost své žádosti, a to zejména skutečnost, že jsem požadovala poskytnutí rozhodnutí týkajících se konkrétních skutkových podstat nekalých obchodních praktik vymezených v Příloze č. 1 a č. 2 ZOS. Mělo se jednat o následující skutkové podstaty: klamavé používání časově omezených nabídek; inzerování produktů nebo služeb, jejichž prodej není dovolený; skrytá reklama; netransparentní pořadí výsledků vyhledávání; klamavé prvky v uživatelském rozhraní; přeprdej vstupenek; neověřené či falešné spotřebitelské recenze; zamlčování či zatajování podnikatelského postavení; vytrvalé a nevyžádané nabízení zboží či služeb; a reklama zaměřená na děti. Dále jsem se domnívala, že by mi rozhodnutí měla být zaslána anonymizovaná, a to s ohledem na ochranu osobních údajů kontrolovaných subjektů.

V poslední den zákonné lhůty jsem obdržela odpověď na svou žádost od Ústředního inspektorátu ČOI, který převzal vyřizování mé žádosti do své gesce. Ústřední inspektorát ČOI

⁸⁰ Na rozdíl od již spuštěné databáze soudních rozhodnutí veřejně dostupná databáze rozhodnutí správních úřadů neexistuje.

⁸¹ Poučení o povinně zveřejňovaných informacích, včetně informací zveřejňovaných dle zákona o svobodném přístupu k informacím dostupné zde: coi.cz/o-coi/povinne-zverejnovane-informace/.

mě informoval o skutečnosti, že vzhledem k nedostatečné specifikaci období, za něž jednotlivá rozhodnutí požadují, se rozhodl vyhledat pouze ta za období posledních tří let, tj. za roky 2021, 2022 a 2023. V konečném důsledku došlo k vygenerování celkových 1.087 položek, resp. spisů vedených ke správním řízením ve věci porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik. Současně jsem byla informována o skutečnosti, že se jedná o souhrnná data za používání nekalých obchodních praktik dle ZOS bez rozlišení dle mnou požadované struktury.⁸² ČOI totiž nemá k dispozici systém, jenž by jí umožnil ve vygenerovaných datech efektivně vyhledávat za pomoci uvedení určitého hesla či zákonného ustanovení, a proto by bylo nutné porušení požadovaných ustanovení z Příloh č. 1 a č. 2 ZOS vyhledávat v nalezených rozhodnutích ručně, tedy postupným procházením spisu po spise. Tato skutečnost spolu s požadavkem anonymizace všech vygenerovaných položek měla za následek nacenění práce úředníků na částku 104.618 Kč s předem avizovanou dobou zpracování tři až čtyř měsíců.

V návaznosti na doručenou odpověď jsem se proto obrátila již přímo na Ústřední inspektorát s doplněním své žádosti, přičemž nově bylo přesně specifikováno zkoumané období, tj. roky 2014–2023, s upřesněním, že mi postačí vzorek rozhodnutí, nikoliv nutně rozhodnutí všechna, a že je není nutné anonymizovat, pokud dle názoru ČOI nedojde k narušení osobních údajů.⁸³ Po upřesnění a konkretizaci požadavků mi byla ČOI rozhodnutí od všech inspektorátů zaslána.

Bohužel se rozhodnutí netýkala požadovaných skutkových podstat, a tudíž bylo nutné přizpůsobit koncepci hodnocení kontrol ČOI pouze na rovinu obecnou, tedy zhodnocení postupu jednotlivých inspektorátů a jejich rozhodování bez ohledu na spáchanou skutkovou podstatu. Po prostudování zasláných rozhodnutí a zjištění, jaké informace a jaká data z nich mohu využít, jsem si stanovila základní výzkumné otázky, jimž se budu v následujících podkapitolách věnovat. Jedná se o otázku citelnosti sankcí a posouzení regionálních rozdílů v rozhodování jednotlivých inspektorátů.

4.2. Správní trestání používání nekalých obchodních praktik

Správním trestem ukládaným za porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik je uložení pokuty. Maximální výše pokuty, kterou lze za spáchání přestupku dle § 24 odst. 1

⁸² Tedy že není možné vygenerovat pravomocná rozhodnutí týkající se pouze mnou požadovaných skutkových podstat nekalých praktik.

⁸³ Vzhledem ke skutečnosti, že se v rozhodnutí objevují pouze údaje zveřejňované v souladu s principem formální publicity ve veřejných rejstřících, pak nebylo pochyb, že by narušení ochrany osobních údajů v tomto případě nedošlo.

písm. a) ZOS uložit, činí 5.000.000 Kč.⁸⁴ Spodní hranice pokuty stanovena není. Jedná se tedy o případ, kdy ČOI užívá správního uvážení.

Pro určení výše pokuty musí ČOI v rámci správního uvážení zvažovat zejména povahu a závažnost přestupku; četnost přestupků; přitěžující a polehčující okolnosti; vývojové stádium; v případě spolupachatelství to, jakou měrou jednání každého ze spolupachatelů přispělo ke spáchání přestupku; povahu činnosti podnikatele-prodávajícího; a v případě změny právní úpravy u pokračujícího, trvajícím a hromadného přestupku k tomu, který zákon za přestupek stanovuje mírnější sankci.⁸⁵ Ze vzorku rozhodnutí, konkrétně z jejich odůvodnění, vyplývá, že všechny inspektoráty ČOI výše uvedená kritéria reflektují a při rozhodování je berou v potaz. Největší důraz je obecně kladen na povahu a závažnost přestupku, povahu činnosti podnikatele a na existenci přitěžujících a polehčujících okolností.

Povaha a závažnost přestupku byla ve vzorku rozhodnutí hodnocena zejména s ohledem na význam právem chráněného zájmu, způsob spáchání přestupku a následku způsobeného přestupkem. Ve vzorku rozhodnutí spočívala povaha přestupků zejména v klamavém konání, konkrétně v poskytnutí věcně nesprávných, nepravdivých informací, či sdělení pravdivé informace, která mohla spotřebitele uvést v omyl. Nejčastěji se jednalo o informace týkající se hlavních znaků produktu, zejména jejich dostupnosti, složení, vyřizování reklamací⁸⁶ nebo ceny či způsobu jejího výpočtu.⁸⁷ Ve vzorku rozhodnutí se však vyskytovala též provinění spočívající v klamavém opomenutí, přičemž nejčastěji opomíjenou podstatnou informací bylo poučení spotřebitele o jeho právu na odstoupení od smlouvy.⁸⁸ Závažnost byla inspektory posuzována zejména s ohledem na to, do jaké míry došlo ke zkrácení spotřebitelových práv, a tudíž k prohloubení faktické nerovnosti postavení podnikatele a spotřebitele.

Způsob spáchání přestupku nebyl ve většině rozhodnutí ze vzorku rozhodnutí brán ve prospěch ani v neprospěch obviněné osoby, neboť k porušení právních povinností docházelo způsobem obvyklým pro toto protiprávní jednání. Přestože se jednalo o „typický způsob spáchání přestupku,“ byl způsob jeho spáchání inspektorátem ČOI vždy zhodnocen.

Přestupek dle § 24 odst. 1 písm. a) ZOS je přestupkem ohrožovacím, a tudíž ČOI nemusí prokazovat, zda skutečně nastal následek. Postačuje totiž skutečnost, že spotřebitel byl

⁸⁴ Srov. § 24 odst. 19 písm. e) ZOS.

⁸⁵ Srov. § 35 PřestZ.

⁸⁶ Srov. § 5 odst. 2 písm. b) ZOS.

⁸⁷ Srov. § 5 odst. 2 písm. d) ZOS.

⁸⁸ Srov. § 5a odst. 3 písm. e) ZOS.

jednáním provozovatele online tržiště krácen na svých právech. Přestože tedy není nutné prokazovat ani zavinění prodávajícího podnikatele z důvodu jeho objektivní odpovědnosti za spáchání přestupku, v rámci odůvodnění byla tato skutečnost ve většině případů uvedena.

Inspektoráty ČOI taktéž posuzovaly jednotlivé přitěžující a polehčující okolnosti v souladu s § 39 a § 40 PřestZ. Ze vzorku rozhodnutí vyplývá, že mezi nejčastěji se vyskytujícími přitěžujícími okolnostmi bylo zejména spáchání více přestupků⁸⁹ či spáchání přestupku opakovaně.⁹⁰ Ze třiceti případů, které jsou součástí vzorku rozhodnutí, bylo pouze pět pravomocných rozhodnutí, která ukládala správní trest za spáchání pouze jediného přestupku, a tedy ostatních 85 % rozhodnutí, jež mi byla zaslána, ukládala podnikateli sankci za porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik v souběhu spolu s dalšími přestupky dle zákona o ochraně spotřebitele. Nejčastěji jednalo o přestupky vymezené v § 24 odst. 7 ZOS. Co se týče problematiky spáchání přestupku opakovaně, otázku opětovného sankcionování řešil Nejvyšší správní soud, na jehož rozhodnutí inspektoráty v odůvodnění často odkazovaly. Ten ve svém rozhodnutí dovedl, že *opakované páchání správních deliktů je třeba považovat za přitěžující skutečnost, jelikož nasvědčuje tomu, že předchozí sankce uložené za správní delikty nevedly k tomu, aby delikvent změnil své chování a přijal opatření, která zajistí, aby ke spáchání správních deliktů již nadále nedocházelo.*⁹¹ Z tohoto důvodu bylo opětovné spáchání přestupku vždy považováno za významnou přitěžující okolnost.

Jako k polehčující okolnosti ČOI přihlížela zejména k tomu, když provozovatel online tržiště již během kontroly, či bezprostředně po ní napravil vady na svých internetových stránkách a aktivně poskytoval inspektorům součinnost.⁹² ČOI taktéž brala v potaz, zda se jednalo o prvopachatele a dále také přihlížela k tomu, zda došlo k naplnění skutkové podstaty přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) ZOS z nedbalosti. Úmyslné spáchání přestupku bylo naopak považováno za přitěžující okolnost. Během let 2020–2022, za doby trvání celosvětové pandemie onemocnění COVID-19, zohledňovala ČOI též hospodářskou situaci delikventů. Během snahy o omezení šíření viru, který toto onemocnění způsoboval, došlo vládními opatřeními k utlumení či omezení podnikatelských aktivit a s ohledem na možné ekonomické dopady k tomuto bylo přihlíženo při rozhodování o výši sankce.

⁸⁹ Srov. § 40 písm. b) PřestZ.

⁹⁰ Srov. § 40 písm. c) PřestZ.

⁹¹ Srov. Rozsudek NSS ze dne 31.01.2011, sp. zn. 4 As 33/2010.

⁹² Srov. § 39 písm. c), d) PřestZ.

Přestupkový zákon dále upravuje též pravidlo pro ukládání správních trestů za více přestupků, za jejich souběh. Jak bylo uvedeno výše, pokud je osobě za porušení zákona o ochraně spotřebitele ukládána sankce, pak je to převážně právě za souběh spáchaných přestupků. V souladu s § 41 odst. 1 PřestZ se uplatňuje tzv. absorpční zásada ukládání správního trestu, což znamená uložení sankce dle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejpřísněji trestný. Jsou-li horní hranice sazeb pokut stejné, uloží se správní trest podle ustanovení vztahujícího se na přestupek nejzávažnější. Pokud dochází ke společnému projednání dvou a více přestupků, může se uplatnit též zásada asperační vymezená v § 41 odst. 2 PřestZ. Správní orgán může v takovém případě uložit pokutu ve vyšší sazbě tak, že horní hranice sazby pokuty za přestupek nejpřísněji trestný se zvyšuje až o polovinu, a to za dodržení zákonem stanoveného limitu určeného jako výše částky, která je součtem horních hranic sazeb pokut za jednotlivé společně projednávané přestupky. Naopak zásada kumulační se v rámci správního řízení o potrestání za spáchání souběhu přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) ZOS s alespoň jedním dalším přestupkem ve většině případů neuplatní.⁹³

4.3. Teoretické vymezení citelnosti ukládaných sankcí

Jak bylo uvedeno výše, ČOI disponuje oprávněním ukládat peněžité sankce za porušení zákonných povinností. Peněžité sankce je nejčastějším správním trestem ukládaným za porušení zákona o ochraně spotřebitele. Samotné uložení správního trestu lze považovat za projev funkcí správního trestání. *Preventivní úloha postihu nespočívá jen v účinku vůči žalobci. Postih musí mít sílu odradit od nezákonného postupu i jiné nositele stejných zákonných povinností; tento účinek pak může vyvolat jen postih odpovídající významu chráněného zájmu, včas a věcně správně vyvozený. Jde-li o finanční postih, musí být znatelný v majetkové sféře delikventa, tedy být nikoli pro něho zanedbatelný, a nutně tak musí v sobě obsahovat i represivní složku. V opačném případě by totiž postih delikventa smysl postrádal.*⁹⁴ Z výše citovaného rozhodnutí Městského soudu v Praze je možné dovodit, že uložení sankce v adekvátní výši se projevuje zejména preventivní funkce správního trestání, přičemž je nutné reflektovat dvojí

⁹³ „PřestZ dále stanoví, že spolu se správním trestem uloženým podle zásady absorpční nebo zásady asperační lze uložit i jiný druh správního trestu, jestliže by jej bylo možno uložit za některý ze společně projednávaných přestupků. S ohledem na skutečnost, že za každý přestupek může správní orgán uložit pokutu (§ 46), a povahu zmíněných zásad a omezení stanovená v § 36, kdy napomenutí nelze uložit spolu s pokutou, se správní trest napomenutí neuplatní při ukládání správních trestů za více přestupků.“ [VETEŠNÍK, P. § 41 (Ukládání správních trestů za více přestupků). In: JEMELKA, L., VETEŠNÍK, P. Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich. Zákon o některých přestupcích. Komentář. 2. vyd. Praha: C. H. Beck, 2020, s. 341, marg. č. 14. ISBN 978-80-7400-772-9.]

⁹⁴ Srov. rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 16.11.2004, sp. zn. 10 Ca 250/2003, č. 560/2005 Sb. NSS.

aspekt prevence jako prevence individuální a generální, ale též funkci represivní, jelikož pokuta musí být znatelná v majetkové sféře obviněného.⁹⁵ Lze tedy hovořit o intenzitě či citelnosti sankce.

Citelnost sankce lze považovat za právní konstrukt, který je nutné posuzovat *ex ante* v rámci správního uvážení. Smyslem je posoudit, jaký dopad by měla pokuta ve stanovené výši mít na pachatele a jaký dopad reálně mít může. Po uložení sankce a jejím řádném výkonu je též vhodné zhodnotit její účinnost, resp. citelnost *ex post*. Tu lze posoudit nejenom z následného chování potrestané osoby, ale například též z četnosti páčání obdobných deliktů jinými osobami.⁹⁶ Následné zkoumání účinnosti sankce je tudíž esenciální pro zefektivnění vymahatelnosti plnění zákonných povinností *pro futuro*.

V podkapitole 4.2. jsou vymezena jednotlivá hlediska, která by měla být inspektory posuzována. Po jejich řádném zhodnocení by ČOI měla dospět k rozhodnutí o výši ukládané sankce. Aby sankce byla účinná, je nutné, aby byla určena správná intenzita (míra) takové sankce. *Doktrína i (trestněprávní) judikatura zdůrazňují význam toho, aby soud určil správnou míru trestu, jelikož trest nepřiměřeně mírný, ale též trest nepřiměřeně přísný se míjí svým účelem.*⁹⁷ Fundamentálním kritériem pro určení intenzity správního trestu jsou tedy osobní a majetkové poměry obviněného. Uložená sankce musí delikventa potrestat natolik, aby byla pro něj, potažmo pro ostatní případné pachatele, odstrašující ve vztahu k pokračování páčání přestupků. Současně by ideálně měla být vyšší než jeho zisk z používání nekalých obchodních praktik. Naopak nesmí být pro pachatele likvidační.

Je tedy na inspektorech, aby při rozhodování o výši pokuty uplatnili *de facto* analýzu nákladů a přínosů.⁹⁸ Pokud se podnikatel dopouští nekalých obchodních praktik úmyslně, pak lze předpokládat, že si uvědomuje případná rizika plynoucí z porušení zákazu jejich používání

⁹⁵ „Pokud budeme na oblast správního trestání nazírat jako na složku trestního práva obecně, potom v první řadě půjde o funkce represivní, retributivní, satisfakční či reparační. Jestliže ovšem budeme nahlížet na správní trestání jako na součást veřejné správy, která v sobě spojuje prvky řízení a spravování, do popředí se dostávají funkce preventivní, výchovná či signalizační.“ [BOHADLO, D., POTĚŠIL, L., POTMĚŠIL, J. 1 (Správní trestání). In: BOHADLO, D., POTĚŠIL, L., POTMĚŠIL, J. Správní trestání z hlediska praxe a judikatury. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2013. 2 s. ISBN 978-80-7400-413-1.]

⁹⁶ Tedy zda se dostatečně projeví funkce individuální i generální prevence.

⁹⁷ Usnesení NSS ze dne 20.04.2010, sp. zn. 1 As 9/2008, bod 20.

⁹⁸ Analýzu nákladů a přínosů, tzv. *cost-benefit* analýzu, popisuje mezinárodní finanční portál Investopedia jako: „(...) process of comparing the projected costs and benefits of a decision to determine its feasibility. Businesses can determine whether a decision is worthwhile by summing up the potential rewards expected from an action and subtracting the associated costs. If the benefits outweigh the costs, the decision is likely worthwhile for the business.“ (Investopedia. *Cost-Benefit Analysis: How It's Used, Pros and Cons*. Online. In: [investopedia.com](https://www.investopedia.com/terms/c/cost-benefit-analysis.asp). Dostupné z: [investopedia.com/terms/c/cost-benefit-analysis.asp](https://www.investopedia.com/terms/c/cost-benefit-analysis.asp). [cit. 25-10-2024]).

v rámci provozování online tržiště. Na jedné straně je tedy na podnikateli, aby si určil předpokládané výnosy, které může díky nekalým obchodním praktikám získat, a porovnal je s výší hrozícího trestu, který mu může být uložen. V okamžiku rozhodování o výši ukládané sankce by obdobnou analýzu měla provést též ČOI, jež si musí určit rozsah výnosů, které podnikatel díky porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik pravděpodobně získal, a na základě svého předpokladu určit výši pokuty, jež tyto výnosy převyší.

Takto určená výše pokuty však nesmí být natolik přísná, aby byla pro podnikatele likvidační. Při přijetí rozhodnutí o výši uložené pokuty musí ČOI dle názoru Nejvyššího správního soudu, kromě kritérií vymezených v § 37 PřestZ a dodržení zákonných pravidel vymezených v § 41 PřestZ, vzít v potaz právě majetkové poměry obviněné osoby. Nicméně to pouze *tehdy, pokud je podle osoby pachatele a výše pokuty, kterou lze uložit, zřejmé, že by pokuta mohla mít likvidační charakter, a to i v případech, kdy příslušný zákon osobní a majetkové poměry pachatele v taxativním výčtu hledisek rozhodných pro určení výše pokuty neuvádí.*⁹⁹

Nejedná se však o výlučnou povinnost správního orgánu zjišťovat veškeré rozhodné okolnosti svědčící ve prospěch i v neprospěch obviněného ve věci jeho osobních a majetkových poměrů. Dle Nejvyššího správního soudu totiž *nelze opominout ani důkazní břemeno účastníka řízení (...). Bude tedy záležet především na účastníku řízení, zda projeví svůj zájem na tom, aby uložená pokuta pro něj neměla likvidační důsledky, tím, že správnímu orgánu poskytne základní údaje o svých osobních a majetkových poměrech a tyto také věrohodným způsobem doloží či umožní správnímu orgánu, aby ověřil jejich pravdivost např. tím, že zbaví pro tento účel výše zmíněné orgány veřejné moci mlčenlivosti. Pokud tak účastník řízení neučiní, a naopak odmítne poskytnout správnímu orgánu v tomto ohledu dostatečnou součinnost, bude správní orgán oprávněn vyjít pouze z údajů, které vplynuly z dosavadního průběhu správního řízení a které si správní orgán může zjistit bez součinnosti s účastníkem řízení.*¹⁰⁰

Závěrem lze tedy shrnout, že aby byly správní sankce schopny plnit své funkce, je nutné velmi pečlivě a rozvážně určit jejich výši, a to zejména s ohledem na jejich účinek na poměry pachatele.

⁹⁹ Rozsudek NSS ze dne 17.06.2010, sp. zn. 1 As 9/2008, bod 39.

¹⁰⁰ Rozsudek NSS ze dne 17.06.2010, sp. zn. 1 As 9/2008, bod 37-38.

4.4. Praktické aspekty posuzování citelnosti sankce

To, zda bude sankce pro delikventa dostatečně citelná, by mělo být posuzováno v rámci správního uvážení. V návaznosti na tuto skutečnost bylo mým záměrem zjistit, zda dochází, za účelem zamezení bezdůvodných rozdílů v rozhodovací činnosti jednotlivých inspektorátů, k proškolení inspektorů či tvorbě interní metodiky, jejichž cílem by bylo sblížit a sjednotit postupy v rámci kontrolních a přestupkových řízení. Součástí organizační struktury Ústředního inspektorátu ČOI totiž tvoří mimo jiné odbor metodiky a podpory kontroly, jenž je zodpovědný za tvorbu a realizaci interních předpisů v oblasti kontroly a řízení. To, zda existuje určitá metodika, jejímž cílem by bylo sjednocování způsobu výpočtu konečné výše ukládané pokuty, však nevyplývá z dat uveřejňovaných ČOI. Z výročních zpráv je zřejmé pouze to, že pravidelně dochází ke vzdělávání a školení zaměstnanců ČOI a že výše uvedený odbor pravidelně zajišťuje prostřednictvím oddělení techniky, zaměřeného na dozor nad výrobky, metodické vedení a proškolení inspektorů ke kontrolním akcím. Z nedostatku informací dostupných veřejnosti jsem se proto opětovně obrátila na ČOI s dotazem, zda obdobná metodika existuje též pro kontroly v oblasti ochrany spotřebitele.

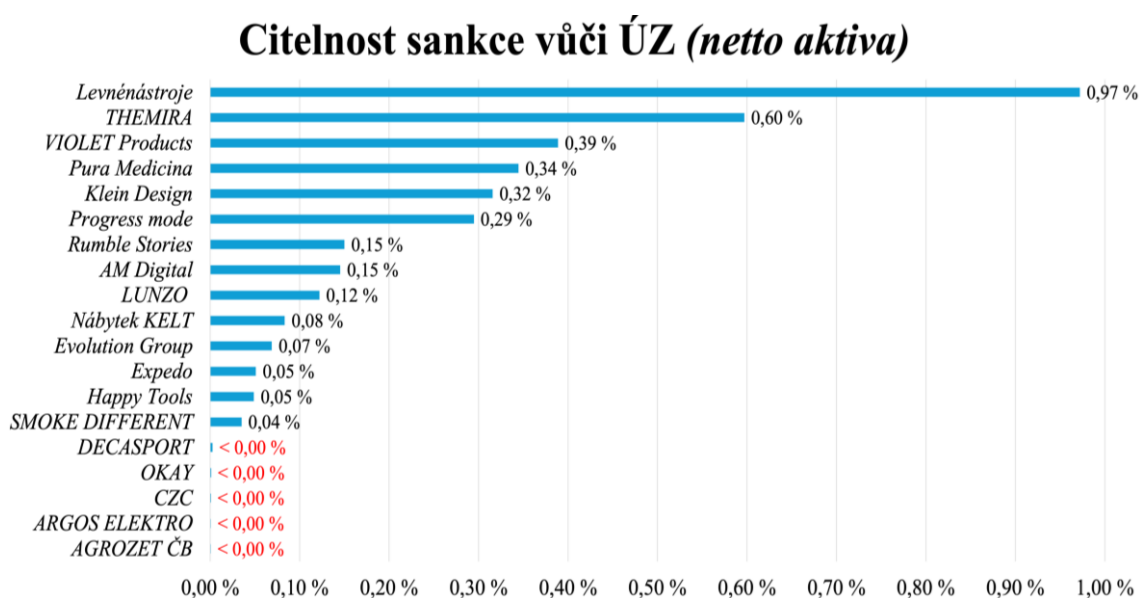
V návaznosti na můj dotaz mi byl potvrzen můj předpoklad, že žádná metodika ani jiný interní pokyn nebo předpis, jehož cílem by bylo odstraňovat rozdíly v rámci správního uvážení jednotlivých inspektorátů ve vztahu k výši ukládané pokuty, neexistuje. Z tohoto důvodu se pokouším v rámci této diplomové práce navrhnout modelový postup, jakým posuzovat teoretický zásah do majetkové sféry obviněného.

Jak bylo uvedeno výše, za účelem dosažení adekvátní citelnosti sankce je nutné, aby náklady, které musí pachatel k její úhradě vynaložit, v rozumné míře převyšovaly výnosy z jeho protiprávního jednání. Během správního uvážení o výši pokuty by tedy měli inspektoři vycházet z toho, o kolik se výtěžek podnikatele pravděpodobně zvýšil oproti výtěžku, který by byl býval získal, pokud by nejednal protiprávně. Jedná se o velmi abstraktní vymezení s mnoha proměnnými, a tudíž určení pravděpodobných výnosů je velmi obtížné. V rámci snahy o nalezení odpovědi na otázku, o kolik se průměrně zvýší výnos podnikatelů, kteří používají nekalé obchodní praktiky, jsem nadto nenalezla žádný výzkum či studii, které by alespoň obecně takový výnos kvantifikovaly. Nicméně jsem si pro účely své diplomové práce stanovila hypotézu, že by se výnosy podnikatelů užívajících zakázané praktiky díky nekalým obchodním praktikám mohly zvýšit cca v rozmezí 5 %–20 % jejich průměrného výdělku. V tomto rozmezí by tedy měla být, po zhodnocení veškerých ostatních relevantních skutečností, uložena též

sankce. K určení obvyklého výdělku podnikatele by mohlo sloužit daňové přiznání k dani z příjmu anebo poslední účetní závěrka.

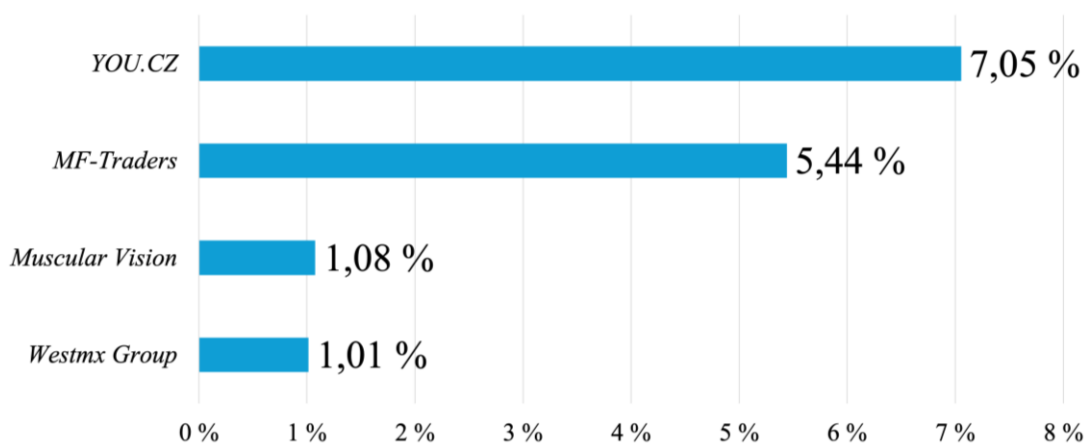
Mým záměrem bylo zjistit, zda ukládané sankce požadované intenzity dosahují. Rozhodla jsem se tedy učinit posouzení citelnosti uložených sankcí a porovnat údaje vycházející z účetních závěrek společností figurujících v rámci vzorku rozhodnutí s výší pokuty uložené jim správním orgánem prvního stupně. Posuzovala jsem vždy výsledky z účetní závěrky za rok, v němž byla pokuta uložena. Z údajů uvedených v účetní závěrce jsem si jako referenční rámec vybrala údaj „AKTIVA CELKEM – netto“ a „C.IV. Peněžní prostředky“. Z celkem třiceti zkoumaných rozhodnutí bylo deset společností, které buď nejsou zapsány v českém obchodním rejstříku, anebo nemají ve sbírce listin účetní závěrku za požadovaný rok.

V níže uvedených grafech jsou vyobrazeny výsledky, k nimž jsem dospěla. Z nich je zřejmé, že pouze dvě společnosti byly sankcionovány pokutou převyšující hranici 5 % vzhledem k výši jejich čistých aktiv vykázaných v účetní závěrce za daný hospodářský rok. Naopak pěti společnostem byl uložen správní trest, který nedosahoval ani setiny procenta jejich čistých aktiv. Průměrná procentuální výše uložené pokuty dosahovala 0,79 % celkových čistých aktiv. Medián dokonce činil pouhých 0,15 %.



Graf 3: Z tohoto grafu lze zjistit, u kterých společností nedosáhla výše uložené sankce ani 1 % jejich čistého aktiva vyplývajícího z účetní závěrky za daný rok.

Citelnost sankce vůči ÚZ (*netto aktiva*)

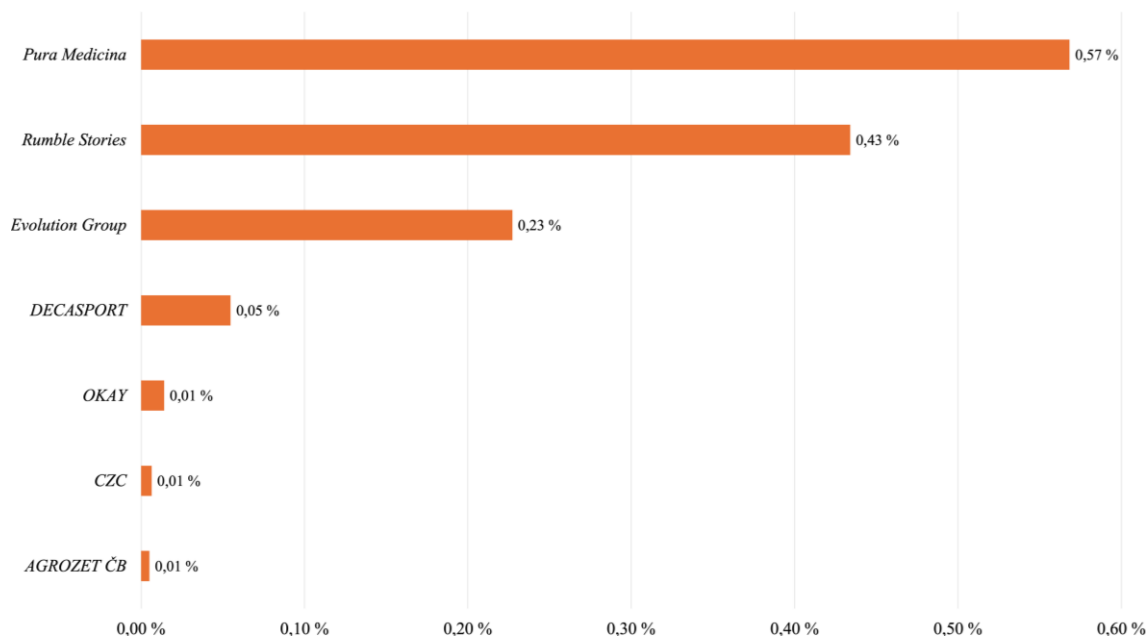


Graf 4: Z tohoto grafu lze zjistit, u kterých společností přesáhla uložena sankce 1 % v porovnání s čistými aktivy dle účetní závěrky.

Nicméně součástí aktiv vykazovaných v rozvaze účetní závěrky jsou např. též hmotné movité věci a jejich soubory, zásoby či výrobky a zboží, z nichž nelze *a priori* dovozovat schopnost podnikatele uhradit pokutu ve stanovené lhůtě, a tedy posoudit skutečnou citelnost sankce s ohledem na běžný provoz podnikatelova závodu. Z tohoto důvodu jsem se zaměřila též na část C.IV. rozvahy účetní závěrky, tj. na peněžní prostředky v pokladně i na účtech. Tato data jsem použila jako druhý referenční rámec. Z výše uvedených dvaceti společností, u nichž bylo možné dohledat účetní závěrku za rok, v němž jim byla uložena pokuta, vykazovalo pouze šestnáct z nich údaje v části C.IV. Zpracováním získaných dat jsem získala následující výsledky.

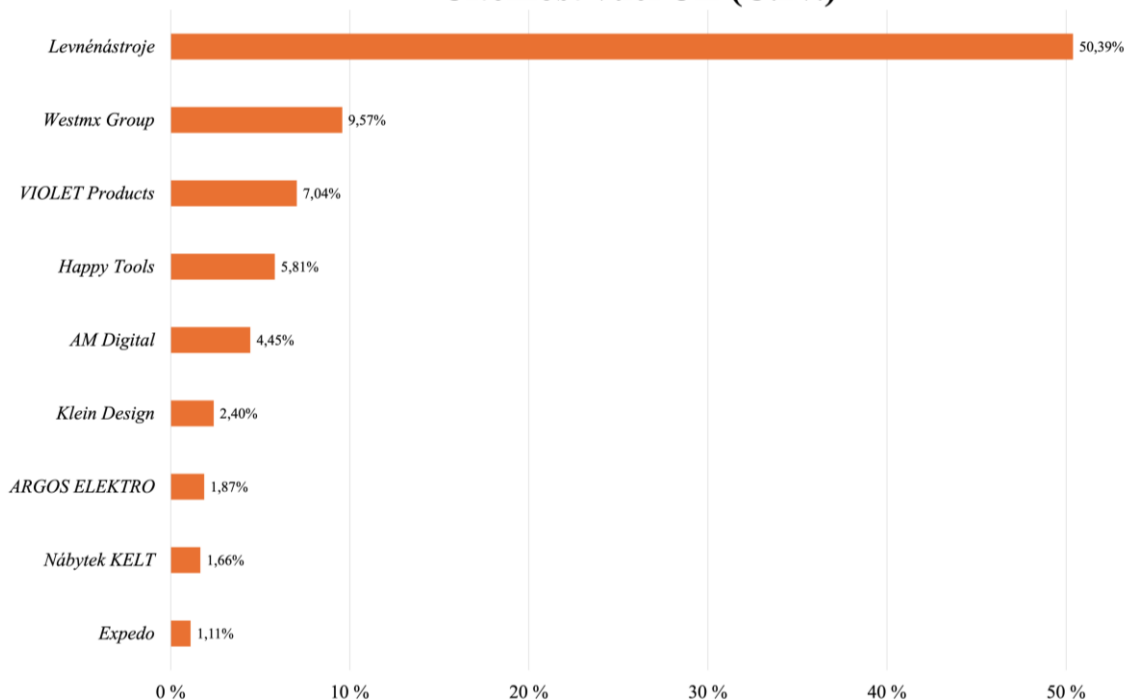
Z dvojice níže uvedených grafů je patrné, že porovnájí-li se uložené pokuty s peněžními prostředky, s nimiž společnost dle účetní závěrky disponovala, pak je výsledný zásah ve většině případů citelnější. Pouze v sedmi případech byla uložena pokuta nižší než 1 % peněžních prostředků. Naopak v jednom případě byla uložena pokuta, která dosahovala více než 50 % peněžních prostředků pachatele. Nicméně se jedná pouze o ojedinělou výjimku. Průměrně dosahovala výše uložené pokuty 5,35 % peněžních prostředků společnosti. Tento výsledek by teoreticky odpovídal mnou stanovené hypotéze, nicméně je ovlivněn vysokou pokutou uloženou společnosti Levnénástroje s.r.o. Výsledný medián stanoví, že výše uložených pokut dosahovala pouze 1,39 % peněžních prostředků vyplývajících z účetních závěrek, které tento údaj uváděly.

Citelnost vůči ÚZ (C.IV.)



Graf 5: Na tomto grafu je znázorněna citelnost sankce, která představovala, v porovnání s údaji vyplývajícími z části C.IV. účetní závěrky, zásah menší než 1 %.

Citelnost vůči ÚZ (C.IV.)



Graf 6: Na tomto grafu je znázorněna citelnost sankce, která představovala, v porovnání s údaji vyplývajícími z části C.IV. účetní závěrky, zásah větší než 1 %.

Z uvedených údajů tedy vyplývá, že, budeme-li vycházet z dat uvedených v účetních závěrkách, výše pokuty v porovnání s majetkovými poměry nedosahovala ve většině případů takové intenzity, aby mohla být považována za citelný zásah do majetkové sféry pachatelů.

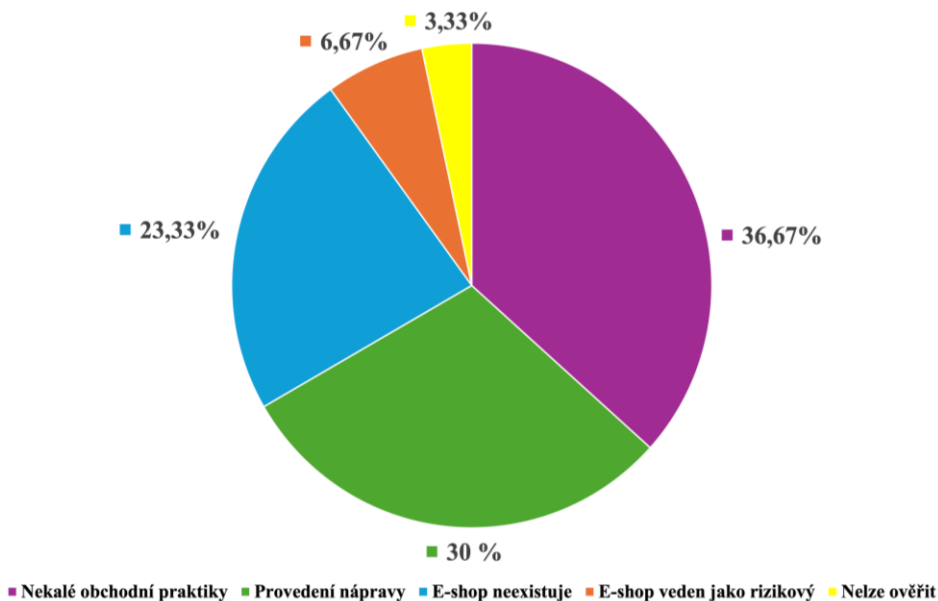
Co se týče společností, které se dopustily nekalých obchodních praktik vymezených na black listu a u nichž byla ve sbírce listin obchodního rejstříku dostupná účastní závěrka, sankce pohybující se v intervalu 5 %–20 % čistých aktiv byla uložena pouze v jediném případě. Zároveň bylo možné z jejich účetních závěrek získat data týkající se peněžních prostředků pouze ve dvou případech, přičemž ani v jednom z nich nedosahovala výše uložené sankce ani 5 % z peněžitých prostředků, kterými v daném roce disponovaly.

Potrestání pachatele je však pouze jedním z účelů správního trestání. Dalšími významnými funkcemi jsou zejména funkce preventivní a výchovná. Účinnost sankce tedy můžeme posuzovat *ex post* s ohledem na to, zda došlo stran delikventa k nápravě závadného stavu a zda po výkonu trestu nepokračuje v protizákonném jednání. Za tímto účelem jsem navštívila všechny e-shopy a zkoumala jsem, jestli již došlo k nápravě přestupků, za něž byly provozovatelům on-line tržiště uloženy pokuty.

Vcelku překvapivým zjištěním je, že více než $\frac{1}{3}$ pokutovaných podnikatelů nenapravila vytýkané vady. V některých případech došlo pouze k částečné nápravě, nicméně některé společnosti neodstranily ani jedinou vadu. Necelá třetina podnikatelů vady napravila, někteří z nich již v průběhu kontroly, což bylo následně posuzováno jako polehčující okolnost. Sedm potrestaných podnikatelů již přestalo provozovat kontrolovaný internetový obchod, a tudíž posouzení nápravy nebylo možné. Dva e-shopy ze zkoumaného vzorku jsou vedeny na stránkách ČOI jako rizikové obchody.¹⁰¹ V jednom případě jsem nebyla schopna nápravu posoudit, jelikož se ČOI zabývala porušením zákazu používání nekalých obchodních praktik pouze v rámci slevové akce, přičemž ke dni mnou provedené kontroly nápravy e-shopu v rámci vypracování této diplomové práce žádná slevová akce neprobíhala.

¹⁰¹ Česká obchodní inspekce. Rizikové e-shopy. Online. In: www.coi.cz . Dostupné z: coi.cz/pro-spotrebitele/rizikove-e-shopy. [cit. 2024-10-28].

Náprava internetových obchodů



Graf 7: Zobrazení nynější situace sankcionovaných internetových obchodů.

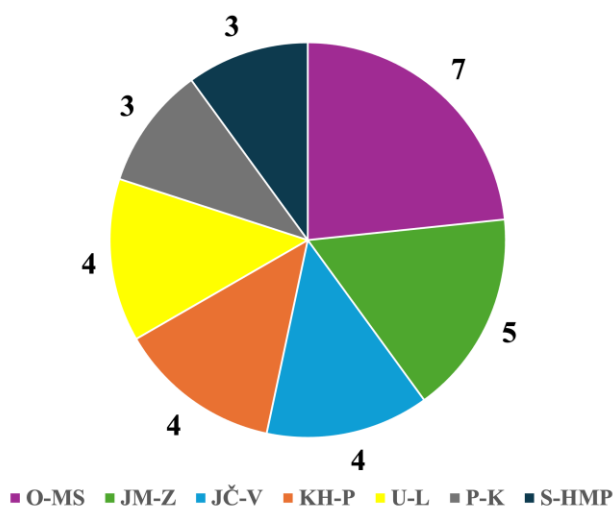
Vzhledem ke skutečnosti, že je vyšší procento těch podnikatelů, kteří v návaznosti na jim uloženou pokutu nesjednali na svých internetových obchodech nápravu než těch, kteří tak učinili, je dle mého názoru zřejmé, že ani po provedení kontroly citelností sankcí *ex post* nelze dospět k názoru, že by ukládané sankce byly dostatečně citelné.

4.5. Regionální rozdíly

Kromě citelnosti ukládaných sankcí jsem se dále zabývala otázkou, zda sankce ukládané jednotlivými inspektoráty mají obdobnou intenzitu, tedy zda oblastní inspektoráty trestají pachatele obdobných přestupků stejně přísně.

Jak je uvedeno v kapitole 2, která je věnována ČOI, v rámci organizační struktury existuje sedm územních inspektorátů. V rámci své žádosti o poskytnutí pravomocných rozhodnutí jsem obdržela rozhodnutí od všech inspektorátů. Z grafu níže je patrné, kolika rozhodnutími byl daný inspektorát reprezentován.

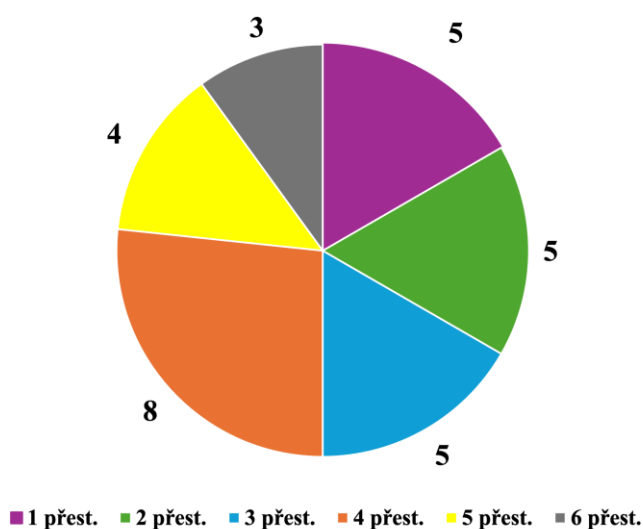
Počet rozhodnutí zaslaných za kraj



Graf 8: Grafické znázornění počtu rozhodnutí, která mi byla zaslána.

Z grafického znázornění je tedy evidentní, že získané výsledky bylo nutné modifikovat užitím statistických hodnot tak, aby byly vzájemně porovnatelné, jelikož jsem za každý inspektorát obdržela odlišný počet rozhodnutí. Kromě toho byl v každém rozhodnutí posuzován jiný počet přestupků. Průměrně bylo posuzováno 3,33 přestupků v rámci jednoho rozhodnutí, nejčastěji pak 4 přestupky (v osmi případech), nejméně 6 přestupků (ve třech případech). Medián přestupků, které byly v rámci jednoho případu posuzovány, jsou 4 přestupky.

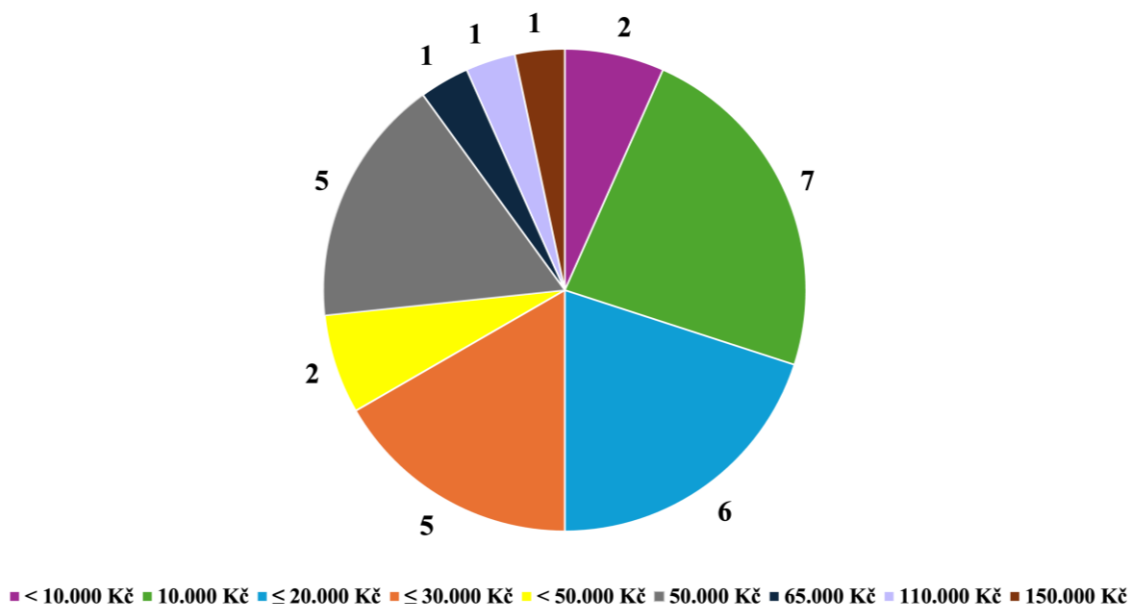
Počet přestupků posuzovaných v 1 rozhodnutí



Graf 9: Grafické vyjádření počtu přestupků, které byly posuzovány v rámci jednoho rozhodnutí. Čísla vedle jednotlivých výsečí vyjadřují číselný počet rozhodnutí, v nichž se rozhodovalo o daném počtu přestupků.

Samotným předmětem porovnávání byla výše uložené sankce. Uložené pokuty se ve vzorku rozhodnutí pohybují v intervalu od nejmírnější sankce ve výši 5.000 Kč, která byla uložena v jednom případě, do nejpřísnější pokuty ve výši 150.000 Kč, taktéž uložené v jednom případě. V sedmi případech byla uložena pokuta ve výši 10.000 Kč, a jedná se tak o nejčastěji ukládanou pokutu v rámci vzorku rozhodnutí. Průměrná výše pokuty činí 32.600 Kč, medián je 22.500 Kč.

Rozsah výše ukládaných pokut

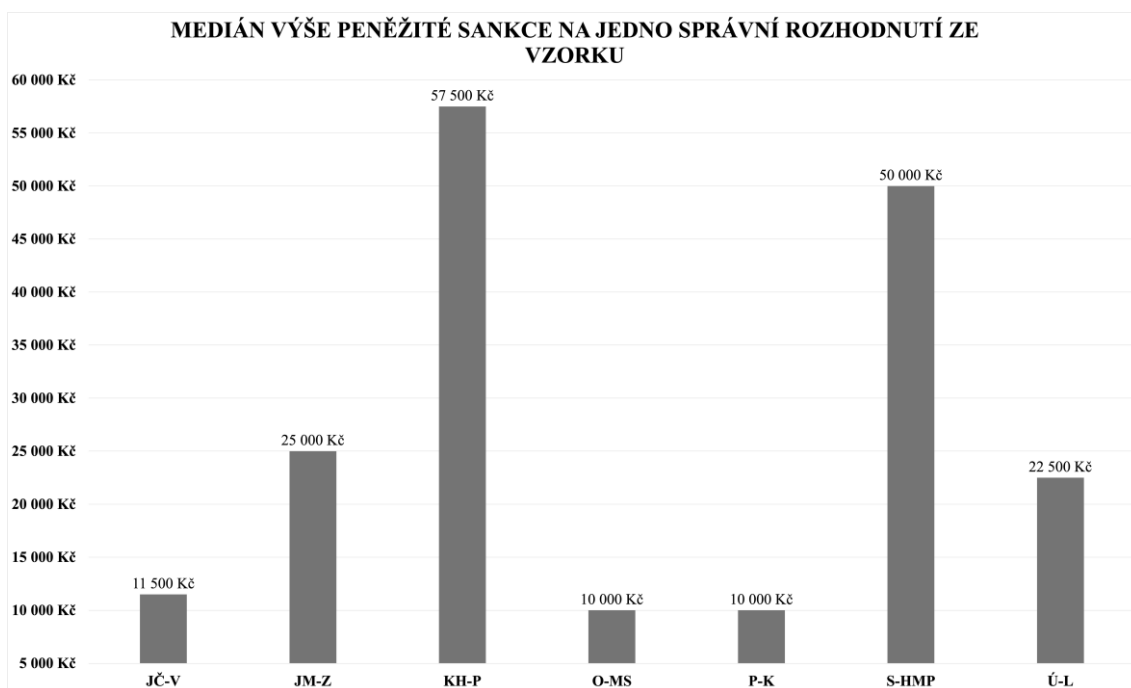


Graf 10: Barevné výšece vyznačují rozmezí, v němž byla uložena konkrétní pokuta, zatímco číselnými hodnotami je vyjádřen počet rozhodnutí, jimiž byla konkrétní sankce uložena.

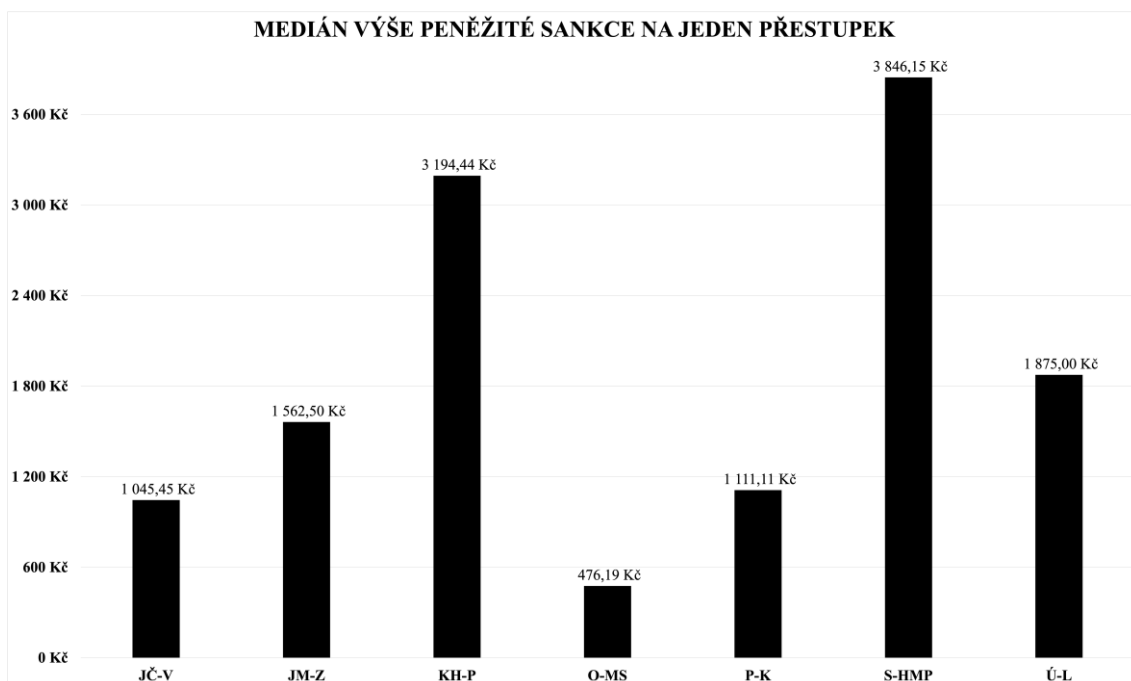
Aby bylo možné jednotlivé inspektoráty porovnat co nejobjektivněji, snažila jsem se ze zaslaných informací získat data, která bylo možné vzájemně porovnávat. Pracovala jsem tedy se statistickými hodnotami průměrem a mediánem. Průměr, resp. medián jsem si určila jednak jako hodnotu vycházející na jedno správné rozhodnutí daného inspektorátu, jednak jako částku vycházející na jeden posuzovaný přestupek v daném rozhodnutí.

Za účelem eliminace nedůvodných rozdílů v přísnosti inspektorátů způsobených ojediněle uloženými vysokými pokutami jsem nejprve k vzájemnému porovnání využila výsledky vyjádřené mediánem. V grafu č. 11 jsou znázorněny hodnoty mediánu pokut ukládaných jednotlivými inspektoráty a v grafu č. 12 jsou zobrazeny hodnoty mediánu, který vychází na jeden přestupek. Hodnoty byly získány vydělením mediánu pokut uložených daným inspektorátem celkovým počtem přestupků, o kterých bylo rozhodováno.

Z grafů vyplývá, že v rámci porovnání na základě mediánu nejmírněji rozhodují insp. Plzeňský a Karlovarský a insp. Olomoucký a Moravskoslezský. Naopak insp. Středočeský a Hl. m. Praha a insp. Královéhradecký a Pardubický ukládají pokuty nejvyšší.



Graf 11: Grafické zobrazení výsledku mediánu pokut ukládaných jednotlivými oblastními inspektoráty.

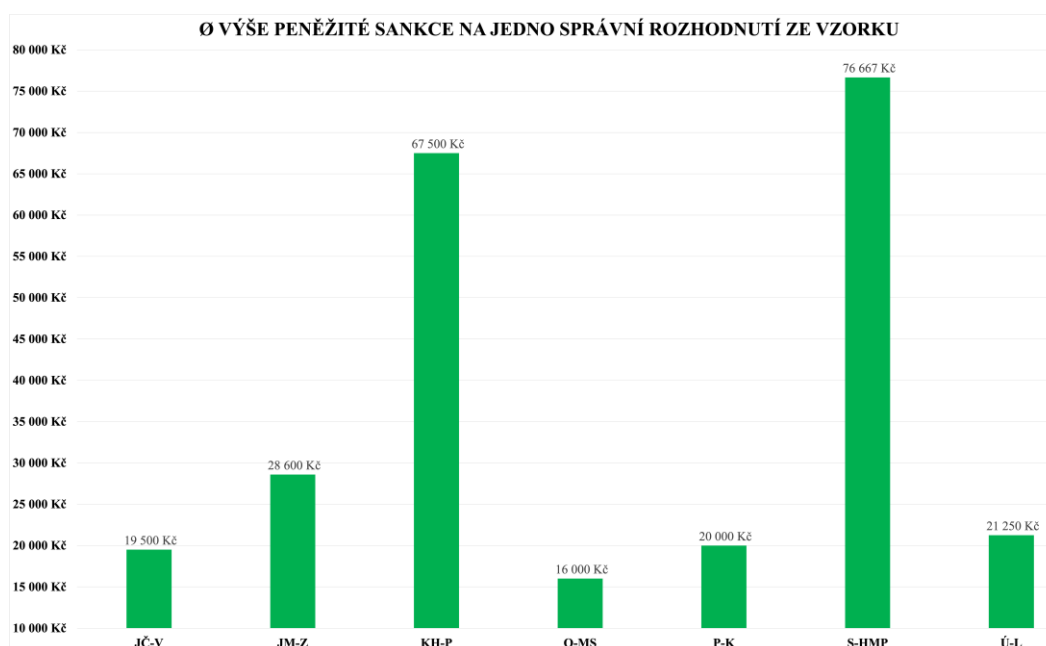


Graf 12: Grafické zobrazení výsledku mediánu pokut ukládaných jednotlivými oblastními inspektoráty, přepočtena na jeden přestupek.

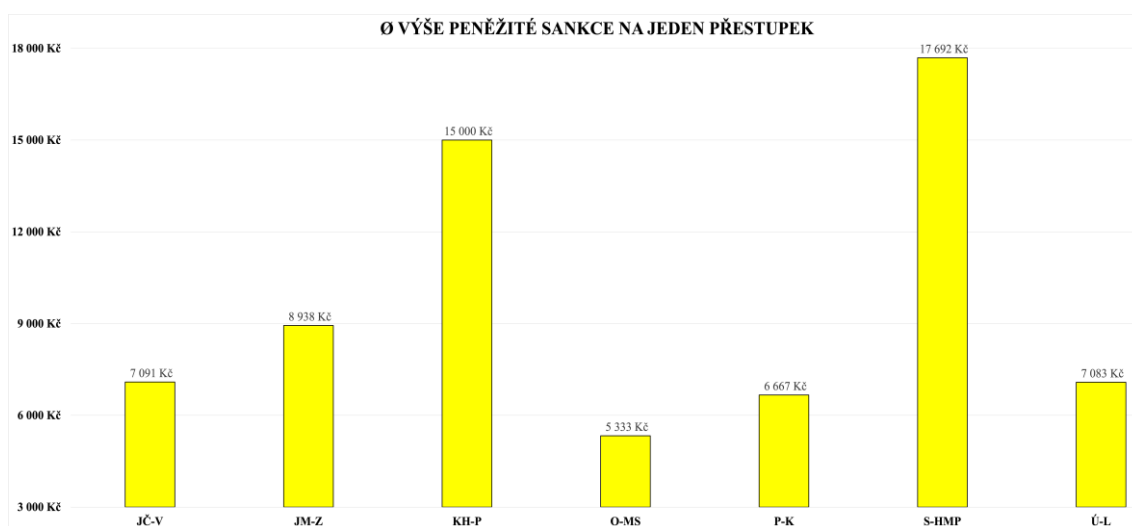
Obdobné výsledky jsem získala též kontrolním porovnáním pokut z hlediska průměru. V grafu č. 13 jsou znázorněny výsledky průměrné výše pokuty uložené v rámci jednoho

správního rozhodnutí, zatímco v grafu č. 14 je zobrazena průměrná výše pokuty vycházející na jeden přestupek.

Z grafů č. 13 a č. 14 shodně jako z grafů č. 11 a č. 12 vyplývá, že v průměru nejnižší pokuty ukládají insp. Olomoucký a Moravskoslezský a insp. Plzeňský a Karlovarský. Průměrně nejprísňěji pak pachatele přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) ZOS trestají insp. Středočeský a Hl. m. Praha spolu s insp. Královéhradeckým a Pardubickým.



Graf 13: Grafické zobrazení výsledku průměru pokut ukládaných jednotlivými oblastními inspektoráty.



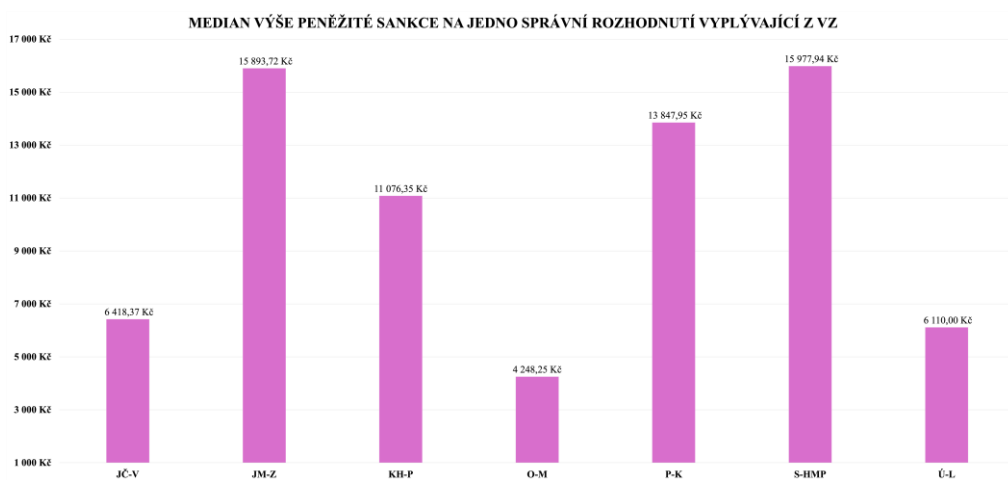
Graf 14: Grafické zobrazení výsledku průměru pokut ukládaných jednotlivými oblastními inspektoráty, přepočtený na jeden přestupek.

Lze tedy shrnout, že ať už dochází k porovnání citelnosti sankcí jednotlivých inspektorátů na základě mediánu ukládaných pokut či na základě jejich průměru, lze dospět k obdobným

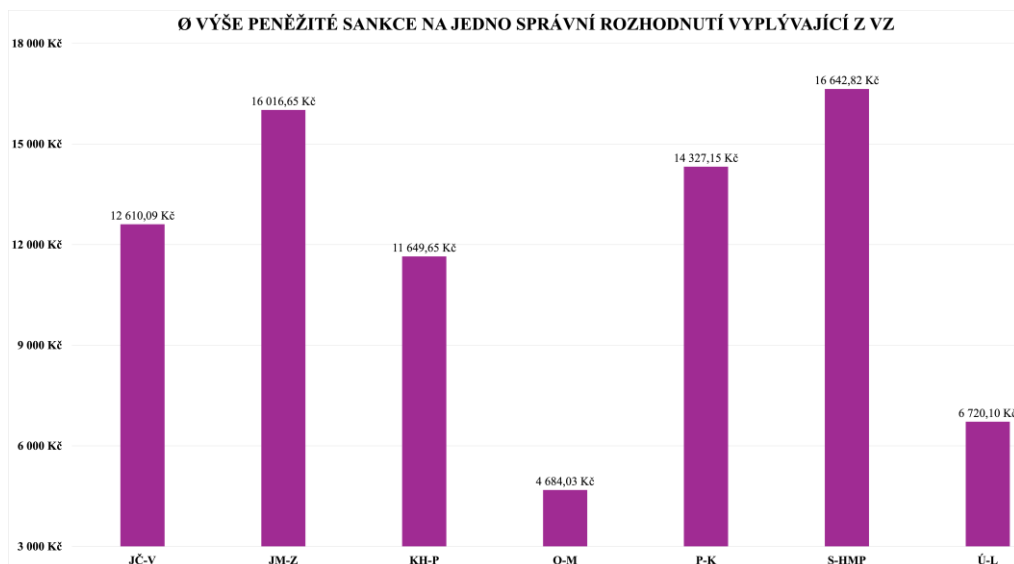
výsledkům. Domnívám se však, že celkových třicet posuzovaných rozhodnutí není dostatečně reprezentativním vzorkem pro zobecnění výsledků, ač z něj dozajista lze vypočítat určitý trend.

Proto, aby bylo možné učinit obecnější závěr, jsem se rozhodla provést obdobné srovnání sankcí ukládaných jednotlivými inspektoráty na základě dat vyplývajících z výročních zpráv ČOI. V grafech č. 15 a č. 16 je vyjádřen medián a průměr pokut ukládaných jednotlivými inspektoráty. Z výročních zpráv však není zřejmé, kolik přestupků bylo v daném správním rozhodnutí posuzováno, a tudíž není možné učinit porovnání dat z výročních zpráv a údajů způsobem jako v grafech č. 12 a č. 14. Dále je nutné zdůraznit, že se nejedná pouze o pokuty uložené za porušení zákona o ochraně spotřebitele, nýbrž o pokuty ukládané v rámci celé působnosti ČOI. Nicméně se domnívám, že pro posouzení, zda existují mezi oblastními inspektoráty rozdíly, a tedy pro případnou verifikaci závěrů, k nimž jsem dospěla, lze tyto výsledky považovat za dostačující.

Z grafů č. 15 a 16 je zřejmé, že výsledky, k nimž jsem dospěla na základě srovnání mediánů a průměrů vyplývajících ze vzorku rozhodnutí, nelze zobecnit bez dalšího.



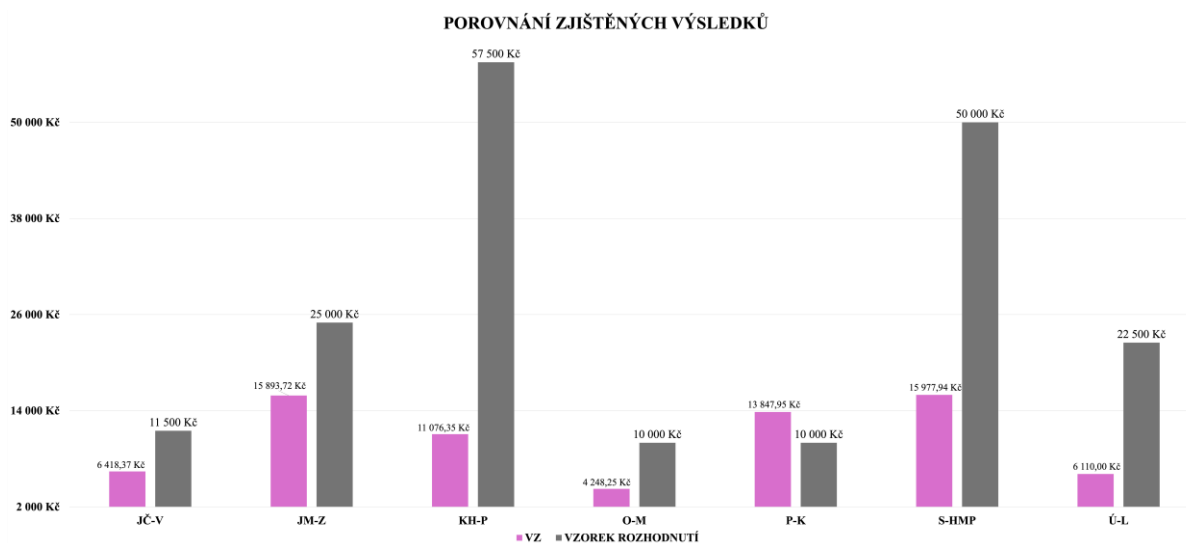
Graf 15: Medián peněžité sankce ukládané jednotlivými inspektoráty v období 2014–2023.



Graf 16: Průměrná výše peněžité sankce ukládaná jednotlivými inspektoráty v období 2014–2023.

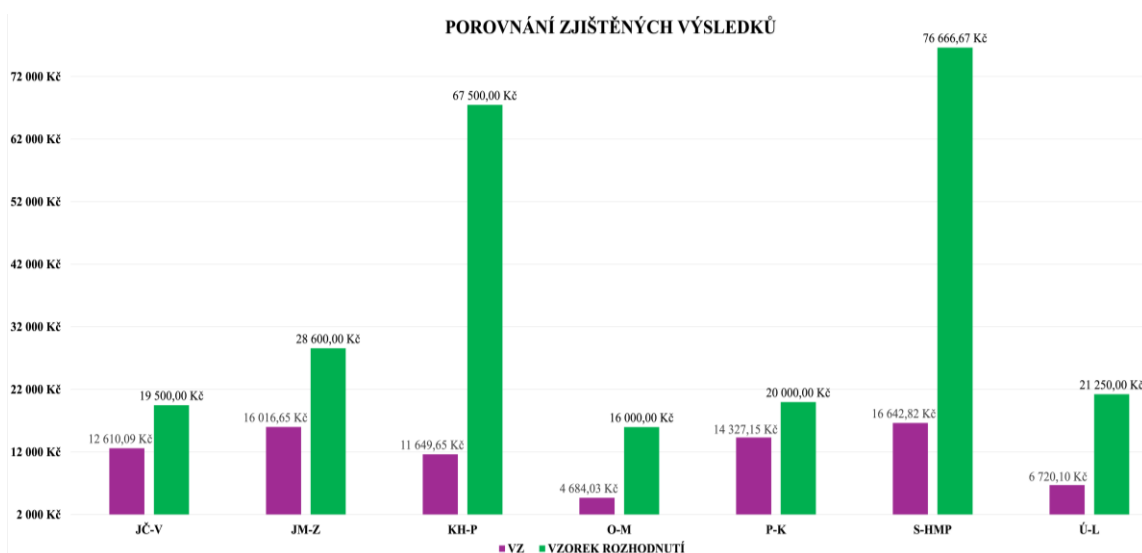
Pro větší přehlednost proto v grafu č. 17 zobrazuji výsledky získané při porovnání mediánů pokut ze vzorku rozhodnutí a z výročních závěrek a v grafu č. 18 stejným způsobem porovnávám průměry.

Z grafu č. 17, v němž jsou porovnávány mediány, vyplývá, že insp. Královéhradecký a Pardubický ukládá znatelně přísnější pokuty v oblasti trestání používání nekalých obchodních praktik jednak v porovnání s ostatními inspektoráty, jednak v porovnání s vlastními pokutami dle výročních zpráv. Naopak insp. Plzeňský a Karlovarský trestá přestupek dle § 24 odst. 1 písm. a) ZOS mírněji, než jak obecně trestá přestupky dle výročních zpráv. V oblasti nekalých obchodních praktik pak ukládá mírnější sankce než ostatní inspektoráty, zatímco při porovnání mediánu veškerých uložených pokut se jedná o třetí nejpřísněji trestající inspektorát.



Graf 17: Porovnání mediánu pokut uložených jednotlivými inspektoráty.

Z grafu č. 18, v němž jsou srovnávány průměry, je zřejmé, že insp. Plzeňský a Karlovarský ukládá v oblasti problematiky nekalých obchodních praktik v průměru mírnější sankce než ostatní inspektoráty, nicméně při porovnání průměru veškerých uložených pokut se jedná o třetí nejpřísněji trestající inspektorát. Naopak insp. Královéhradecký a Pardubický ukládá v oblasti trestání přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) ZOS v průměru druhé nejpřísnější správní tresty, nicméně v rámci celkového srovnání je třetím nejmírnějším inspektorátem.



Graf 18: Porovnání průměrné výše pokuty uložené jednotlivými inspektoráty.

Co se však týká ostatních inspektorátů, výsledky zjištěné zpracováním dat ze vzorku rozhodnutí je možné vcelku přesně generalizovat, jelikož odpovídají výsledkům získaným na základě dat z výročních zpráv. Je tedy možné shrnout, že v průměru nejcitelnější pokuty jsou ukládány insp. Středočeským a Hl. m. Praha, naopak nejmírněji trestá insp. Olomoucký a Moravskoslezský. Mezi mírněji trestající inspektorát lze zařadit též insp. Ústecký a Liberecký, zatímco k přísnějším inspektorátům lze řadit insp. Jihomoravský a Zlínský.

Závěrem lze shrnout, že je zcela patrné, že mezi inspektoráty, resp. jednotlivými regiony, existují rozdíly v rámci toho, jak přísně jsou přestupky trestány. Přestože se nejedná o rozdíly markantní, domnívám se, že někteří spekulanti by byli schopni tyto rozdíly využít při svém podnikání ve svůj prospěch. Jako prevence by tedy mohlo sloužit systematické proškolení inspektorů či tvorba metodiky, která ke dni zpracování této diplomové práce neexistuje.

4.6. Excesy při ukládání pokut v rámci zkoumaného vzorku rozhodnutí

Vycházejíc se závěrů zjištěných v podkapitole 4.5. se v této podkapitole zaměřuji na zpracování nejvýznamnějších rozdílů v rámci rozhodování jednotlivých inspektorátů ČOI.

Nejnižší uložená pokuta za nejvíce spáchaných přestupků, celkem pěti porušení ustanovení zákona o ochraně spotřebitele, byla pokuta ve výši 10.000 Kč uložená příkazem insp. Olomouckého a Moravskoslezského.¹⁰² Jednalo se o spáchání těchto přestupků: porušení zákazu užívání nekalých obchodních praktik dle § 24 odst. 1 písm. a) ZOS za prvé uvedením nesprávné nepravdivé informace a za druhé uvedením podstatných informací nejasným a nejednoznačným způsobem; uvedení nesprávných informací o rozsahu uplatnění práva z vadného plnění ve smyslu dle § 24 odst. 7 písm. l) ZOS; neposkytnutí informací o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů dle § 24 odst. 7 písm. m) ZOS a nevyřízení reklamace dle § 24 odst. 7 písm. x) ZOS. Naopak nejvyšší uložená pokuta za spáchání pouze jediného přestupku, porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik spočívajícím v poskytnutí nepravdivé informace o složení výrobku, resp. o materiálu, ze kterého byl výrobek vyroben, činila 110.000 Kč a byla uložena rozhodnutím insp. Královéhradeckého a Pardubického.¹⁰³ Na první pohled se tedy jedná o zřejmou diskrepanci v rámci užití správního uvážení těmito dvěma inspektoráty.

Co se týče odůvodnění mírného rozhodnutí o uložení úhrnné pokuty, insp. Olomoucký a Moravskoslezský přihlédl zejména k povaze a závažnosti přestupků, které považuje vzhledem k míře jejich společenské nebezpečnosti za relativně mírně závažné. Zároveň se jednalo o první přestupek této společnosti. Dle uvážení insp. Olomouckého a Moravskoslezského je výše uložené pokuty s ohledem na výše uvedené polehčující okolnosti plně v souladu se zákonem. Naopak insp. Královéhradecký a Pardubický uložil pokutu ve výši 110.000 Kč za způsobení jediného přestupku z toho důvodu, že toho času byla obviněná v posledních třech letech opakovaně pravomocně sankcionována. To však byla jedinou přitěžující okolností, kterou inspektoři shledali.¹⁰⁴ Z tohoto důvodu ČOI přistoupila k uložení správního trestu ve výši 2,2 % horní hranice zákonné sazby, a tedy spíše při spodní hranici zákonného rozpětí. Potrestaná společnost se proti tomuto rozhodnutí odvolala k Ústřednímu inspektorátu ČOI, přičemž ve svém odvolání uvedla, že postupuje s odbornou péčí v mezích svých možností a že pochybení, za něž jí byla uložena pokuta, nebylo způsobeno jejím jednáním, nýbrž na základě fakticky nesprávných informací, které jí poskytl dodavatel výrobku. Zároveň se domnívala, že se nejednalo o zásadní pochybení, jelikož nesprávná informace nezpůsobila nefunkčnost výrobku a spotřebitel jej mohl plně využívat k obvyklým účelům. Dalším

¹⁰² Příkaz insp. Olomouckého a Moravskoslezského ze dne 02.08.2022, sp. zn. 65017/22/4000.

¹⁰³ Rozhodnutí insp. Královéhradeckého a Pardubického ze dne 06.10.2022, sp. zn. 167635/20/2700.

¹⁰⁴ V odůvodnění je konkretizováno, že sankce byly v posledních třech letech uloženy dvěma pravomocnými příkazy.

argumentem obviněné pro snížení pokuty bylo, že své neúmyslné jednání uznala, obratem celou situaci napravila a spolupracovala při kontrole. Odvolací orgán jí nicméně nevyhověl a v odůvodnění uvedl, že pokuta odpovídá výše pokut ukládaných v obdobných případech a rozhodnutí bylo tedy vydáno v souladu s principem spravedlnosti a předvídatelnosti.¹⁰⁵

Výše uvedené příklady jsou v rámci vzorku rozhodnutí extrémním příkladem rozdílného správního uvážení. Nicméně rozdíly, ač ne natolik výrazné, lze pozorovat též na základě kritéria počtu posuzovaných přestupků a výše uložené pokuty. Porovnávala jsem nejnižší a nejvyšší uložené pokuty za spáchání stejného počtu přestupků, přičemž jsem se zaměřila též na existenci polehčujících a přitěžujících okolností uvedených v odůvodnění rozhodnutí.

V případě souběhu dvou přestupků byla nejnižší pokuta uložena insp. Jihočeským a Vysočina ve výši 5.000 Kč,¹⁰⁶ zatímco insp. Ústecký a Liberecký uložil v obdobném případě pětinasobnou sankci.¹⁰⁷ Za spáchání tří přestupků uložil insp. Jihočeský a Vysočina pokutu ve výši 8.000 Kč,¹⁰⁸ zatímco insp. Ústeckým a Libereckým byl za obdobně závažné jednání uložen správní trest ve výši 25.000 Kč.¹⁰⁹ Za souběh čtyř přestupků byly v rámci vzorku rozhodnutí uloženy pokuty v rozmezí od nejmenší ve výši 10.000 Kč¹¹⁰ po nejvyšší ve výši 150.000 Kč.¹¹¹ Ani v jednom případě z výše uvedených nebyly v odůvodnění vymezeny žádné přitěžující okolnosti, kromě spáchání více přestupků, což však bylo přitěžující okolností u všech posuzovaných.

Za spáchání šesti přestupků obdržela společnost od insp. Královéhradeckého a Pardubického pokutu ve výši 65.000 Kč,¹¹² nicméně za stejný počet přestupků uložil insp. Jihomoravský a Zlínský pokutu, která nedosahovala ani poloviny, konkrétně se jednalo o pokutu ve výši 30.000 Kč.¹¹³ V tomto případě však byly uvedeny přitěžující okolnosti, na základě nichž je zřejmé, proč insp. Královéhradecký a Pardubický rozhodoval přísněji, a tudíž zde je rozdílná výše pokuty v pořádku.

¹⁰⁵ Rozhodnutí Ústředního inspektorátu České obchodní inspekce ze dne 09.03.2023, sp. zn. ČOI 167635/20/2700.

¹⁰⁶ Rozhodnutí insp. Jihočeského a Vysočina ze dne 02.12.2021 sp. zn. ČOI 53928/21/2000 SŘ 0707/21.

¹⁰⁷ Příkaz insp. Ústeckého a Libereckého ze dne 15.08.2023, sp. zn. ČOI 79276/22/2400.

¹⁰⁸ Příkaz insp. Jihočeského a Vysočina ze dne 02.12.2021, sp. zn. ČOI 85525/23/2000 SŘ 1092/23.

¹⁰⁹ Příkaz insp. Ústeckého a Libereckého ze dne 26.10.2023, sp. zn. ČOI 127187/22/2400.

¹¹⁰ Např. v příkazu insp. Olomouckého a Moravskoslezského ze dne 28.07.2023 sp. zn. ČOI 63578/23/3100.

¹¹¹ Např. v příkazu insp. Středočeského a Hl. m. Praha ze dne 04.07.2023 sp. zn. ČOI 30273/23/1000.

¹¹² Příkaz insp. Královéhradeckého a Pardubického ze dne 06.08.2021, sp. zn. 27134/21/2700.

¹¹³ Příkaz insp. Jihomoravského a Zlínského ze dne 09.10.2023, sp. zn. 228/30/23.

4.7. Opravné prostředky

Jak bylo uvedeno výše, pokud osoba, proti níž se vedlo přestupkové řízení, nesouhlasí s vydaným rozhodnutím, má k dispozici opravné prostředky. Proti příkazu je možné podat ve lhůtě osmi dnů ode dne oznámení příkazu odpor,¹¹⁴ na základě něhož dojde ke zrušení příkazu a v řízení se pokračuje. Řízení bude nadále vedeno u inspektorátu, který provedl kontrolu. Proti rozhodnutí je možné podat, za dodržení patnáctidenní lhůty, odvolání, o němž bude rozhodovat odvolací správní orgán.¹¹⁵ Tím je v případě kontrol realizovaných ČOI Ústřední inspektorát.

V rámci vzorku rozhodnutí mi bylo poskytnuto celkem šest pravomocných rozhodnutí Ústředního inspektorátu, který rozhodoval jako orgán v druhém stupni. Ve čtyřech případech odvolací orgán po úplném přezkumu odvolání zamítl a potvrdil rozhodnutí inspektorátu, který rozhodoval v prvním stupni. Naopak ve dvou případech odvolatelům vyhověl, nicméně vždy pouze částečně. To mělo za následek zrušení pouze jednoho z výroků, zastavení části řízení a snížení uložené pokuty, nikoliv zastavení řízení jako celku. Důvody, pro které došlo ke změně prvostupňových rozhodnutí, byly například nerespektování recentní judikatury Nejvyššího správního soudu, čímž došlo k přísnějšímu výkladu zákonného ustanovení, než k jakému dospěl Nejvyšší správní soud ve svém rozsudku¹¹⁶ nebo zásah orgánu veřejné moci do právní oblasti, jež měla být řešena civilním soudem.¹¹⁷

Pokud kontrolovaná osoba podá odvolání proti rozhodnutí inspektorátu ČOI a Ústřední inspektorát jejím procesnímu návrhu nevyhoví, existuje též možnost přezkumu rozhodnutí správním soudem.¹¹⁸ Proti rozhodnutí krajského správního soudu je následně možné podat kasační stížnost k Nejvyššímu správnímu soudu,¹¹⁹ a to výlučně z taxativních důvodů vymezených v § 103 SŘS.

¹¹⁴ Srov. § 90 PřestZ ve spoj. s § 150 SŘ.

¹¹⁵ Srov. § 81 an. SŘ.

¹¹⁶ Konkrétně se jednalo o rozsudek NSS ze dne 22.02.2023, sp. zn. 10 As 214/2022, v němž Nejvyšší správní soud dovodil, že nelze-li předem rozumně stanovit informace o ceně dopravy, musí prodávající sdělit spotřebiteli alespoň skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové další platby. Správní orgán ve svém prvostupňovém rozhodnutí sankcionoval podnikatele za to, že byl s cenou za dopravu seznámen až po vložení zboží do košíku.

¹¹⁷ Toto odůvodnění bylo převzato z rozhodnutí Ústředního inspektorátu České obchodní inspekce ze dne 22.04.2024, sp. zn. ČOI 13426/23/1000.

¹¹⁸ Srov. § 65 an. SŘS.

¹¹⁹ Srov. § 102 an. SŘS.

Z údajů uvedených ve výročních zprávách ČOI za období 2014-2023 vyplývá, že Ústřední inspektorát ČOI vydal v tomto období celkem 2.240 rozhodnutí.¹²⁰ Proti nim bylo podáno celkem 321 žalob, přičemž krajské správní soudy žalobcům vyhověly, nebo částečně vyhověly pouze ve 28 % případů. Za stejné období pak bylo podáno celkem 158 kasačních stížností, přičemž do tohoto údaje jsou zahrnuty též kasační stížnosti podané ČOI. Nicméně pouze ve 36 případech došlo ke zrušení rozhodnutí krajského správního soudu.

¹²⁰ Jedná se o všechna rozhodnutí, nikoliv rozhodnutí týkající se pouze přestupku nekalých obchodních praktik.

Závěr

Cílem této diplomové práce bylo předejít problematiku nekalých obchodních praktik užívaných podnikateli provozující internetové obchody tak, jak je upravena v unijních i vnitrostátních právních předpisech. Jak bylo uvedeno v úvodu této diplomové práce, právní regulace ochrany spotřebitelů je jedním ze základních pilířů práva Evropské unie, a potažmo tedy i jejích členských států. Zejména s ohledem na dynamický vývoj nových technologií, které rozšiřují paletu možností vzniku právních vztahů mezi podnikateli jako prodávajícími a spotřebiteli jako kupujícími, je toto téma stále velice aktuální. Nicméně hlavním cílem této diplomové práce bylo posoudit, zda je platná právní úprava a zejména dozor nad jejím dodržováním vykonávaný Českou obchodní inspekcí dostatečně efektivní.

V první kapitole vymezují legislativní rámec, z něhož jsem při psaní diplomové práce vycházela, přičemž jsem reflektovala zejména znění směrnice o nekalých obchodních praktikách a její implementaci do českého práva. Nebyly opomenuty ani nejvýznamnější změny zákona o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku.

Druhá kapitola je určena popisu organizační struktury České obchodní inspekce, její působnosti a pravomoci. Těžištěm této kapitoly shledávám zejména popis toho, jakým způsobem probíhá kontrolní řízení a v případě zjištění pochybení též řízení přestupkové. Mým záměrem bylo poskytnout ucelený přehled jednotlivých kroků České obchodní inspekce tak, jak mají být prováděny v souladu se zákonem. Současně jsem při vypracování této kapitoly vycházela z protokolů o kontrole a z odůvodnění konkrétních rozhodnutí, díky čemuž jsem též získala pohled na provádění kontrol v praxi.

Ve třetí kapitole vymezují pojem nekalých obchodních praktik, jejich členění a jejich prevalenci v rámci kontrol prováděných Českou obchodní inspekcí. Důraz byl kladen zejména na popis testu nekalosti a následně porovnání problematiky nekalých obchodních praktik s tématem příbuzným, s nekalou soutěží. V dalších podkapitolách se pak podrobněji věnuji tzv. velké generální klauzuli a malým generálním klauzulím nekalých obchodních praktik, zákonem nevyjmenovaným obchodním praktikám a vybraným skutkovým podstatám klamavých obchodních praktik vymezených na černé listině. Popis vybraných nekalých obchodních praktik z černé listiny je obohacen o uvedení příkladů z praxe České obchodní inspekce.

Těžištěm této diplomové práce je však kapitola čtvrtá, v níž analyzuji postup České obchodní inspekce během provádění kontrol internetových obchodů, citelnost ukládaných

sankcí a srovnávám přísnost jednotlivých inspektorátů. Popisuji způsob, jakým jsem na základě zákona o svobodném přístupu k informacím získala vzorek rozhodnutí, z něž jsem následně při získávání výše uvedených výsledků vycházela. Dále také upozorňuji na absenci digitalizace státní správy v oblasti České obchodní inspekce. Jako výzkumné otázky jsem si stanovila otázku citelnosti ukládaných sankcí a rozdílnosti rozhodování jednotlivých inspektorátů. Kromě těchto výzkumných otázek jsem se ve čtvrté kapitole také věnovala excesům spočívajícím v největších rozdílech uložený pokut za stanovený počet spáchaných přestupků a velmi povšechně též opravným prostředkům v rámci správního řízení i správního soudnictví.

Co se týče první výzkumné otázky, zabývala jsem se teoretickým vymezením citelnosti sankce s ohledem na parametry, které jsou stanoveny přestupkovým zákonem (přítěžující a polehčující okolnosti), jakož i na ty, již byly dovozeny soudy. Po teoretickém vymezení pojmu citelnosti sankce jsem zkoumala, zda sankce uložené ve vzorku rozhodnutí dosahují požadované míry intenzity. Lze však shrnout, že sankce ukládané Českou obchodní inspekcí jsou obecně velmi mírné, a tudíž nejsou dostatečnou negativní motivací pro podnikatele, aby nekalé obchodní praktiky ne(zne)užívali. To vyplývá i ze skutečnosti, že nápravu svých pochybení provedla necelá třetina kontrolovaných podnikatelů. Současně ze vzorku rozhodnutí vyplývá, že se Česká obchodní inspekce při ukládání sankce pohybuje v řádu deseti tisíců, maximálně sta tisíců korun, přičemž tak optuje pro ukládání sankcí na dolní hranici maximální výše pokuty, kterou lze za spáchání přestupku používání nekalých obchodních praktik uložit. Toto zjištění je dle mého názoru indikátorem několika skutečností. Jednak je tím vysvětleno, proč ukládané sankce nejsou s to zasáhnout majetkovou sféru delikventa natolik, aby on a potažmo ostatní prodávající nekalé obchodní praktiky během nabízení svých výrobků a služeb neužívali. Dále může nedostatečná diferenciací výše pokuty způsobovat vznik nedůvodných rozdílů mezi jednotlivými inspektoráty. Z tohoto důvodu předestírám v příslušné kapitole návrh postupu, jakým by bylo možné zajistit, aby sankce byla dostatečně citelná a aby jejím uložením bylo možné dosáhnout kýženého efektu.

Dále jsem si vytyčila za cíl zjistit, zda je rozhodovací praxe jednotlivých inspektorátů České obchodní inspekce sjednocena, a tudíž zda dochází k vydávání stejně přísných rozhodnutí na území celé České republiky, či nikoliv. Co se týče průběhu samotných kontrol prováděných jednotlivými inspektoráty, po analýze zaslaných rozhodnutí jsem dospěla k závěru, že všech sedm inspektorátů dodržuje při rozhodování standardní postup kontroly, který je v souladu s právními předpisy, a že inspektoři jsou řádně seznámeni nejenom s právními předpisy, ale též s relevantní judikaturou. Bohužel jsem po zaslání žádosti o sdělení

informace zjistila, že stran Ústředního inspektorátu nebyla vytvořena žádná metodika, která by se zabývala samotným rozhodováním o výši sankcí, resp. jejímž cílem by byla snaha zamezit rozdílům v rozhodování v regionech. Takové rozdíly totiž dle mých zjištění existují. Konkrétní zjištění jsou detailně uvedena v podkapitole 4.5., nicméně lze shrnout, že nejmírnější pokuty jsou obecně ukládány inspektorátem Olomouckým a Moravskoslezským, zatímco nejpřísněji trestá inspektorát Středočeský a Hl. m. Praha. Rozdíly v rozhodování lze pozorovat též u zbývajících inspektorátů. V návaznosti na toto zjištění tedy vyvstává otázka, zda existují podnikatelé, kteří by byli schopni této skutečnosti využít a podnikat tak, aby jejich případné přestupky byly posuzovány právě těmi inspektoráty, které rozhodují mírněji. Domnívám se však, že vzhledem k obecně nízké intenzitě ukládaných sankcí není takový kalkul nutný.

Téma používání nekalých obchodních praktik je velmi důležité, jelikož regulace jejich užívání je jednou ze základních oblastí ochrany spotřebitelů. Dle mého názoru se většina odborných prací a studií zabývá zejména teoretickým vymezením zakázaných obchodních praktiky, jejich výskytem a kvantifikací újmy způsobené spotřebitelům. Záměrem této diplomové práce bylo však poukázat na oblast propojení ochrany spotřebitele, svébytné části obchodního práva, a správního dozoru České obchodní inspekce, jakožto veřejnoprávní větve spotřebitelského práva. Přestože práce nezpracovává všechna rozhodnutí týkající se přestupku používání nekalých obchodních praktik vydaných Českou obchodní inspekcí za zkoumané období, věřím, že přináší otázky k zamyšlení, které budou moci být nadále rozvíjeny.

Seznam použitých zdrojů

Seznam použité literatury

Učebnice

- 1) HENDRYCH, D. a kol. *Správní právo. Obecná část*. 8. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. 780 s. ISBN 978-80-7179-254-3.

Monografie

- 1) BOHADLO, D., POTĚŠIL, L., POTMĚŠIL, J. *Správní trestání z hlediska praxe a judikatury*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2013. 220 s. ISBN 978-80-7400-413-1.
- 2) DVOŘÁKOVÁ, K., KRÁLOVÁ, R. *Cestovní právo*. 2. vyd. Praha: C. H. Beck, 2022. 625 s., ISBN 978-80-7400-878-8.
- 3) HULMÁK, M. a kol.: *Občanský zákoník VI. Závazkové právo. Zvláštní část (§ 2055–3014). Komentář*. 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, 2072 s. ISBN 978-80-7400-287-8.
- 4) CHALOUPKOVÁ, H., HOLÝ, P., URBÁNEK, J. *Mediální právo. Komentář*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2019. 555 s., ISBN 978-80-7400-725-5.
- 5) JEMELKA, L., VETEŠNÍK, P. *Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich. Zákon o některých přestupcích. Komentář*. 2. vyd. Praha: C. H. Beck, 2020, 1.050 s., ISBN 978-80-7400-772-9.

Odborné články

- 1) ONDREJOVÁ, D. Tzv. soudcovské (nepojmenované) skutkové podstaty nekalé soutěže pohledem nové systematiky. *Obchodněprávní revue*, 2014, roč. 6, č. 10, s. 287-292. ISSN 1803-6554.
- 2) ONDREJOVÁ, D. Generální klauzule nekalých obchodních praktik. *Bulletin advokacie*, 2016, č. 11, s. 25-29. ISSN 1805-8280.
- 3) ONDREJOVÁ, D. Klamavé obchodní praktiky podle tzv. černé listiny směrnice č. 2005/29/ES. *Bulletin advokacie*, 2015, č. 11, s. 27-34. ISSN 1210-6348.
- 4) ONDREJOVÁ, D. Agresivní obchodní praktiky podle tzv. černé listiny směrnice č. 2005/29/ES. *Bulletin advokacie*, 2016, č. 4, s. 17-21. ISSN 1210-6348.
- 5) URBAN, J. Jak vytvořit a uplatňovat etický kodex organizace. *Práce a mzda*. 2017, roč. 65, č. 6, s. 33-38. ISSN 0032-6208.

- 6) ZIBNER, J. Skrytá reklama v kontextu moderních trendů. *Právní rozhledy*, 2020, roč. 28. č. 22, s. 776-780. ISSN 1210-6410.

Seznam použitých internetových zdrojů

Webové stránky

- 1) Cambridge University Press & Assessment. *Cambridge Dictionary*. Online. In: dictionary.cambridge.org/dictionary/english/.
- 2) Česká obchodní inspekce. *Česká obchodní inspekce*. Online. In: coi.cz.
- 3) dTest o.p.s. *dTest*. Online. In: dtest.cz/
- 4) Evropská komise. Oficiální internetová stránka Evropské unie. Online. In: commission.europa.eu/index_cs.

Příspěvek na webových stránkách

- 1) BEDROŠOVÁ, M., HLAVOVÁ, R., MACHÁČKOVÁ, H., DĚDKOVÁ, L., & ŠMAHEL, D. *Czech Children on the Internet: Report from a Survey at Primary and Secondary Schools. Project EU Kids Online IV – the Czech Republic*. 2018. Brno: Masaryk University. Online. In: irtis.muni.cz. Dostupné z: https://irtis.muni.cz/media/3137007/eu_kids_online_report_2018_en_main.pdf.
- 2) Český statistický úřad. *Informační společnost v číslech - 2024*. Online. In: csu.gov.cz. Dostupné z: csu.gov.cz/produkty/informacni-spolecnost-v-cislech-v5wirhtq80.
- 3) European Commission. COMMISSION STAFF WORKING DOCUMENT. FITNESS CHECK of EU consumer law on digital fairness. Online. In: commission.europa.eu. Dostupné z: https://commission.europa.eu/document/download/707d7404-78e5-4aef-acfa-82b4cf639f55_en?filename=Commission%20Staff%20Working%20Document%20Fitness%20Check%20on%20EU%20consumer%20law%20on%20digital%20fairness.pdf.
- 4) Evropská komise. *European and international consumer organisations*. Online. In: commission.europa.eu. Dostupné z: commission.europa.eu/strategy-and-policy/policies/consumers/consumer-protection-policy/our-partners-consumer-issues/european-and-international-consumer-organisations_en.
- 5) Evropská komise. *PRACOVNÍ DOKUMENT ÚTVARŮ KOMISE POKYNY K PROVEDENÍ/UPLATŇOVÁNÍ SMĚRNICE 2005/29/ES O NEKALÝCH OBCHODNÍCH*

- PRAKTIKÁCH: Průvodní dokument k sdělení Komise Evropskému parlamentu, Radě, Evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a Výboru regionů Komplexní přístup ke stimulaci přeshraničního elektronického obchodu pro evropské občany a podniky.* Online. In: eur-lex.europa.eu. Dostupné z: eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX%3A52016SC0163.
- 6) Evropská komise. Síť evropských spotřebitelských center – síť ESC. Online. In: commission.europa.eu. Dostupné z: commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/european-consumer-centres-network-ecc-net_cs.
- 7) Evropská komise. *Souhrnná zpráva o rozhodnutí Komise ze dne 27.06.2017 ve věci AT.39740 – Google Search (Shopping), č. C (2017) 4444.* Online. In: eur-lex.europa.eu. Dostupné z: eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT.
- 8) Investopedia. *Cost-Benefit Analysis: How It's Used, Pros and Cons.* Online. In: investopedia.com. Dostupné z: investopedia.com/terms/c/cost-benefitanalysis.asp.
- 9) LUPIÁÑEZ-VILLANUEVA, F., BOLUDA, A., BOGLIACINO, F., LIVA, G., et al. *Behavioural study on unfair commercial practices in the digital environment : dark patterns and manipulative personalisation : final report.* 2022. Evropská komise. Online. In: data.europa.eu. Dostupné z: data.europa.eu/doi/10.2838/859030 .
- 10) ScreenVoice by AKTV. *REKLAMA ORIENTOVANÁ NA DĚTI ANEB BALANC MEZI REGULACEMI A ETIKOU. JAKÁ JSOU PRAVIDLA TĚTO SLOŽITÉ MARKETINGOVÉ DISCIPLÍNY?* Online. In: screenvoice.cz. Dostupné z: screenvoice.cz/dlouhe-cteni/reklama-orientovana-na-deti-aneb-balanc-mezi-regulacemi-a-etikou-jaka-jsou-pravidla-teto-slozite-marketingove-discipliny/.
- 11) Your Europe. *Nekalé obchodní praktiky.* Online. In: europa.eu. Dostupné z: europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-commercial-practices/index_cs.htm.

Seznam použitých právních předpisů

Právní předpisy Evropské unie

- 1) EVROPSKÁ UNIE. Konsolidované znění Smlouvy o fungování Evropské unie.
- 2) EVROPSKÁ UNIE. Směrnice Evropského Parlamentu a rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a

o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách).

- 3) EVROPSKÁ UNIE. Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/770 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o poskytování digitálního obsahu a digitálních služeb či směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/771 ze dne 20. května 2019 o některých aspektech smluv o prodeji zboží.

Národní právní předpisy

- 1) Ústavní zákon č. 2/1993 Sb. Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů.
- 2) Zákon České národní rady č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů.
- 3) Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.
- 4) Zákon č. 40/1995 Sb. o regulaci reklamy, ve znění pozdějších předpisů.
- 5) Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 6) Zákon č. 231/2001 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů.
- 7) Zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů.
- 8) Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.
- 9) Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- 10) Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
- 11) Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů-
- 12) Zákon č. 250/2016 Sb. o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů.
- 13) Zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

- 14) Zákon č. 179/2024 Sb., o hromadném občanském řízení.

Seznam použité judikatury

Judikatura Soudního dvora Evropské Unie

- 1) Rozsudek SDEU ze dne 16.07.1998, věc C-210/96.
- 2) Rozsudek SDEU ze dne 18.10.2012, věc C-428/11.
- 3) Rozsudek SDEU ze dne 19.09.2013, věc C-435/11.
- 4) Rozsudek SDEU ze dne 03.04.2014, věc C-515/12.
- 5) Rozsudek SDEU ze dne 16.04.2015, věc C-388/13.

Judikatura Ústavního soudu

- 1) Nález ÚS ze dne 12.12.2012, sp. zn. Pl. ÚS 3/08.
- 2) Nález ÚS ze dne 26.06.2024, sp. zn. I ÚS 3254/22.

Judikatura Nejvyššího soudu

- 1) Usnesení NS ze dne 29.11.2012, sp. zn. 23 Cdo 2097/2011.
- 2) Rozsudek NS ze dne 31.08.2021, sp. zn. 23 Cdo 2793/2020.

Judikatura Nejvyššího správního soudu

- 1) Rozsudek NSS ze dne 14.07.2005, sp. zn. 2 Afs 24/2005.
- 2) Usnesení NSS ze dne 20.04.2010, sp. zn. 1 As 9/2008.
- 3) Rozsudek NSS ze dne 17.06.2010, sp. zn. 1 As 9/2008.
- 4) Rozsudek NSS ze dne 31.01.2011, sp. zn. 4 As 33/2010.
- 5) Rozsudek NSS ze dne 09.02.2011, sp. zn. 1 As 112/2010.
- 6) Rozsudek NSS ze dne 23.10.2014, sp. zn. 7 As 110/2014.
- 3) Rozsudek NSS ze dne 06.11.2015, sp. zn. 7 As 141/2015.
- 7) Rozsudek NSS ze dne 18.07.2019, sp. zn. 10 As 96/2018.
- 8) Rozsudek NSS ze dne 18.08.2022, sp. zn. 10 As 410/2021.
- 9) Rozsudek NSS ze dne 22.02.2023, sp. zn. 10 As 214/2022.

Judikatura krajských soudů

- 1) Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 22.09.2004, sp. zn. 9 Ca 66/2003.
- 2) Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 16.11.2004, sp. zn. 10 Ca 250/2003, č. 560/2005 Sb. NSS.
- 3) Rozsudek Krajského soudu v Ústí nad Labem – pobočka v Liberci ze dne 19.02.2013, sp. zn. 59 A 15/2012.
- 4) Rozsudek Krajského soudu v Brně ze dne 12. 6. 2014, sp. zn. 62 A 44/2013.
- 5) Rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 28.02.2024, sp. zn. 5 A 110/2020.

Seznam ostatních zdrojů

- 1) E-mailová komunikace se zákaznickou podporou pro e-shopy společnosti Heureka Group a.s.
- 2) Osobní rozhovor se zakladatelem a ředitelem neziskové organizace Kverulant.org o.p.s. panem Ing. Vojtěchem Razimou.
- 3) Plány kontrolní činnosti České obchodní inspekce za období 2014-2024. Dostupné zde: coi.cz/o-coi/plany-kontrolni-cinnosti/.
- 4) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Olomoucký a Moravskoslezský se sídlem v Ostravě ze dne 03.03.2021, sp. zn. ČOI 140705/20/3100.
- 5) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Ústecký a Liberecký ze dne 07.06.2021, sp. zn. ČOI 155739/20/2500.
- 6) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Královéhradecký a Pardubický, ze dne 06.08.2021, sp. zn. 27134/21/2700.
- 7) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Jihočeský a Vysočina se sídlem v Českých Budějovicích, ze dne 25.11.2021, sp. zn. ČOI 131711/21/2000 SŘ 0753/21.
- 8) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Olomoucký a Moravskoslezský se sídlem v Ostravě, ze dne 12.01.2022, sp. zn. ČOI 129199/21/3100.
- 9) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Jihomoravský a Zlínský se sídlem v Brn, ze dne 19.04.2022, sp. zn. 127/30/22.
- 10) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Olomoucký a Moravskoslezský se sídlem v Ostravě, ze dne 19.04.2022, sp. zn. 163487/21/4000.

- 11) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Plzeňský a Karlovarský se sídlem v Plzni, ze dne 29.07.2022, sp. zn. ČOI 52418/22/2200.
- 12) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Olomoucký a Moravskoslezský se sídlem v Ostravě, ze dne 02.08.2022, sp. zn. 65017/22/4000.
- 13) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Ústecký a Liberecký, ze dne 17.03.2023, sp. zn. ČOI 54957/22/2400.
- 14) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Jihomoravský a Zlínský se sídlem v Brně, ze dne 17.05.2023, sp. zn. 780/30/22.
- 15) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Středočeský a Hl. m. Praha, ze dne 04.07.2023, sp. zn. ČOI 30273/23/1000.
- 16) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Olomoucký a Moravskoslezský se sídlem v Ostravě, ze dne 28.07.2023, sp. zn. ČOI 63578/23/3100.
- 17) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Ústecký a Liberecký, ze dne 15.08.2023, sp. zn. ČOI 79276/22/2400.
- 18) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Jihomoravský a Zlínský se sídlem v Brně, ze dne 09.10.2023, sp. zn. 228/30/23.
- 19) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Plzeňský a Karlovarský kraj se sídlem v Plzni, ze dne 30.10.2023, sp. zn. ČOI 79022/23/2200.
- 20) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Olomoucký a Moravskoslezský se sídlem v Ostravě, ze dne 30.11.2023, sp. zn. 99068/23/4000.
- 21) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Ústecký a Liberecký, pracoviště Ústí n/L, ze dne 26.10.2023, sp. zn. ČOI 127187/22/2400.
- 22) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Olomoucký a Moravskoslezský se sídlem v Ostravě, ze dne 05.12.2023, sp. zn. 114510/23/4000.
- 23) Příkaz České obchodní inspekce, Inspektorát Jihočeský a Vysočina se sídlem v Českých Budějovicích, ze dne 15.12.2023, sp. zn. ČOI 85525/23/2000 SŘ 1092/23.
- 24) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Inspektorát Plzeňský a Karlovarský kraj se sídlem v Plzni, ze dne 16.09.2019, sp. zn. ČOI 29879/19/2200.
- 25) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Inspektorát Jihomoravský a Zlínský se sídlem v Brně, ze dne 11.11.2021, sp. zn. 565/30/20.

- 26) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Inspektorát Jihočeský a Vysočina, ze dne 02.12.2021, sp. zn. ČOI 53928/21/2000 SŘ 0707/21.
- 27) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Inspektorát Královéhradecký a Pardubický, ze dne 10.09.2021, sp. zn. 93612/20/2700.
- 28) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Inspektorát Jihomoravský a Zlínský se sídlem v Brně, ze dne 24.01.2022, sp. zn. 513/30/21.
- 29) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Inspektorát Jihočeský a Vysočina se sídlem v Českých Budějovicích, ze dne 09.09.2022, sp. zn. ČOI 1066/22/2000 SŘ 0877/22.
- 30) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Inspektorát Královéhradecký a Pardubický, ze dne 06.10.2022, sp. zn. 167635/20/2700.
- 31) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Inspektorát Královéhradecký a Pardubický, ze dne 07.09.2023, sp. zn. 44646/23/2700.
- 32) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Inspektorát pro Středočeský kraj a Hl. m. Praha, ze dne 19.09.2023, sp. zn. 129521/22/1000.
- 33) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Inspektorát pro Středočeský kraj a Hl. m. Praha, ze dne 08.01.2024, sp. zn. 13426/23/1000.
- 34) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, ze dne 15.01.2021, sp. zn. ČOI 29879/19/2200.
- 35) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, ze dne 11.03.2021, sp. zn. ČOI 108774/20/3000.
- 36) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, ze dne 04.03.2022, sp. zn. ČOI 60054/20/2200.
- 37) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, ze dne 22.03.2022, sp. zn. ČOI 13426/23/1000.
- 38) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, ze dne 09.03.2023, sp. zn. ČOI 167635/20/2700.
- 39) Rozhodnutí České obchodní inspekce, Ústřední inspektorát, ze dne 22.04.2024, sp. zn. ČOI 13426/23/1000.
- 40) Výroční zprávy České obchodní inspekce za období 2014-2023. Dostupné zde: coi.cz/o-coi/vyrocní-zpravy/vyrocní-zpravy-o-cinnosti-coi/.

Seznam zkratek

B2C = „*business-to-consumer*“; vztah mezi spotřebitelem a podnikatelem, na který je nutné aplikovat ustanovení spotřebitelského práva

ČOI = Česká obchodní inspekce

insp. = inspektorát

JČ-V = insp. Jihočeský a Vysočina

JM-Z = insp. Jihomoravský a Zlínský

KH-P = insp. Královéhradecký a Pardubický

kontrolní řád = zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), v platném znění

LZPS = ústavní zákon č. 2/1993 Sb., Listina základních práv a svobod

NS = Nejvyšší soud

NSS = Nejvyšší správní soud

O-MS = inspektorát Olomoucký a Moravskoslezský

občanský zákoník; OZ = zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění

P-K = insp. Plzeňský a Karlovarský

produkt = výrobek nebo služba, jak jsou definovány v právních předpisech

přestupkový zákon; PřestZ = zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů

S-HMP = insp. Středočeský a Hl. m. Praha

SDEU = Soudní dvůr Evropské unie

směrnice o nekalých obchodních praktikách; SNOP = Směrnice Evropského Parlamentu a rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách)

správní řád; SŘ = zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

správní řád soudní; SŘS = zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů

tříkrálová novela = zákon č. 374/2022 Sb., kterým se mění zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

Ú-L = insp. Ústecký a Liberecký

ÚS = Ústavní soud

vzorek rozhodnutí = soubor rozhodnutí, která byla v rámci vypracování této diplomové práce použita

zákon o regulaci reklamy = zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy

zákon o ČOI; ZČOI = zákon České národní rady č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci

zákon o ochraně spotřebitele; ZOS = zákon č. 634/1992 Sb., zákon o ochraně spotřebitele, v platném znění

zákon o svobodném přístupu k informacím = zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Zneužití postavení podnikatelem

Nekalé obchodní praktiky při internetovém obchodování optikou kontrol České obchodní inspekce

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá problematikou nekalých obchodních praktik používaných provozovateli internetových obchodů se zaměřením na kontroly prováděné Českou obchodní inspekcí.

Teoretická část této diplomové práce je obsažena v prvních třech kapitolách. V první kapitole je vymezen právní rámec regulace nekalých obchodních praktik, zejména s důrazem na porovnání unijní právní úpravy a její implementace do českého právního řádu.

Druhá kapitola obsahuje popis České obchodní inspekce, její organizační struktury, působnosti a pravomocí. Dále je v této kapitole nastíněn postup České obchodní inspekce během provádění kontrol internetových obchodů, přičemž autorka této práce vycházela nejenom z právních předpisů regulujících kontrolní řízení v rámci správního dozoru, ale též z odůvodnění konkrétních rozhodnutí jednotlivých inspektorátů České obchodní inspekce. V této kapitole je následně popsán i postup České obchodní inspekce v přestupkovém řízení, pokud během řízení kontrolního dojde ke zjištění porušení zákona.

Součástí teoretické části diplomové práce je též vymezení institutu nekalých obchodních praktik, který je obsažen v kapitole třetí. V této kapitole je definován pojem nekalých obchodních praktik, společně s jejich dělením na nekalé obchodní praktiky spadající do tzv. velké generální klauzule, či malých generálních klauzulí se zvláštním důrazem na některé vybrané nekalé obchodní praktiky z tzv. černé listiny. Dále se autorka zabývá způsobem, jakým dochází k určení, zda se jedná o nekalou obchodní praktiku, či nikoliv. Tato kapitola obsahuje též porovnání nekalých obchodních praktik s nekalou soutěží.

V praktické části diplomové práce, obsažené ve čtvrté kapitole, je analyzován způsob rozhodování jednotlivých inspektorátů České obchodní inspekce v konkrétních případech. Cílem této analýzy bylo zjistit, zda jsou sankce ukládané Českou obchodní inspekcí dostatečně citelné, a tudíž efektivní. K získání odpovědi autorka posuzuje jednak jejich intenzitu *ex ante*, tedy jak by měli inspektoři o výši sankce rozhodovat, jednak citelnost sankcí *ex post*, tudíž zda

konkrétní provozovatelé internetových obchodů, kteří byli v minulosti ze strany České obchodní inspekce sankcionováni, svá pochybení již napravili. Další výzkumnou otázkou této diplomové práce bylo, jestli inspektoráty rozhodují v obdobných případech stejně, a tedy zda dochází k naplnění zásady právní jistoty a legitimního očekávání. V tomto případě autorka vzájemně porovnává jednotlivé inspektoráty, přičemž referenčním kritériem byla výše uložených pokut a počet přestupků, za které byl prodávající podnikatel postihován.

Klíčová slova

nekalé obchodní praktiky; spotřebitel; Česká obchodní inspekce

Abuse of Position by an Entrepreneur

Unfair Commercial Practices in Online Shopping from the Perspective of Inspections by the Czech Trade Inspection Authority

Abstract

The diploma thesis addresses the issue of unfair commercial practices employed by operators of online e-commerce marketplaces, with a particular focus on inspections conducted by the Czech Trade Inspection Authority.

The theoretical part of the thesis is presented in the first three chapters. The first chapter defines the legal framework of the regulation of unfair commercial practices, with particular emphasis on the comparison of the European legislation to its implementation into Czech law.

The second chapter provides a description of the Czech Trade Inspection Authority, including its organizational structure, scope of authority, and powers. Moreover, this chapter delineates the scope of the inspection procedure of the Czech Trade Inspection in the field of e-shops. In formulating her conclusions, the author draws not only on the legal provisions governing the subject matter within administrative supervision, but also on the reasons of particular decisions issued by individual inspectorates of the Czech Trade Inspection. Moreover, the chapter also provides details of the Czech Trade Inspection's course of action in the offence procedure, in the event of the identification of any legal violations of the law during the inspections.

Chapter three is devoted to the definition of the concept of unfair commercial practices. The chapter provides an explanation of the term unfair commercial practices, categorizes them into the so-called large general clause and small general clauses, with particular emphasis on selected unfair practices from the blacklist. Furthermore, the author examines the criteria used to determine whether a specific conduct should be regarded as an unfair commercial practice or not. Additionally, the chapter compares unfair commercial practices to unfair competition.

The practical part of the thesis, presented in the fourth chapter, analyses the decision-making processes employed by individual inspectorates of the Czech Trade Inspection in specific cases. The aim of this analysis is to assess whether the sanctions imposed by the Czech Trade Inspection are sufficiently noticeable for the entrepreneurs and thus whether they are effective. In order to reach such a conclusion, the author evaluates their intensity *ex ante* (i.e., in the manner inspectors should determine the amount of the sanction) as well as their effectiveness *ex post* (i.e., whether the operators of the online shops who have been sanctioned have rectified their wrongdoing).

A further question addressed in this thesis is whether inspectorates make consistent decisions in similar cases, thereby ensuring compliance with the principles of legal certainty and legitimate expectations. To address this issue, the author compares the practice of different inspectorates, using the amount of each fine imposed and the number of offences for which an entrepreneur was sanctioned as the basis for the comparison.

Key words

Unfair Commercial Practices; Consumer; The Czech Trade Inspection Authority