TISKOVÁ ZPRÁVA

**Česká obchodní inspekce uskutečnila v prvním čtvrtletí
174 kontrol internetových obchodů, porušení předpisů zjistila ve 151 kontrolách**

(Praha, 19. červen 2025) **Česká obchodní inspekce i v prvním čtvrtletí letošního roku pokračovala
v kontrolách internetových obchodů se zaměřením na ty, které vykazují znaky neplnění právních povinností. V období od 2. ledna do 31. března 2025 bylo provedeno celkem 174 kontrol,
při nichž bylo ověřováno dodržování povinností vyplývajících ze zákona č. 634/1992 Sb.,
o ochraně spotřebitele, a dalších právních předpisů. Porušení právních předpisů bylo zjištěno ve 151 kontrolách, tj. 86,78 % všech kontrol.**

Kontrolní akce je trvale zaměřena na plnění povinností prodávajících při prodeji prostřednictvím prostředků komunikace na dálku. Kontrolovány byly právnické a podnikající fyzické osoby, které provozují své podnikání prostřednictvím internetu, včetně mobilních aplikací a sociálních sítí.

Zákon č. 634/1992 Sb., **o ochraně spotřebitele, byl v prvním čtvrtletí porušen ve 217 případech. Nejčastějším zjištěním bylo v 80 případech porušení § 13, který stanoví prodávajícímu povinnost informovat spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění,** společně s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. **Dalším nejčastějším zjištěním bylo v 67 případech používání nekalých obchodních praktik**, které mohou narušit ekonomické chování spotřebitele a vést k tomu, že spotřebitel učiní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Jednalo se především o porušení § 4 odst. 4 v návaznosti na § 5 odst. 1, 2, 3 (36 případů), kdy bylo **zjištěno klamavé konání prodávajícího vůči spotřebiteli ve smyslu poskytování nepravdivých informací či informací uvádějících v omyl o výrobku, službě, ceně, servisu, prodávajícím, právech spotřebitele** atp. Dále § 4 odst. 4 v návaznosti na § 5a odst. 1, 2, nebo 5 (28 případů), kdy bylo zjištěno **klamavé opomenutí**, neboť prodávající či poskytovatel služby opomenul spotřebiteli poskytnout podstatné informace o výrobku či službě, popř. informace zatajil nebo je poskytl nejasně, nejednoznačně či nesrozumitelně. Z toho
14 případů se týkalo **spotřebitelských recenzí** podle ust. § 4 odst. 4 v návaznosti na § 5a odst. 5, kdy prodávající neinformoval o tom, zda a jak zajišťuje, aby zveřejněná spotřebitelská recenze pocházela od spotřebitele, který výrobek skutečně použil nebo si jej zakoupil. Ve 3 případech bylo zjištěno porušení § 4 odst. 4 v návaznosti na § 4 odst. 1, tedy nekalé obchodní praktiky jiné než spadající pod § 5, § 5a nebo § 5b. **Třetím nejčastěji porušovaným ustanovením** byl § 14 odst. 1, 2 (31 případů), kdy prodávající **neinformoval žádným způsobem spotřebitele o subjektu mimosoudního narovnání spotřebitelských sporů** (ADR).

**Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, byl** ve sledovaném období **porušen celkem ve 208 případech.** Nejčastěji bylo zjištěno porušení ustanovení § 1820 (114 případů), které se týká sdělení před uzavřením smlouvy při využití prostředků komunikace na dálku. Z toho v 58 případech bylo zjištěno, že **spotřebiteli nebyly sděleny podmínky, lhůty a postup pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy**, jakož i vzorový formulář pro odstoupení od smlouvy dle § 1820 odst. 1 písm. i). Dále ve 35 případech bylo zjištěno, že prodávající **neposkytli spotřebiteli znění smlouvy a všeobecných podmínek v textové podobě** při použití elektronických prostředků při uzavírání smlouvy dle ustanovení § 1827 odst. 2. Třetím nejvíce porušovaným ustanovením občanského zákoníku bylo ustanovení § 1826a odst. 2, které **podnikateli ukládá povinnost zajistit, aby spotřebitel vzal při objednávce výslovně na vědomí, že se zavazuje k zaplacení**. Je-li objednávka činěna použitím tlačítka nebo obdobného ovládacího prvku, musí být označeny snadno čitelným nápisem "objednávka zavazující k platbě" nebo jinou odpovídající jednoznačnou formulací. Porušení této povinnosti bylo zjištěno celkem ve 33 případech.

Porušení ostatních právních předpisů, které jsou předmětem dozoru ČOI, bylo prokázáno v dalších 76 případech.

**Na základě porušení právních předpisů v dozorové působnosti ČOI**, zjištěných v rámci kontrolní akce, **nabylo** v období od 1. ledna do 31. března 2025 **právní moci celkem 184 pokut v celkové hodnotě 3 042 000 Kč.**

K uvedenému poměru kontrol se zjištěním porušení právních předpisů je třeba vztáhnout systém výběru konkrétních internetových obchodů k provedení kontroly – tyto internetové obchody jsou vybírány na základě podnětů od spotřebitelů, kteří upozorňují na možné protiprávní jednání provozovatelů webových stránek, podezření na prodej nebezpečných výrobků či užívání nekalých obchodních praktik. Kontroly internetových obchodů jsou vždy časově náročné, zahrnují celkové prověření jejich činnosti.

Výsledky kontrol potvrzují, že v oblasti internetového prodeje i nadále dochází k porušování spotřebitelské legislativy. Mezi opakující se nedostatky patří, že prodávající nedostatečně informují
o právu na odstoupení od smlouvy, podmínkách jeho uplatnění, nákladech na vrácení zboží, a také
o existenci podmínek, lhůt a postupu pro uplatnění práva na odstoupení od smlouvy, včetně vzorového formuláře pro odstoupení od smlouvy.