

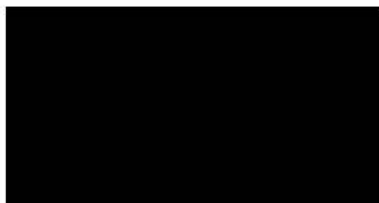


Česká obchodní inspekce

Ústřední inspektorát

Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2

e-mail: podatelna@coi.gov.cz, ID datové schránky: x7cab34



Vaše zn.:
.....

Sp. zn.: ČOI 176386/25/O100
Č. j.: ČOI 181395/25/O100

Vyřizuje: Šmejkalová

Praha
18. 12. 2025

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



České obchodní inspekci byla dne 5. prosince 2025 doručena Vaše žádost podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 106/1999 Sb.“), evidovaná pod č. j. ČOI 176386/25/O100 (dále jen „žádost“).

Dle žádosti požadujete (citace):

„Jsem studentkou čtvrtého ročníku právnické fakulty a zpracovávám práci v rámci Studentské vědecké odborné činnosti (SVOČ), jejímž cílem je prozkoumat právní postižitelnost tzv. „dark patterns“ (též „deceptive patterns“) na e-shopech a sociálních sítích v českém právu. Součástí této práce by měla být i analýza rozhodovací praxe příslušných správních orgánů, včetně České obchodní inspekce. Pro účely této žádosti rozumím pojmem „dark patterns“ takové nastavení, strukturu či funkce uživatelského rozhraní online služeb (např. e-shopů, platforem či mobilních aplikací), které podstatně narušují nebo zhoršují schopnost uživatele činit informovaná a autonomní rozhodnutí, a to buď záměrně, nebo svými účinky. Typicky mohou vést uživatele k jednání, které pro něj není výhodné, nebo které by za transparentního a neutrálního nastavení rozhraní neprovedl.

Toto pojetí vychází z úpravy dark patterns v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2022/2065 o digitálních službách (Digital Services Act), zejména z odůvodnění (67), které popisuje dark patterns jako takové praktiky struktury, designu či funkcionalit online rozhraní, jež narušují autonomii, rozhodování nebo volbu uživatele, a zároveň je odlišuje od legitimních marketingových praktik. Tyto praktiky jsou určitým způsobem zakázány v rámci čl. 25 téhož nařízení. Z hlediska spotřebitelského práva se může jednat o praktiky, které mohou být posuzovány např. jako klamavé či agresivní obchodní praktiky nebo jako porušení informačních povinností vůči spotřebiteli, vč. způsobu, jakým je spotřebitel veden k udělení souhlasu (např. se sjednáním doplňkové služby, se zpracováním osobních údajů pro marketing, s přihlášením k odběru newsletteru apod.), nebo jak je mu ztížena možnost souhlas odvolat, ukončit smlouvu či zrušit předplatné.

V této souvislosti Vás žádám o poskytnutí následujících informací:

1. Rozhodnutí, v nichž jsou dark patterns výslovně zmiňovány

- Zda Česká obchodní inspekce kdykoli (bez časového omezení) ve své rozhodovací nebo kontrolní praxi vydala rozhodnutí, protokol o kontrole nebo příp. jiný dokument, v němž se výslovně vyskytuje pojem „dark patterns“ nebo „deceptive patterns“ (příp. v českém překladu) např. v souvislosti s kontrolou či posouzením obchodních praktik v online prostředí (zejména e-shopy, online platformy, mobilní aplikace).
- Pokud ano, žádám o zaslání anonymizovaných kopií těchto rozhodnutí či jiných dokumentů, v elektronické podobě.

2. Rozhodnutí týkající se praktik odpovídajících vymezení dark patterns

Pokud Česká obchodní inspekce ve svých dokumentech pojem „dark patterns“ nebo „deceptive patterns“ (příp. v českém překladu) výslovně nepoužívá, žádám dále o informace k rozhodnutím, v nichž byly jako protiprávní posouzeny praktiky odpovídající výše uvedenému vymezení, zejména v online prostředí (e-shopy, online platformy, mobilní aplikace). Mám na mysli zejména případy, kdy byla jako porušení zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, případně i jiných předpisů (i samotného nařízení o digitálních službách), posuzována obchodní jednání v online prostředí spočívající mimo jiné v:

- předem zaškrtnutých volbách (přednastavené souhlasy, doplňkové služby či pojištění automaticky přidané k nákupu – tzv. pre-ticked boxes, preselection),
- praktikách, kdy je spotřebitel vizuálně nebo strukturně veden k udělení souhlasu (např. se zasíláním obchodních sdělení, se zpracováním osobních údajů pro marketing či se sjednáním doplňkové služby), zatímco odmítnutí souhlasu je skryto, méně viditelné nebo složitější – to může obecně spočívat ve výrazném zvýraznění jedné volby (např. dražší varianty, balíčku či předplatného) na úkor jiných, pro spotřebitele výhodnějších či méně invazivních možností (např. levnější tarif, jednorázový nákup), kdy jsou alternativní volby graficky potlačeny, skryty nebo znesnadněny (tzv. visual interference),
- skrytých nebo obtížně zjistitelných dodatečných nákladech (hidden costs, např. poplatky přičtené až v závěrečné fázi objednávkového procesu),
- praktikách typu „sneaking“, kdy je do košíku či smluvního vztahu vložena další položka nebo služba bez jasného a informovaného souhlasu spotřebitele,
- ztížení nebo skrytí možnosti ukončit smlouvu, zrušit předplatné či odstoupit od smlouvy, zejména pokud je proces ukončení výrazně složitější nebo časově náročnější než proces uzavření smlouvy či přihlášení ke službě (tzv. roach motel, hard to cancel),
- opakovaném „přemlouvání“ uživatele k udělení souhlasu nebo k setrvání ve smlouvě, přestože již dříve souhlas odmítl či projevil vůli službu ukončit,
- používání časových odpočtů, falešných informací o nedostatku zboží či počtu dalších zákazníků (např. „právě si prohlíží x dalších lidí“, „zbývají poslední 2 kusy“), zejména pokud byly posouzeny jako klamavé nebo agresivní obchodní praktiky.

V souladu s tímto žádám o informaci:

- Zda byly takové případy Českou obchodní inspekcí řešeny, a pokud ano, v jakém přibližném počtu.
- Pokud ano, žádám o zaslání anonymizovaných kopií rozhodnutí ve správním řízení (příp. příkazů, protokolů o kontrole či jiných meritorních dokumentů), v nichž byla výše popsaná jednání posouzena jako porušení povinností podle zákona o ochraně spotřebitele, nebo jiných předpisů.

Pokud by poskytnutí všech takových rozhodnutí za celé období představovalo pro povinný subjekt nepřiměřenou administrativní zátěž, žádám alespoň o poskytnutí výše popsaných rozhodnutí vydaných od počátku roku 2018 do dne vyřízení této žádosti.

3. Obecné informace, metodiky a statistiky

Pokud by nebylo možné poskytnout všechny výše uvedené rozhodnutí v plném rozsahu, žádám alespoň o následující informace:

- Zda Česká obchodní inspekce vede statistiku či evidenci, z níž lze zjistit, v kolika případech byly v posledních sedmi letech shledány porušené povinnosti v souvislosti s:
 - uzavíráním smluv v online prostředí (e-shopy a jiné on-line služby),

- *klamavými nebo agresivními obchodními praktikami v online prostředí,*
- *neposkytnutím, skrytím nebo nepřehledným způsobem prezentovanými podstatnými informacemi pro spotřebitele v online prostředí,*
- *způsobem, jakým je spotřebitel veden k udělení nebo neudělení souhlasu (se sjednáním produktu, doplňkové služby či marketingové komunikace) v rámci online rozhraní.*

• *Pokud takové statistiky nebo souhrnné údaje existují, žádám o jejich zaslání v elektronické podobě (např. ve formě tabulky nebo výpisu).*

Vedle toho žádám o informaci, zda Česká obchodní inspekce v souvislosti s výše popsány praktikami vydala interní metodické pokyny, veřejné metodiky, stanoviska nebo např. upozornění (např. ve výročních zprávách, tematických zprávách či na webových stránkách ČOI), a pokud ano, žádám o zaslání těchto dokumentů, případně o odkaz na místo, kde jsou veřejně dostupné.

Žádám o poskytnutí uvedených informací v elektronické podobě na e-mailovou adresu [redacted] z níž odesílám i tuto žádost.

Ujišťuji Vás, že získané podklady budou použity výhradně pro účely zpracování studentské vědecké odborné práce a jejich analýzu v anonymizované podobě. Získané podklady mi umožní lépe porozumět tomu, jak účinná je současná právní úprava v oblasti ochrany spotřebitele v online prostředí, a zároveň mohou přispět k lepší orientaci akademické sféry i praxe v této problematice včetně toho, zda a jak se spotřebitelé vůči těmto praktikám v praxi brání.“

K Vámi podané žádosti, v souladu s ust. § 14 odst. 5 písm. d) zákona č. 106/1999 Sb., sdělujeme následující:

Česká obchodní inspekce vychází, při sledování údajů o realizované kontrolní činnosti, primárně ze znění platné legislativy. Termín „dark patterns“ ani „deceptive patterns“, v příslušném českém překladu, platná právní úprava neobsahuje, jednotlivá jednání či algoritmy, které jsou souhrnně označovány tímto pojmem, resp. které jsou za „dark/deceptive patterns“ považovány, v českém právním prostředí naplňují definice nekalých obchodních praktik, ať už se jedná o klamavé konání, agresivní obchodní praktiku, popř. samostatně popsanou povinnost prodávajícího vůči spotřebiteli. Tomu odpovídají i možnosti vytěžit informace o proběhlém rozhodování z informačních systémů. Dále Vám uvádíme některá rozhodnutí, která jsou výsledkem nikoli systematického výstupu z informačního systému pro sledování kontrolní činnosti, nýbrž z individuálně vedených záznamů jednotlivých zaměstnanců.

Rovněž si dovoluujeme poukázat na fakt, že k nařízení (EU) 2022/2065 o digitálních službách nebyl v ČR dosud vydán adaptační zákon, a k dnešnímu datu Česká obchodní inspekce není pro tento právní akt určeným orgánem dozoru.

Ad 1.

Česká obchodní inspekce nemá povědomí o rozhodnutí, které by pracovalo s pojmem „temné vzorce“, ačkoli nevylučujeme, že k tomu v rozhodovací praxi došlo. Vzhledem k tomu, že (je uvedeno výše) nejde o termín použitý v legislativě, nemáme možnost požadovanou informaci zjistit.

Ad 2.

Náš informační systém neumožňuje vytěžit informace o kontrolách, v nichž byla zjištěna některá z Vámi popsaných praktik, a tudíž ani o návazných rozhodnutích o přestupku. Z nesystematického zdroje, kterým jsou individuálně sledovaná rozhodnutí, Vám poskytujeme jako přílohu tohoto dopisu pravomocná rozhodnutí/příkazy České obchodní inspekce, která se zabývají zjištěným použitím „dark patterns“ kvalifikovaných jako přestupek

(porušení § 1817 NOZ, případně porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik dle § 4 a násl. zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů), a dalších 7 rozhodnutí správních soudů v navazujících řízeních o správních žalobách. V případech, kdy se obchodní společnost odvolala proti rozhodnutí inspektorátu Vám poskytujeme i druhoinstanční rozhodnutí ústředního inspektorátu České obchodní inspekce. V případě nutnosti byly dokumenty anonymizovány – viz Přehledová tabulka.

Není možné z našeho informačního systému zjistit počty Vámi poptaných skutečností, legislativa v současném znění neumožňuje detailnější třídění. Uvedené je tedy třeba brát skutečně jako příklady.

Ad 3.

Jako zdroj statistických informací jsou k dispozici Výroční zprávy České obchodní inspekce, které každoročně shrnují výsledky kontrol prodávajících, kteří při nabídce zboží a služeb s cílem uzavřít spotřebitelskou smlouvu používají některý ze způsobů komunikace na dálku (souhrnně též „kontroly internetového prodeje“), a dále rovněž tiskové zprávy, které jsou vydávány průběžně během roku. – viz [Tiskové zprávy – COI](#); [Česká obchodní inspekce zaměřila v roce 2023 své kontroly na internetové obchody, porušující právní předpisy. Provedla téměř tisíc kontrol a při 866 z nich zjistila pochybení – COI](#)

S pozdravem

Ing. Jan Štěpánek
ústřední ředitel
České obchodní inspekce

Příloha:
- dle textu