



Vaše značka 68273/21/27002
Sp. zn. 2953/2021/VOP/TČN
Č. j. KVOP-38134/2021
Datum 7. září 2021

Vážený pan
Ing. František Švihlík, MBA
ředitel
Česká obchodní inspekce, Inspektorát
pro Královéhradecký a Pardubický kraj
Jižní 870/2
500 03 Hradec Králové

Vážený pane řediteli,

dovolte mi, abych Vás ve vazbě na šetření, zahájené z vlastní iniciativy vůči Vašemu inspektorátu, které jsem zaměřil na efektivnost dohledu prováděného u společnosti A., s. r. o. (dále jen „společnost“), jež provozuje portál B.,¹ seznámil se svými zjištěními a závěry.

Dospěl jsem k závěru, že Váš inspektorát postupuje při hodnocení postupů společnosti při nabídce služeb správně, a Vámi prováděný dohled je tak efektivní.

Z Vámi doložených podkladů² je zřejmé, že Vás pohled na postupy společnosti při nabízení služeb se shoduje s mým, tj. že společnost porušuje více svých povinností, jež ji stanoví zákon o ochraně spotřebitele.³ Jako velmi zásadní nedostatek v její činnosti vnímám to, že neinformuje spotřebitele řádně o ceně nabízené služby, resp. o výši registračního poplatku, který musí uhradit, využije-li její služby. O výši registračního poplatku se totiž spotřebitel nedozví okamžitě, aniž by musel činit jakýkoli další úkon k jejímu zjištění.⁴ Tímto svým postupem přitom společnost dlouhodobě poškozuje spotřebitele,⁵ kteří jejich služeb využijí. Jsem přesvědčen, že tato skutečnost se musí zákonitě odrazit i ve výši pokuty, která bude společnosti za porušení § 12 zákona o ochraně spotřebitele zřejmě znovu Vaším inspektorátem uložena. Přiznám se, že k Vaší tíži je bohužel nutno přičíst jednání Vaší pracovnice, která společnost po telefonu informovala, že její náprava vadného stavu (nedostatečná informovanost spotřebitele o ceně) je již v pořádku,⁶ ačkoli tomu tak

1 [\[odkaz na web\]](#).

2 Viz Vámi předložený protokol o kontrole ze dne 28. 8. 2019, včetně příloh, úřední záznam ze dne 30. 9. 2019 a navazující protokol o kontrole ze dne 1. 10. 2019 a protokol o kontrole ze dne 17. 6. 2021.

3 Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

4 Přitom informace o ceně musí být spotřebiteli přístupné okamžitě bez toho, že by byl nucen činit jakýkoliv úkon směřující k jejímu zjištění – srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 2. 4. 2015, č. j. 7 As 243/2014-22, či rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 29. 3. 2018, č. j. 9 As 32/2018-31, oba dostupné na www.nssoud.cz.

5 Což je zřejmé mj. z portálu vasestiznosti.cz, kdy tento eviduje celkem přes 200 podání od spotřebitelů (z toho prozatím za letošní rok skoro 100) – blíže viz jeho webové stránky [\[odkaz na web\]](#).

Dlouhodobost a početnost různých stížností či podání od spotřebitelů jste mi přitom sám potvrdil, kdy jste ve svém vyjádření uvedl, že Váš inspektorát ke dni 23. 6. 2021 těchto eviduje 166.

6 Viz Vaše rozhodnutí ze dne 26. 4. 2021 (str. 5), jímž byla společnosti uložena pokuta pouze ve výši 180 000 Kč, neboť při jejím stanovení jste dle mého názoru správně přihlédl k telefonické komunikaci Vaší pracovnice se společností ze dne 9. 9. 2019.

nebylo. V důsledku tohoto postupu byla totiž společnosti dříve uložená pokuta za porušení informování o ceně výrazně snížena; z původně uložené pokuty ve výši 950 000 Kč na částku 180 000 Kč. Pevně věřím, že tento, dalo by se říci, exces ze strany Vaší pracovnice byl skutečně ojedinělý a nyní již Vašemu inspektorátu nic nebrání, abyste na základě svých kontrolních zjištění⁷ udělili společnosti citelnou sankci za to, že opakovaně a dlouhodobě porušuje zákon o ochraně spotřebitele.

Vážený pane řediteli, oceňuji, že v rámci poslední kontroly, jež u společnosti Váš inspektorát provedl, jste posuzovali nejen plnění povinnosti společnosti informovat řádně a včas o ceně poskytované služby (viz výše), ale zaměřili jste se i na její postupy při prezentaci oprávněnosti nároku na registrační poplatek.⁸ Ztotožňuji se přitom s Vaším hodnocením, že by se těmito svými postupy mohla společnost dopouštět zakázaných nekalých obchodních praktik.⁹

Protože jsem v postupech Vašeho inspektorátu neshledal pochybení při hodnocení postupů společnosti při nabízení služeb, jež nejsou i dle mého názoru souladné se zákonem o ochraně spotřebitele, rozhodl jsem se šetření zahájené z vlastní iniciativy **uzavřít** podle § 17 zákona o veřejném ochránci práv.¹⁰

S pozdravem

JUDr. Stanislav Křeček v. r.
veřejný ochránce práv
(dopis je opatřen elektronickým podpisem)

7 Viz Vámi předložený protokol o kontrole ze dne 17. 6. 2021.

8 Aktuálně společnost na svých webových stránkách informuje spotřebitele o tom, že oprávněně požadují úhradu registračního poplatku mj. s ohledem na rozhodnutí Okresního soudu v Hradci Králové, sp. zn. 10C 251/2020-45.

9 Podle § 4 odst. 4 ve spojení s § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

10 Zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů.