



HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČESKÉ REPUBLIKY

KONTROLY PODNIKATELŮ

KONTROLA ČESKÉ OBCHODNÍ INSPEKCE



MĚNÍME VIZE
VE SKUTEČNOST

www.komora.cz



Výhrada: Cílem dokumentu je poskytnutí základních informací pro podnikání. Hospodářská komora České republiky objektivně nemůže převzít odpovědnost za naprostou správnost, úplnost a aktuálnost jí poskytovaných informací. Hospodářská komora České republiky postupuje s odbornou péčí, ale neodpovídá za škodu vzniklou v souvislosti s poskytnutými informacemi.

OBSAH

Obsah	2
Úvod	3
Základní informace	4
Kontrolované předpisy	6
Zahájení kontroly	7
Práva a povinnosti kontrolující osoby	7
Práva a povinnosti kontrolovaného podnikatele	8
Oprávnění inspektora na místě samém	8
Ukončení kontroly	9
Následky a sankce	10
Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů	11
Nejčastější dotazy	12
Vzorové dokumenty	14
Zdroje	16



ÚVOD

Vzhledem k přibývajícimu množství kontrol podnikatelů ze strany orgánů státu souvisejících i s nově účinnými zákony (například zákon o elektronické evidenci tržeb), se Hospodářská komora České republiky rozhodla reagovat na podněty podnikatelů týkající se této problematiky, a to prostřednictvím série příruček, které podnikatelům objasní základní otázky nejčastějších kontrol. V první příručce byly představeny základní instituty vztahující se ke kontrolám obecně. Tato, v pořadí čtvrtá, příručka se již zaměřuje na konkrétní oblast, a to na kontrolu prováděnou Českou obchodní inspekcí.

Předkládaná příručka má za cíl přiblížit podnikatelům zejména průběh kontroly, způsoby jejího zahájení i ukončení, a v neposlední řadě také jejich práva a povinnosti.



ZÁKLADNÍ INFORMACE

MĚLI BYSTE VĚDĚT

- **Podle jakého právní předpisu se postupuje:**
 - Základním právním předpisem pro kontrolu ze strany České obchodní inspekce (dále jen „ČOI“) je zákon č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci.
- **Co je předmětem kontroly:**
 - ČOI kontroluje právnické a fyzické osoby prodávající nebo dodávající výrobky na vnitřní trh, poskytující služby nebo vyvíjející jinou podobnou činnost na vnitřním trhu nebo provozující tržště (tržnice), pokud podle zvláštních právních předpisů nevykonává dozor jiný správní úřad (například živnostenský úřad, celní správa, apod.)
- **Jaký konkrétní úřad kontrolu provádí:**
 - ČOI se člení na ústřední inspektorát se sídlem v Praze, v jehož čele je ústřední ředitel, a dále na jednotlivé podřízené inspektoráty v každém kraji. Dále jsou na území České republiky poradenské a informační služby a další pracoviště, která se nachází prakticky ve všech větších městech České republiky.

OSOBY ÚČASTNÍCÍ SE KONTROLY

- *Kontrolní orgán* = kontrolním orgánem jsou jednotlivé inspektoráty ČOI.
- *Kontrolující osoba*, dále v textu „kontrolor“ = fyzická osoba, kterou ČOI pověřena k provedení kontroly. Typicky tedy zaměstnanci, kteří se při kontrole prokážou platným průkazem.
- *Kontrolovaná osoba*, dále v textu „podnikatel“ - právnická či fyzická osoba, která má být podrobena kontrole.

POZNÁMKA: Podnikatel se může dát v řízení zastoupit zmocněncem. Plnou moc je možno udělit písemně nebo ústně do protokolu. V takovém případě pak zmocněnec vystupuje jménem zastoupeného, tj. podnikatele, a na jeho účet (zastoupenému vznikají práva a povinnosti). V jednom řízení lze mít pouze jednoho zmocněnce.

POZNÁMKA: Podnikatel si může ke kontrole přizvat třetí osobu, touto třetí osobou může být kdokoliv.

STRUČNĚ ZE STATISTIK

- ČOI publikuje od roku 2013 tzv. otevřená data, aktuálně má ve zkušebním provozu databázi s výsledky a statistikami všech kontrol. Databáze je dostupná na webových

stránkách: <https://vysledkykontrol.cz/> a jsou v ní uvedeny všechny provedené kontroly do poloviny roku 2014, včetně udělených pokut. Vzhledem k ochraně osobních údajů ve statistikách nejsou uváděny fyzické osoby. Další statistiky od roku 2014 lze nalézt v pravidelně zveřejňovaných výročních zprávách.

- Kromě stabilně kontrolovaných oblastí, jako je internetový prodej, či kontrola padělaného zboží, realizuje ČOI i mimořádné kontrolní akce. Z výročních zpráv ČOI¹ lze uvést nejčastější zaměření kontrolních akcí v roce 2016:
 - Internetový prodej
 - Například Inspektorát Moravskoslezský a Olomoucký provedl v roce 2016 celkem 262 kontrol internetového prodeje, přičemž u 252 kontrolovaných subjektů zjistil porušení zákona (například zveřejňování zavádějících informací o právech spotřebitelů).
 - Celkový počet provedených kontrol v oblasti internetového prodeje je uveden v následujícím grafu, k němuž lze dodat, že nejčastěji porušovaným právním předpisem byl zákon o ochraně spotřebitele formou nekalých obchodních praktik.



- Slevy a akční ceny
 - V roce 2016 proběhla celorepubliková akce za účelem prověření správnosti účtování nabízeného zboží, například inspektorát Středočeský a Hl. m. Praha zjistil porušení zákona v 60 % případů.
 - Celkový počet provedených kontrol v oblasti prodeje zboží za akční ceny je uveden v následujícím grafu. Opět lze doplnit, že nejčastěji podnikatelé pochybili, neboť nesdělili spotřebitelům řádné a dostatečné informace o konečné ceně, v některých případech dokonce nebyla uvedena žádná cena.



¹ <https://www.coi.cz/userdata/files/dokumenty-ke-stazeni/vyrocní-zpravy-o-cinnosti/coi-vyrocní-zprava-2016-final.pdf>



KONTROLOVANÉ PŘEDPISY

Obecně ČOI kontroluje dodržování následujících povinností:

- a) při značení tabákových výrobků podle zákona upravujícího spotřební daně,
- b) při značkování nebo barvení vybraných minerálních olejů podle zákona upravujícího spotřební daně,
- c) při značkování některých dalších minerálních olejů podle zákona upravujícího spotřební daně,
- d) při značení lihu a nakládání s lihem podle zákona upravujícího povinné značení lihu, pokud porušení těchto povinností zjistí při výkonu své jiné působnosti.

Konkrétně lze uvést seznam zákonů, jejichž kontrola spadá do působnosti ČOI:

- č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- č. 22/1997 Sb., o technických požadavcích na výrobky,
- č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků,
- č. 90/2016 Sb., o posuzování shody stanovených výrobků při jejich dodávání na trh,
- č. 477/2001 Sb., o obalech,
- č. 201/2012 Sb., o ochraně ovzduší,
- č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách,
- č. 65/2017 Sb., o ochraně zdraví před škodlivými účinky návykových látek,
- č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních,
- č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru,
- č. 284/2009 Sb., o platebním styku,
- č. 189/1999 Sb., o nouzových zásobách ropy,
- č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,
- č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích,
- č. 247/2006 Sb., o omezení provozu zastáven a některých jiných provozoven v noční době,
- č. 185/2001 Sb., o odpadech,
- č. 73/2012 Sb., o látkách, které poškozují ozonovou vrstvu, a o fluorovaných skleníkových plynech,
- č. 226/2013 Sb., o uvádění dřeva a dřevařských výrobků na trh,
- č. 307/2013 Sb., o povinném značení lihu,
- č. 206/2015 Sb., o pyrotechnice,
- č. 223/2016 Sb., o prodejní době v maloobchodě a velkoobchodě,
- č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád).



POZOR: ČOI není oprávněna kontrolovat kvalitu potravin, pokrmů, či tabákových výrobků. Pokud potraviny či pokrm nedosahují očekávaných kvalit (jsou například prošlé, zdravotně závadné, toxické, apod.), je k posouzení situace kompetentní Státní zemědělská a potravinářská inspekce (SZPI). ČOI by byla kompetentní v případě, že by byl výrobek například nesprávně označen.

ZAHÁJENÍ KONTROLY

Kontrola je zahájena **předložením pověření ke kontrole**. Zákon výslovně říká, že zaměstnanci ČOI (tj. jednotliví inspektoři), se prokazují služebním průkazem. Tento průkaz pak nahrazuje jednotlivá pověření.

V praxi tedy tato kontrola probíhá tak, že se inspektoři bez předchozího oznámení dostaví na místo (například do prodejny, provozovny či sídla podnikatele), zde předloží služební průkaz a zahájí samotnou kontrolu.

PRÁVA A POVINNOSTI KONTROLUJÍCÍ OSOBY

Pro zajištění řádného průběhu kontroly jsou inspektoři vybaveni řadou oprávnění, která ovšem musí být vždy realizována v mezích zákona a s respektem k právům všech osob, zúčastněných na kontrole, zejm. pak podnikatele. Proti oprávněním inspektorů však stojí rovněž povinnosti, a to jak povinnosti obecné, vztahující se k jakýmkoli postupům dle správního řádu, tak i specifické povinnosti a oprávnění dle zákona o České obchodní inspekci.

Co se týče specifických práv a povinností, ty nabývají na svém významu zejména tehdy, jsou-li při kontrole zjištěny nedostatky a pochybení. Příkladem lze uvést zjištěnou zdravotní závadnost výrobků, na základě které může inspektor rozhodnout o znehodnocení výrobků. Podrobněji se této problematice věnuje samostatná kapitola.

Obecná práva kontrolující osoby

- Požadovat prokázání totožnosti fyzické osoby, která je na místě kontroly
- Provádět kontrolní nákupy, odebírat vzorky, provádět měření
- Pořizovat obrazové nebo zvukové záznamy
- Vyžadovat součinnost

Obecné povinnosti podle správního řádu

- Zdvořilé chování
- Poskytnout přiměřené poučení
- Vyřízení věci bez zbytečných průtahů
- Vzájemná spolupráce správních orgánů
- Postup v souladu se zákony a jinými právními předpisy
- Rozhodování v souladu s veřejným zájmem



PRÁVA A POVINNOSTI KONTROLOVANÉHO PODNIKATELE

Podnikatel má celou řadu práv a povinností, přičemž zejména plnění povinností je nezbytným předpokladem pro bezproblémový průběh kontroly. O právech a povinnostech bylo dostatečně pojednáno již v obecné příručce ke kontrolám. Dovolujeme si na ni touto cestou odkázat a připomínáme pouze základní informace.

Povinnosti

- vytvořit podmínky pro realizaci kontroly
- umožnit zahájení a provedení kontroly
- umožnit kontrolorovi výkon jeho oprávnění
- poskytovat potřebnou součinnost
- podat ve lhůtě určené kontrolorem písemnou zprávu o odstranění nebo prevenci nedostatků zjištěných kontrolou

Práva

- Namítat podjatost inspektora
- Seznámit se s výsledkem kontroly
- Podat námítky proti kontrolním zjištěním
- Přizvat zvolenou třetí osobu
- Být poučen

OPRÁVNĚNÍ INSPEKTORA NA MÍSTĚ SAMÉM

Specifikem kontroly ČOI je možnost inspektora zakázat uvedení na trh, distribuci včetně nákupu, dodávky, prodeje nebo použití výrobků, které neodpovídají požadavkům zvláštních právních předpisů, nebo které byly neoprávněně nebo klamavě opatřeny označením stanoveným zvláštním právním předpisem (například výrobky nespĺňují technické požadavky, stanovené zákonem).

Dále může zakázat používání neověřených měřidel, pokud ověření podléhají, nebo měřidel neodpovídajících obecně závazným právním předpisům, technickým normám, jiným technickým předpisům, popřípadě schválenému typu. K tomu dojde v případě, kdy inspektor zjistí, že podnikatel užívá špatná měřidla odporující zákonu. Oba dočasné zákazy činí inspektor ústně na místě samém. Následně o něm učiní písemný záznam. **Podnikatel se může uloženým opatřením bránit prostřednictvím písemných námitek nejpozději do 3 pracovních dnů.** Vzhledem k tomu, že tyto námítky nemají odkladný účinek, bude podnikatel povinen respektovat uložený zákaz do doby rozhodnutí o námítkách.



Pokud by inspektor zjistil, že jsou kontrolované výrobky zdravotně závadné, může na místě **nařídit znehodnocení výrobků**. Podnikatel má poté povinnost zajistit toto znehodnocení odbornou firmou a doložit příslušné dokumenty, které znehodnocení prokáží.

Další možností postupu inspektora je zajištění výrobků, pokud nejsou prodávány či uchovávány v souladu s právními předpisy. Opatření učiní inspektor opět ústně, následně vyhotoví písemný úřední záznam. Podnikatel je povinen veškeré požadované výrobky vydat inspektorovi.

Činnost inspektora ČOI je provázána rovněž s činností úředních osob při živnostenské kontrole, které jsme se věnovali v samostatné příručce. Inspektor je totiž oprávněn na základě zjištěného porušení právní povinnosti, která může mít za následek ohrožení života nebo zdraví spotřebitelů, **zakázat výkon další činnosti nebo nařídit uzavření provozovny** až na dobu dvou prodejních nebo provozních dnů následujících po dni zjištění nedostatku. ČOI následně oznamuje zjištění závažného porušení podmínek stanovených pro výkon některých činností bez zbytečného odkladu příslušnému živnostenskému úřadu. Nelze tedy vyloučit, že v případě závažného porušení bude podnikateli uložena jak pokuta ČOI, tak i pokuta za porušení živnostenského zákona.

UKONČENÍ KONTROLY

PROTOKOL O VÝSLEDKU KONTROLY

Způsob ukončení kontroly opět vychází z kontrolního řádu, k němuž se vztahovala první obecná příručka. Z tohoto důvodu opět připomínáme pouze ve stručnosti základní informace.

Při skončení kontroly je povinností kontrolního orgánu (tj. živnostenského úřadu) vyhotovit **písemný protokol**, jehož účelem je zachytit průběh kontroly a popsat, jaké skutečnosti byly kontrolou zjištěny.

Protokol **neobsahuje konkrétní sankci** za porušení povinnosti. Pouze konstatuje, že podnikatel některou ze svých povinností nesplnil nebo ji splnil chybně. Obrana proti protokolu a kontrolním zjištěním je jedním ze základních práv podnikatele. **Námítky proti kontrolním zjištěním lze podat do 15 dnů** ode dne doručení protokolu o kontrole, není-li v protokolu uvedena lhůta delší. Námítky musí splňovat základní náležitosti:

- Musí být učiněny v zákonné lhůtě
- Označit proti jakému kontrolnímu zjištění směřují
- Musí být odůvodněny

Samotná kontrola končí třemi zákonem předvídanými způsoby, a sice tehdy, 1) pokud marně uplyne lhůta pro podání námitek nebo 2) se podnikatel práva podat námítka výslovně vzdá,



3) dále dnem vyřízení námitek samotnými kontrolujícími osobami nebo dnem předání námitek k vyřízení správnímu orgánu (nadřízené osobě).

NÁSLEDKY A SANKCE

Možné následky a sankce byly v obecné rovině částečně naznačeny již výše, při výkladu oprávnění inspektora. Nyní příkladem uvádíme sankce za nejčastější pochybení, která vyplývají ze zvláštních právních předpisů.

Porušení	Předpis	Možná sankce
Provozování prodeje v době, kdy je prodej zakázán	č. 223/2016 Sb., o prodejní době v maloobchodě a velkoobchodě	Až do výše 1.000.000,- Kč (v případě opakovaného porušení až 5.000.000,- Kč)
Neoznámení konání organizované akce za účelem prodeje výrobků nebo poskytování služeb (tzv. předváděcí akce)	č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele	Až do výše 5.000.000,- Kč
Odstranění nebo změna označení výrobků nebo jiných údajů uvedených výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem	č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele	Až do výše 5.000.000,- Kč
Neinformování spotřebitele o možnosti a podmínkách reklamace	č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele	Až do výše 3.000.000,- Kč
Neupozornění spotřebitele na nebezpečnost výrobku a nestažení nebezpečného výrobku z trhu	č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků	Až do výše 50.000.000,- Kč

Kromě uvedených přestupků a správních deliktů však může podnikateli hrozit i postih **tretněprávní**. Trestní zákoník obsahuje výčet trestných činů, které se mohou vztahovat i na případné nedostatky zjištěné při kontrole ČOI. Příkladem lze uvést trestné činy podvodu, poškozování spotřebitele či porušení předpisů o pravidlech hospodářské soutěže.

PŘÍKLAD: ČOI se opakovaně zaměřuje i na kontroly autobazarů, kde zjišťuje, zda tachometry vozidel nejsou tzv. přetočeny. Pokud podnikatel záměrně přetočí tachometr s cílem prodat vozidlo za vyšší cenu, nelze vyloučit, že naplní skutkovou podstatu trestného činu podvodu dle § 209 trestního zákoníku.



MIMOSOUDNÍ ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Kromě samotné kontroly, které se věnuje tato příručka, se činnost ČOI dotýká podnikatelů také v jiné oblasti. Od 1. 2. 2016, kdy nabyla účinnosti novela zákona o ochraně spotřebitele², je **ČOI oprávněna k mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů**. Vzhledem k významnému dopadu na povinnosti podnikatelů považujeme za vhodné zmínit základní informace.

ČOI v těchto případech vystupuje jako nezávislá třetí strana, moderátor, který se snaží nalézt smírné řešení mezi spotřebiteli a podnikateli. Většinou je tento způsob vyřešení sporu volen v případech, které nejsou složité, lze je vyřešit rychle a strany mají vůli najít rozumný kompromis.

Ještě před tím, než bude do procesu mimosoudního řešení zapojena ČOI, je spotřebitel povinen informovat podnikatele a pokusit se spor řešit přímo s ním. Podnikatel tedy musí být obeznámen s tím, že spotřebitel nebyl se zbožím či službou spokojen a za svou nespokojenost očekává nějakou reakci (ať už vrácení zboží, výměnu, slevu, reklamaci apod.). Teprve pokud podnikatel odmítne věc řešit, či se strany na řešení neshodnou, je spotřebitel oprávněn podat návrh na zahájení řízení.

Pokud bude návrh splňovat zákonem předepsané náležitosti, ČOI zahájí řízení a informuje o tom jak spotřebitele, tak i podnikatele, kterému zároveň poskytne lhůtu **15 dní k písemnému vyjádření**. Podnikatel je povinen **úzce spolupracovat a poskytnout ČOI veškerou potřebnou součinnost** tak, aby byl průběh zahájeného řízení efektivní.

Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu pak končí některým ze zákonem předvídaných způsobů. Tím hlavním důvodem je uzavření dohody. Dále je možno řízení ukončit jednostranným prohlášením spotřebitele, smrtí (nebo prohlášením za mrtvého/nezvěstného), zánikem některé ze stran bez právního nástupce (pokud jsou stranami právnické osoby, u nichž došlo k likvidaci a výmazu z obchodního rejstříku), nebo uplynutím zákonné devadesátidenní lhůty.

Nutno dodat, že veškeré náklady za mimosoudní řešení sporu si nesou strany samy, tudíž ani jedné ze stran není ukládána povinnost k náhradě nákladů řízení, jako je tomu v případě klasického soudního sporu.

POZOR: Pokud podnikatel neučiní ve lhůtě vyjádření, či neposkytne součinnost a bude mařit průběh mimosoudního řešení, může mu být uložena peněžitá pokuta až do výše 1.000.000,- Kč.

² Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele



POZNÁMKA: ČOI není ve věci rozhodcem, výsledkem mimosoudního řešení není rozhodnutí (tj. nelze se proti němu bránit odvoláním). ČOI se omezuje pouze na vypracování návrhu řešení formou posudku, ve kterém analyzuje situaci, navrhne řešení a připraví podmínky pro uzavření dohody.

Využívání tohoto způsobu řešení je ze strany spotřebitelů poměrně časté. Dokazují to statistické údaje z výročních zpráv ČOI³. Od nabytí účinnosti shora zmíněné novely do konce roku 2016 přijala ČOI celkem 2733 návrhů na zahájení řízení, z nichž nejčastějším důvodem byly spory ohledně vyřízení reklamace za spotřební zboží. Vzhledem k tomuto počtu lze předpokládat, že se většina z podnikatelů dříve či později setká s ČOI. Způsob vyřízení návrhů pro ilustraci uvádíme v tabulce.

Způsob vyřízení	Počet celkem
Zpětvzetí návrhu spotřebitelem	111
Odmítnutí návrhu pro nesplnění zák. podmínek	631
Ukončení uplynutím 90 dnů	861
Dohoda stran	767
Probíhající řízení	363

NEJČASTĚJŠÍ DOTAZY

Vzhledem k širokému záběru ČOI uvádíme v pravidelné sekci nejčastějších dotazů uvést nejčastěji kontrolované povinnosti v rámci vybraných podnikatelských činností.

Otázka: Jak a co kontroluje ČOI v restauracích?

Odpověď: Kontrola v restauracích probíhá zpravidla tak, že si kontroloři jako běžní zákazníci objednejí nápoje i jídlo, provedou kontrolní konzumaci a jídlo běžným způsobem zaplatí. Poté se obsluze prokáží platným průkazem k provedení kontroly. Při samotné kontrole se zjišťuje, zda jsou používané sklenice opatřeny rýskou s vyznačením míry a zda byla míra dodržena. Do úvahy připadá kontrola užívaných měřidel (zejména kuchyňské váhy), například zda je na nich vyznačena aktuální kontrola Českého

³ Výroční zpráva o 2016. Dostupné online: <https://www.coi.cz/userdata/files/dokumenty-ke-stazeni/vyrocní-zpravy-o-cinnosti/coi-vyrocní-zprava-2016-final.pdf>



metrologického úřadu. Bez tohoto údaje nelze váhu pro tyto účely použít. V neposlední řadě probíhá kontrola správně označených cen a vystaveného účtu.

Otázka: Jak kontroluje ČOI e-shopy?

Odpověď: Vzhledem k tomu, že obliba internetového nakupování v posledních letech strmě roste, stejně tak roste i počet prováděných kontrol, které jsou stále důkladnější. ČOI po vytipování kontrolovaného subjektu zazálohuje obsah webových stránek, zejména obchodní podmínky a údaje o prodávaném zboží. Stejně jako v předchozím případě je proveden kontrolní nákup (může jich být provedeno více). Další kroky se liší dle toho, z jakého důvodu je e-shop kontrolován. Například pokud je-li důvodem rychlost dodání zboží, které je tzv. skladem, musí být toto zboží pro objednatele připraveno do 3 dnů k vyzvednutí. Pokud tomu tak není, jedná se o pochybení, které je zjistitelné prakticky ihned. Naopak má-li se prověřit pravost zboží, je třeba vyčkat na zpracování odborného vyjádření či znaleckého posudku a na závěrečné kontrolní zjištění se může čekat v řádu měsíců. V neposlední řadě jsou kontrolovány správně vystavené a kompletní doklady, odpovídající cena, apod.

Otázka: Jak kontroluje ČOI cestovní kanceláře a prodávané zájezdy?

Odpověď: Do působnosti ČOI spadá rovněž kontrola cestovních kanceláří a jimi nabízených zájezdů. ČOI v tomto případě kontroluje řádně splněnou informační povinnost o nabízeném zájezdu (například doprava, ubytování, vzdálenost od pláže, strava, lokalita, služby hotelu), o ceně (příčemž pro případnou změnu konečné výše ceny platí striktní omezení). Dále kontroluje splnění informační povinnosti ve vztahu k případné reklamaci.

Otázka: Co je to předváděcí prodejní akce a jak ji řádně oznámit?

Odpověď: Podle zákona o ochraně spotřebitele je předváděcí prodejní akcí taková akce, která je pořadatelem (podnikatelem) organizována pro omezený počet spotřebitelů, kteří byli na akci pozváni. Není přitom rozhodné, zda bylo pozvání adresováno konkrétní osobě (tj. například s oslovením), nebo zda se jednalo pouze o neadresované letáky. V průběhu této akce pak dochází k prodeji výrobků nebo poskytování služeb, případně k jejich propagaci či nabízení. Oznámení lze učinit písemně, ústně do protokolu, případně elektronicky s uznávaným elektronickým podpisem. Pro účely oznamování prodejních akcí byl ČOI vytvořen formulář, dostupný zde: <http://coi.greep.cz/cz/pro-podnikatele/oznamovani-predvadecich-akci/>.

Otázka: Kdy organizovaná akce nepodléhá ohlašovací povinnosti?



Odpověď: Organizované akce, které nenaplníjí zákonnou definici, lze konat i bez předchozího ohlášení. Takovými akcemi je například podomní prodej, akce pořádané za účelem degustace a konzumace výrobků, či veřejné dražby.

Otázka: Jedná se o porušení zákona, pokud bude podnikatel provozovat výdejnu zboží (typicky pro výdej zboží z e-shopu), jejíž plocha přesahuje 200m² v den, kdy je to zákonem o prodejní době v maloobchodě a velkoobchodě zakázáno?

Odpověď: Dle současného přístupu ČOI ano, neboť zmíněný zákon pod pojmem „prodej“ rozumí jak objednání zboží, tak jeho výdej zákazníkovi.

VZOROVÉ DOKUMENTY

- Informace pro spotřebitele o možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů



INFORMACE O MIMOSOUDNÍM ŘEŠENÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ

Pokud mezi prodávajícím a spotřebitelem dojde ke spotřebitelskému sporu, má spotřebitel právo na jeho mimosoudní řešení. Subjektem mimosoudního řešení podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, je Česká obchodní inspekce. Veškeré podrobnosti k mimosoudnímu řešení jsou uvedeny na internetových stránkách České obchodní inspekce www.coi.cz.

V případě, že dojde mezi námi a spotřebitelem ke vzniku spotřebitelského sporu z kupní smlouvy nebo ze smlouvy o poskytování služeb, který se nepodaří vyřešit vzájemnou dohodou, může spotřebitel podat návrh na mimosoudní řešení takového sporu určenému subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, kterým je:

Česká obchodní inspekce
Ústřední inspektorát – oddělení ADR
Štěpánská 15
120 00 Praha 2

Email: adr@coi.cz

Web: adr.coi.cz ⁴

- Prodávající informuje spotřebitele **jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem** o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, který je pro daný typ nabízeného, prodávaného, poskytovaného nebo zprostředkovaného výrobku nebo služby věcně příslušný.
- Podnikatel je povinen uvést tyto informace ve smlouvě (nebo objednávce), kterou uzavírá se spotřebitelem a ve všeobecných obchodních podmínkách, pokud je má.

⁴ Jedná se o doporučené znění ČOI, dostupné online: <https://www.coi.cz/pro-podnikatele/informace-pro-prodejce-zbozi-a-sluzeb/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>



ZDROJE

z. č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

z. č. 255/2012 Sb., kontrolní řád, ve znění pozdějších předpisů

z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

z. č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků

HENDRYCH, Dušan. *Správní právo: obecná část*. 8. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2012. ISBN 978-80-7179-254-3.

SLÁDEČEK, Vladimír. *Obecné správní právo*. 3. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2013. ISBN 978-80-7478-002-8.

VEDRAL, Josef. *Kontrolní řád: komentář*. Vydání I. Praha: Ivana Hexnerová - BOVA POLYGON, 2015. ISBN 978-80-7273-175-6.

Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů. Dostupné online: <https://www.coi.cz/pro-podnikatele/informace-pro-prodejce-zbozi-a-sluzeb/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>

Výroční zpráva ČOI pro rok 2016. Dostupné online: <https://www.coi.cz/userdata/files/dokumenty-ke-stazeni/vyrocnizpravy-o-cinnosti/coi-vyrocnizprava-2016-final.pdf>



Vydala Hospodářská komora České republiky
Odbor legislativy, práva a analýz
Florentinum, Na Florenci 2116/15 110 00
Praha 1
tel.: +420 266 721 300
e-mail: office@komora.cz
www.komora.cz
Rok vydání: říjen 2017