

Pranýř nepoctivých obchodníků

 kverulant.org/cases/pranyr-nepoctivych-obchodniku

9. srpna 2023

Kverulant.org pravidelně sleduje informace o pravomocných pokutách uložených nepoctivým obchodníkům Českou obchodní inspekcí (ČOI) a upozorňuje veřejnost na ty nejkřiklavější případy. Uložené pokuty jsou však často směšně nízké a podvádět se tak vyplatí. Kverulantovým cílem je tento stav změnit, a proto apeluje na ČOI, aby ukládala pokuty na horní hranici a kontroly prováděla častěji. Kverulant adresně upozorňuje na neférové chování velkých a mocných již od roku 2009. Pomozte mu v tom alespoň symbolickým darem.



Ilustrační foto Th G z Pixabay

Supermarkety

Penny

Kverulant zjistil, že ČOI pravomocně udělila obchodním řetězcům od počátku roku 2022 celkem 8 pokut vyšších než 250 tisíc korun. Celková výše pokut činila 9,7 milionu korun a celá polovina

udělených sankcí ve výši 6,25 byla vyměřena řetězci Penny Market s.r.o. Ten také dostal pokutu nejvyšší, 3 miliony korun. Dominantním důvodem byla skutečnost, že cena uvedená u zboží v regálech neodpovídala tomu namarkovanému na pokladně.

Pokuty za klamání zákazníků při slevových akcích a za nekalé obchodní praktiky nejsou pro Penny ničím novým. V roce 2018 řetězec od ČOI obdržel pokuty v souhrnné výši 4,6 milionu korun, což bylo i tehdy nejvíce ze všech řetězců.

Milionová pokuta

Milionová sankce pro Penny nabyla právní moci 3. března 2023. Uděлил ji inspektorát ČOI pro Jihomoravský a Zlínský kraj za kontroly provedené od července do října 2022. Při těchto nákupech se Penny pokusil kontrolory ČOI okrást celkem o 741,07 Kč.

Pokuta 250 tisíc

Inspektorát ČOI pro Plzeňský a Karlovarský kraj udělil Penny pokutu 250 tisíc korun za pochybení zjištěná od července do září 2022 v několika jejich provozovnách. V celkovém součtu provedených kontrol došlo k rozdílu v účtování 169 Kč v neprospěch spotřebitele. Další pochybení se týkala spíše špatného značení výrobků či neinformování zákazníka. Rozhodnutí o pokutě nabylo právní moci 19. 11. 2022.

Pokuta 3 miliony

Nejvyšší, třímilionová pokuta pro Penny se stala pravomocnou 10. 3. 2023. Všechny kontrolní nákupy proběhly v jejich prodejnách v dubnu a v květnu roku 2022 v Jihomoravském a Zlínském kraji. Zákazníkům bylo namarkováno celkem o 2 135,09 Kč více, než byla deklarovaná cena. Stalo se tak v 11 případech z celkově 15 kontrolních nákupů. Na cenovkách v regálech byla uvedena jiná, nižší cena než ta zavedená do pokladny u 39 druhů prodávaných výrobků. Nejkriklavějším příkladem byl prodej dětského setu peřina

a polštář s deklarovanou cenou 199,90 Kč, který byl ale ve dvou případech, jež ČOI odhalila, účtován cenou 759,00 Kč, čímž vznikl rozdíl v neprospěch nakupujícího ve výši 559,10 Kč. V odůvodnění rozhodnutí o pokutě je uvedena tato věta: „Taková frekvence porušení povinnosti správného účtování již svědčí o systémových nedostacích v provozovnách obviněné.“

Pokuta 2 miliony

Kontrolní nákupy proběhly od července do listopadu roku 2021 na Moravě. Zákazníkům byla naúčtována cena o 1169,15 Kč vyšší, než uváděly cenovky. Porušení bylo zjištěno v 13 případech z celkově 25 kontrol a týkalo se celkem 55 druhů prodávaných výrobků.

Rozhodnutí o udělení dvoumilionové sankce je z 28. února 2022 a ČOI v něm píše: „Taková frekvence porušení povinnosti správného účtování již svědčí o systémových nedostacích v provozovnách obviněné.“

Systemové okrádání zákazníků

Podle Kverulantova zdroje jde v případě supermarketů Penny o zcela chladnokrevně realizovanou praxi. V regále je úmyslně uvedena cena výrazně nižší než ta zavedená na pokladně.

Zákazník si toho při markování nevšimne, a pokud ano, tak se mu pokladní omluví, že to špatně zadali do kasy. Zákazník pak může zboží vrátit do regálu, ale mnohdy „nechce zdržovat“, a tak si zboží za neférovou cenu koupí. O tom, že vedení Penny toto ničemné chování samo iniciuje, svědčí i věta, která se v rozhodnutích ČOI opakuje: „taková frekvence porušení povinnosti správného účtování již svědčí o systémových nedostacích v provozovnách obviněné.“

Kverulant protestuje proti směšně nízkým pokutám

V roce 2021 mělo Penny v Česku tržby 42,175 miliardy korun a hospodařilo s čistým ziskem 944 milionů. V roce 2020 byly tržby 42,203 miliardy a zisk 1,047 miliardy korun. Představme si, že by společnost Penny dostala od ČOI pokutu v průměrné výši 1,6

milionů korun každý měsíc. I tak by jí pořád zbyla téměř 1 miliarda zisku, jen zmenšená o 2%. Jinými slovy výše pokut není dost odstrašující a podvádět se vyplatí.

Kverulant v srpnu 2023 apeloval na vedení ČOI, aby v podobných případech ukládala pokuty na horní hranici stanovené zákonem o ochraně spotřebitele. Horní hranice se pohybují od 5 milionů u méně závažných přestupků až po 50 milionů korun u těch nejnebezpečnějších. Kverulant připomíná, že dle judikatury platí, že má-li pokuta za jiný správní delikt naplnit svůj účel z hlediska individuální i generální prevence, musí být citelným zásahem do majetkové sféry pachatele.

„Nakupujte hezky česky“

Připomeňme si ještě krátce, že Penny Market v únoru 2012 zavedl marketingovou strategii spojenou se sloganem: „Nakupujte hezky česky!“ Záhy však vyšlo najevo, že některé výrobky označené symbolem Česká kvalita byly ve skutečnosti vyráběny v zahraničí. Podle Státní zemědělské a potravinářské inspekce šlo o klamání spotřebitele. Inspekce prohřešek s řetězcem řešila opakovaně v letech 2012, 2014 a 2016. Řetězec argumentoval tím, že „česká kvalita“ spočívá nejen v místě výroby, ale také v receptuře a tradici.

Značku Česká kvalita řetězec přestal používat až v září 2016, a to v souvislosti s novelou zákona o potravinách, jež zpřísnila pravidla pro používání podobných označení. Nicméně zavádějící slogan „Nakupujte hezky česky“ používá Penny dál. Možná nám tak němečtí majitelé obchodního řetězce s názvem britské měny chtějí dát najevo, že „nakupovat hezky česky“ znamená podvádět a okrádat zákazníky.

Srovnání

Jak už bylo uvedeno, celková výše pokut činila 9,7 milionu korun. Celkem 6,25 milionu připadlo na Penny. Kaufland dostal pokuty dvě v celkové výši 2,1 milionu korun. Tesco a Lidl dostali po dvou

pokutách prakticky ve stejné výši. Tesco 750 tisíc a Lidl 600 tisíc korun.

Největší pokuty ČOI obchodním řetězcům od roku 2022 v právní moci				
Pokutovaný obchodník	Výše pokuty	Provedení kontroly	Nabytí právní moci	Popis pochybení
Penny Market s.r.o.	3 000 000	05.04.2022	07.10.2022	Všechny kontrolní nákupy v jejich prodejně proběhly v dubnu a v květnu roku 2022 v Jihomoravském a Zlínském kraji. Zákazníkovi bylo namarkováno celkem o 2 135,09 Kč více než byla deklarovaná cena. Stalo se tak v 11 případech z celkové 15 kontrolních nákupů. Na cenovkách v regálech byla uvedena jiná, nižší cena než ta zavedená do pokladny u 39 druhů prodáváných výrobků.
Penny Market s.r.o.	2 000 000	10.08.2021	16.03.2022	Kontrolní nákupy proběhly od července do listopadu roku 2021 na Moravě. Zákazníkům byla naučtována cena o 1169,15 Kč než uváděly cenovky v regálech. Porušení bylo zjištěno v 13 případech z celkové 25 kontrol a týkalo se celkem 55 druhů prodáváných výrobků.
Kaufland Česká republika v.o.s.	1 600 000	08.09.2021	25.03.2022	Celková částka předražení na všech prodejnách činila celkem 1160,53 Kč. Nejdražší předraženou položkou bylo víno Peppoli Chianti Clasico. To bylo deklarováno za 469,90 Kč, ale účtováno za 599,90 Kč. Tedy o 130 korun draž. Podobně to bylo s vínem Faustino Rioja, bylo nabízeno za 429,90 Kč, ale prodáváno za 549,90 Kč. Tedy o 120 korun v neprospěch zákazníka. Ve znojemské prodejně Kaufland navíc nedodržel svůj slib: „Pokud čekáte déle než 5 minut, na informacích od nás obdržíte poukázku v hodnotě 50 Kč. Spotřebitel od přistoupení k pokladně za posledního zákazníka, až do započatí účtování přítomnou pokladní čekal déle než 5 minut (7 minut 4 sekundy) ale poukázka v hodnotě 50 Kč mu na vyžádání na informacích nebyla vydána.
Penny Market s.r.o.	1 000 000	21.07.2022	03.03.2023	Pokutu udělil inspektorát ČOI pro Jihomoravský a Zlínský kraj za kontroly provedené od července do října 2022. Při těchto nákupech se Penny pokusil kontroly ČOI okrást celkem o 741,07 Kč.
Tesco Stores ČR a.s.	750 000	05.05.2022	26.02.2023	ČOI provedla dne 5. 5. 2022 kontrolní nákup Hypermarketu TESCO v Kroměříži a 14. 6. 2022 v supermarketu TESCO v Tišnově. V prvním případě byla nesprávně účtována cena u 10 druhů výrobků a to v celkové sumě 530,40 Kč v neprospěch spotřebitele. V Tišnově byla nesprávně namarkována cena u 5 druhů výrobků s rozdílem v neprospěch zákazníka 58 Kč. V dalších případech bylo prodáváno elektronické zařízení bez kopie EU prohlášení o shodě a hračka bez bezpečnostních informací.
Lidl Česká republika v.o.s.	600 000	23.03.2022	27.02.2023	Výše rozdílů účtování v neprospěch spotřebitelů se v jednotlivých případech lišila. Rozdíl činil od 30,30 Kč až do 311,20 Kč. Celková částka předražení v neprospěch spotřebitele na všech kontrolovaných prodejnách činila 625,64 Kč. Lidl uváděl na originálním balení aku tavné lepicí pistole PARKSIDE nepravdivou informaci o obsahu balení výrobku: „výkonný li-on akumulátor s nabíječkou 2,0 Ah“, přičemž výrobek nabíječku neobsahoval.
Kaufland Česká republika v.o.s.	500 000	25.08.2022	10.03.2023	ČOI provedla v Jihomoravském a Zlínském kraji 5 nákupů a zjistila, že ve 11 případech byla na kase zaplacená vyšší cena než ta deklarovaná. Rozdíly se u jednotlivých položek pohybovaly od 16,00 Kč až 163,90 Kč. Celková částka předražení v neprospěch spotřebitele na všech kontrolovaných prodejnách činila 407,50 Kč.
Penny Market s.r.o.,	250 000	19.07.2022	19.11.2022	Pochybení zjištěná od července do září 2022 v několika jejich provozovnách. V celkovém součtu provedených kontrol došlo k rozdílu v účtování 169,- Kč v neprospěch spotřebitele. Další pochybení se týkala spíše špatného značení výrobků či neinformování zákazníka.

Kaufland

ČOI provedla v Jihomoravském a Zlínském kraji 5 nákupů a zjistila, že u 11 položek po byla na kase zaplacená vyšší cena než ta deklarovaná. Rozdíly se u jednotlivých položek pohybovaly od 16,00 Kč až do 163,90 Kč. Celková částka předražení v neprospěch spotřebitele na všech kontrolovaných prodejnách činila 407,50 Kč. ČOI udělila Kauflandu pokutu 500 000 korun. Ta se stala pravomocnou 10. 3. 2023.

Kaufland prodával dne 2. 8. 2022 ve Znojmě hnojivo na růže s deklarovanou cenou 69,90 Kč za 89,90 Kč. Chlapecké slipy, deklarováno 64,30 Kč po slevě, účtováno 91,90 Kč. Dne 23. 8. 2022 v Kroměříži byly vlašské ořechy 80 g s deklarovanou cenou 34,90 Kč namarkovány za 49,90 Kč. A dále, blahopřání deklarováno 44,90 Kč, účtováno 54,90 Kč, Glade náplň do osvěžovače vzduchu, deklarováno 109,90 Kč po slevě, účtováno 169,90 Kč. Dne 25. 8. 2022 ve Zlíně to byl Hamánek deklarovaný 20,90 Kč po slevě, ale prodán za 29,90 Kč. Směs ořechů, deklarováno 35,00 Kč, účtováno 69,90 Kč. Olej extra panenský Costa d'Oro, deklarováno 149,90 Kč po slevě, účtováno 269,90 Kč. Dne 14. 9. 2022 v Kuřimi nesprávně Kaufland namarkoval cenu krému na boty, deklarováno bylo 23,90 Kč po slevě, ale účtováno

39,90 Kč. Dne 20. 10. 2022 Kaufland v Uherském Hradišti deklaroval cenu dezinfekce na prádlo za 109,90 Kč po slevě, ale zákazník ve skutečnosti zaplatil 164,90 Kč. Karabinky 4 kusy byly deklarovány 109,00 Kč po slevě, ale účtovány 149,00 Kč.

Rok před tím, na podzim 2021 dostal Kaufland pokutu 1,6 miliónu korun. Opět šlo o předražené prodeje na Moravě. Celková částka předražení na všech prodejnách činila celkem 1160,53 Kč.

Nejdražší předraženou položkou bylo víno Peppoli Chianti Classico. To bylo deklarováno za 469,90 Kč, ale účtováno za 599,90 Kč. Tedy o 130 korun dráž. Podobně tomu bylo s vínem Faustino Rioja, které bylo nabízeno za 429,90 Kč, ale ve skutečnosti prodáváno za 549,90 Kč. Tedy o 120 korun v neprospěch zákazníka.

Ve znojemské prodejně Kaufland navíc nedodržel svůj slib: „Pokud čekáte déle než 5 minut, na informacích od nás obdržíte poukázku v hodnotě 50 Kč.“ Spotřebitel od přistoupení k pokladně za posledního zákazníka až do započetí účtování přítomnou pokladní čekal déle než 5 minut (7 minut a 4 sekundy), ale poukázka v hodnotě 50 Kč mu na vyžádání na informacích vydána nebyla.

Pokuta 1,6 milionu versus zisk 3 miliardy

Kaufland se proti pokutě ve výši 1,6 milionu korun odvolal. Hájí se tím, že zákazník přece mohl předražené zboží kdykoliv vrátit, že šlo jen „o individuální pochybení zaměstnance v tom, že bylo opomenuto označit zboží cenou platnou v okamžiku nabídky, což se bohužel v tak velkém množství výrobků může výjimečně stát“, a že tedy pokuta je nepřiměřeně vysoká.

Námítka proti nepřiměřeně vysoké pokutě působí dosti směšně, uvážíme-li, že Kaufland stejně jako Lidl patří do německé skupiny Schwarz-Gruppe, která je největší maloobchodní firmou v Evropě. V Česku měl Kaufland za účetní rok 2021–2022 tržby 64,053 miliardy korun, čímž byl po Lidlu druhým největším maloobchodním

řetězcem v Česku. Za rok 2020 vykázal Kaufland zisk téměř 3 miliardy korun. I proto ústřední inspektorát ČOI odvolání Kauflandu dne 24. března 2022 zamítl.

Tesco

ČOI provedla dne 5. 5. 2022 kontrolní nákup v hypermarketu Tesco v Kroměříži a 14. 6. 2022 v supermarketu Tesco v Tišnově.

V prvním případě byla nesprávně účtována cena u 10 druhů výrobků, a to v celkové sumě 530,40 Kč v neprospěch spotřebitele. V Tišnově byla nesprávně namarkována cena u 5 druhů výrobků s rozdílem v neprospěch zákazníka 58 Kč. V dalších případech bylo prodáváno elektronické zařízení bez kopie EU prohlášení o shodě a hračka bez bezpečnostních informací.

TESCO se proti prvoinstančnímu rozhodnutí odvolalo a požadovalo snížení pokuty. Ústřední inspektorát ČOI toto odvolání dne 23. února 2023 zamítl a potvrdil pokutu ve výši 750 000 korun.

Lidl

Všechny kontrolní nákupy proběhly od dubna do července roku 2022 v Jihomoravském a Zlínském kraji. Výše rozdílů účtovaných v neprospěch spotřebitelů se v jednotlivých případech lišila. Rozdíl činil od 30,30 Kč až do 311,20 Kč. To se stalo v Brně na Okružní ulici. Tam ČOI zakoupila jedno balení Red Bull 4× 0,25, kde byla uvedena cena 99,90 Kč. Kontrolorům však u kasy namarkovali 399,90 Kč. Celková částka předražení v neprospěch spotřebitele na všech kontrolovaných prodejnách činila 625,64 Kč.

Kontrolou bylo dále zjištěno, že Lidl uváděl na originálním balení aku tavné lepicí pistole PARKSIDE nepravdivou informaci o obsahu balení výrobku: „výkonný li-on akumulátor s nabíječkou 2.0 Ah“, přičemž výrobek nabíječku neobsahoval.

ČOI udělila Lidlu nejprve pokutu 750 000 korun. Ta byla po odvolání snížena rozhodnutím z 30. 1. 2023 na částku 600 000 korun.

Autobazary

AutoESA

ČOI uložila provozovateli sítě autobazarů AutoESA pokutu za sérii přestupků. Inspektoři je odhalili v roce 2021 a 2022 a to jak v internetovém obchodě bazaru, tak na jeho prodejní ploše. Rozhodnutí o udělení pokuty se stalo pravomocné v únoru 2023.



Ilustrační foto: Depositphotos

Podvodníci a jejich nekalé praktiky jsou – bohužel – s prodejem aut spojeny odjakživa. Roky stejné zůstávají i principy, podle kterých hoši z autobazarů „pracují“ se zákazníky. Také v aktuálním rozhodnutí o uložení pokuty ČOI lákání zájemců na “internetové volavky” – kdy bazar nabízí atraktivní vozy za super ceny. Jenže inzerované vozy existují jenom na webu a slouží k získávání nových zájemců.

Opakují se také machinace s konečnou cenou vozu, kdy při finálním podpisu smlouvy auto náhle zdraží. Může za to položka „doplňkové služby“, bez kterých si vůz nelze koupit. Podobně se až při podpisu

smlouvy objeví protokol, ve kterém se vybraný a dosud zcela bezproblémový a samozřejmě nehavarovaný vůz popisuje v zásadě temnějších konturách.

Obchod s ojetými auty nikdy nepřitahoval osobnosti typu Mirka Dušína. Jak se ukazuje, zrovna tak nepůjde ani o “nejostřejší pastelky v penálu”. Jak jinak vysvětlit, že za úplně stejné přestupky, za které teď ČOI pokutuje esa z AutoESA, vyfasovali v roce 2020 flastr 1 700 000 korun borci z konkurenční party AAAAuto?! Pokud bychom přijali fakt, že nesledování toho, co se v jejich branži děje, nesouvisí s nedostatkem inteligence, mohlo by opakování stále stejných vzorců chování znamenat jediné: výše pokut není dost odstrašující. Jednoduše: podvádět se vyplatí.

Aktuální pokuta 400 000 korun, kterou ČOI vyměřila AutoESA, není jediným reputačním problémem tohoto „Prvního a jediného autobazaru s certifikací”. Claim, kterým sám sebe bazar označuje na webu, je možná pokusem o vtip – a to nejen v souvislosti s přestupky, které odhalila ČOI. V květnu 2023 server AutoJournal publikoval text “Auto ESA zřejmě klame zákazníky s certifikáty”, ve kterém popisuje problémy se společností Cebia. Výživná je též diskuze pod článkem na Seznam.cz. Čtenáři v ní popisují to, co zdokumentovala ČOI.

Doplňkové služby

V listopadu 2021 si zástupce ČOI v areálu pražské pobočky AutoESA vybral Opel Astra s cenovkou 256 000 Kč. Jenže když šel podepsat smlouvu o koupi, cena auta se zvedla – objevily se totiž “doplňkové služby” za téměř 7000 korun. Prodejce jednak nedokázal specifikovat co přesně pojem znamená, a co hůř, bez těchto služeb se vůz nedal pořídit. Jde o klamavé obchodní praktiky, konstatuje ČOI.

Nehavarovaný vůz s dvouzonovou klimatizací? Tak určitě!

Zdražení vybrané astry při podpisu smlouvy bohužel nebylo jediným přestupkem. Prodávající v inzerci i při prohlídce vozu zapomněl sdělit, že vozidlo bylo opravené po havárii. Objevilo se to až při podpisu kupní smlouvy. V příloze smlouvy, v protokolu o stavu vozidla se navíc ukázalo, že vůz žádnou (inzerovanou) dvouzónovou klimatizaci ani vyhřívaná sedadla nemá. V protokolu se navíc autobazar zřekl odpovědnosti z funkce řady důležitých komponentů: imobilizéru, katalyzátoru, filtru pevných částic, zádržných systémů, airbagů, sedadel, zařízení LPG/CNG, výhřevu skel, zrcátek, klimatizace i rádia.

Neexistující vozy

Od listopadu 2021 až do února 2022 si pak na ČOI dělali printscreeny z webové nabídky AutoESA. To proto, že je se zajímali o modrou, pak taky třeba bílou oktávku jindy o stříbrný jindy zase modrý passat. Vždy šlo o auto byla s atraktivní výbavou a nejspolehlivějšími, zároveň úspornými motory, zároveň s nízkými nájezdy kilometrů a samozřejmě za super peníze. Jak už tušíte, tato auta nebyla k dispozici – ovšem bazaristé umně nabídli stroj cca „velmi podobný“.

Kverulant protestuje proti směšně nízkým pokutám

AutoESA vykazala za rok 2021 tržby v celkové výši téměř 4,5 miliardy korun. Zisk před zdaněním činil skoro 58 milionů korun a zaplacená daň činila pouhých 1,8 milionů korun. Budeme-li předpokládat, že firma má otevřeno každý den v roce 14 hodin, dojdeme k matematickému závěru, že 400 tisíc korun je částka, kterou může firma teoreticky utržit za půlhodinu. Z výše uvedeného jednoznačně vyplývá, že podvádět se vyplatí.

Čerpací stanice

Na Kverulantově mapě 50 čerpacích stanic, které za nekvalitní palivo pokutovala ČOI naleznete i popis dopadů zjištěných závad pro motoristy. Tento seznam byl sestaven ve spolupráci se Světem

motorů a serverem D-FENS a je pravidelně aktualizován. Pravidelné zveřejňování výsledků kontrol je především Kverulantova zásluha, když se mu v roce 2010 podařilo změnit letitou praxi ČOI. Ta od té doby zveřejňuje jednotlivá rozhodnutí o pokutách. Z těchto informací sestavuje Kverulant čtyřikrát do roka svůj přehledný a adresný seznam špatných čerpaček. Pokud ho chcete dostávat do mailu i vy, napište si o něj. I díky Kverulantovým seznamům se kvalita benzínu i nafty zásadně zvýšila. S Kverulantovým seznamem můžete tankovat levnější palivo téměř bez rizika.



Ilustrační foto Profimedia

Prosba o podporu

Závěrem prosíme o podporu naší práce. S těmi, kteří nehrají fér, bojuje Kverulant už od roku 2009. A protože nejsme placeni z grantů ani z daní, můžeme fungovat jen díky jednotlivým dárcům. Prosíme, přispějte nám na pokračování naší práce, jakkoliv malým, zato však pravidelným darem.

Vojtěch Razima a Petr Kološ

[Zpět na výpis kauz](#) [Chci darovat](#)

