

Pranýř nepoctivých obchodníků

kverulant.org/cases/pranyr-nepoctivych-obchodniku/

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

Kverulant zjistil, že ČOI pravomocně udělila obchodním řetězcům od počátku roku 2022 do konce třetího čtvrtletí roku 2023 celkem 16 pokut vyšších než 100 tisíc korun. Celková výše pokut činila téměř 12,5 milionu korun a 6 udělených sankcí ve výši 6,7 vyměřena ČOI řetězci Penny Market s.r.o. Ten byl i pokutován nejvyšší sankcí 3 miliony i druhou nejvyšší pokutou 2 miliony korun.

Dalším často pokutovaným řetězcem byl Kaufland. Tomu ve sledovaném období uložila ČOI 5 pokut v celkové výši 3,8 milionů korun a musel zaplatit i třetí nejvyšší pokutu 1,6 milionů korun.

Tesco skončilo s dvěma pokutami a to 750 a 200 tisíc korun. Podobně dopadl Lidl, byla mu uložena pokuta 600 a 200 tisíc korun. Řetězec Albert byl ve sledovaném období pokutován pokutou vyšší než 100 tisíc korun jen jednou a to ve výši 200 tisíc korun.

Největší pokuty uložené ČOI obchodním řetězcům v právní moci od roku 2022 do konce III. čtvrtletí roku 2023				
Pokutovaný obchodník	Výše pokuty	Provedení kontroly	Nabytí právní moci	Popis pochybení
Penny Market s.r.o.	3 000 000 Kč	05.04.2022	07.10.2022	Všechny kontrolní nákupy v jejich prodejny 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 celkově 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 Kč	10.08.2021	16.03.2022	Kontrolní nákupy proběhly od července do listopadu roku 2021 na Moravě. Zákazníkům byla naúčtována cena o 1169,15 Kč než uváděly cenovky v regálech. Porušení bylo zjištěno v 13 případech z celkově 25 kontrol a týkalo se celkem 55 druhů prodáváných výrobků.
Kaufland Česká republika v.o.s.	1 600 000 Kč	08.09.2021	25.03.2022	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 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 znemožněné 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 započítání 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 Kč	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.
Kaufland Česká republika v.o.s.	800 000 Kč	07.08.2022	19.06.2023	Inspektorát ČOI pro Plzeňský a Karlovarský provedla celkem 4 kontrolní nákupy. Kaufland kontrolorům naúčtoval o 786 korun víc, než měl. Z toho 285 korun byl rozdíl mezi cenou namarkovanou a cenou uvedenou na cenovce v regále.
Kaufland Česká republika v.o.s.	750 000 Kč	02.11.2023	14.06.2023	ČOI v Jihomoravském a Zlínském kraji u čtyř kontrolních nákupů zjistila rozdíl celkem 499,8 korun. V prodejně ve Vyškově to bylo 367,90 korun. ČOI za to Kauflandu uložila pokutu ve výši 750 000 korun. Ten se odvolal, ale pokuta snižena nebyla.
Tesco Stores ČR a.s.	750 000 Kč	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 Kč	23.03.2022	27.02.2023	Výše rozdílů účtovaných 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 Kč	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. Rozdíl 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 Kč	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.
Penny Market s.r.o.,	250 000 Kč	30.01.2023	27.09.2023	ČOI pro Jihočeský kraj a pro Vysočinu v jejich provozovnách objevil od ledna do července 2023 celkem 13 pochybení. Opět šlo o jinou cenu uváděnou v regále a jinou naúčtovanou u pokladny. V Chotěboři účtovala Penny za Akátový med 149,90 korun a přitom v regále byla uvedena cena 50 korun menší, tedy 99,90 Kč. Další pochybení se týkaly informací o slevách. Obchod Penny neuváděl informaci o nejnižší ceně výrobku, za kterou jej prodávající nabízel a prodával v době 30 dnů před poskytnutím slevy, jak mu to ukládá zákon.
Lidl Česká republika v.o.s.	200 000 Kč	29.12.2022	07.08.2023	Pražská pobočka ČOI zjistila, že u pyrotechnických výrobků nemá uvedené údaje o čisté hmotnosti výbušných látek, tzv. „NEC“. Lidl také kontrolorům nebyl schopen předložit faktury ke skladovým zásobám pyrotechnických výrobků.
Albert Česká republika, s.r.o.	200 000 Kč	27.07.2022	17.07.2023	Brněnská pobočka ČOI zkontrolovala v létě 2022 čtyři provozovny řetězce Albert. V Brně - Černá pole činil rozdíl v neprospěch zákazníka 21 korun. V Brně – Bohunice 7 korun. V Brně – Štýřice chybělo u dětských ořezávek označení CE a nebyly přiloženy „upozornění, instrukce a bezpečnostní informace“. Jako nejzávažnější se jeví skutečnost, že Albert ve Zlíně prodal půl litrovou láhev vodky šestnáctiletému děvčeti. ČOI za všechna tato porušení zákona uložil souhrnnou pokutu 200 tisíc korun. Albert se odvolal, leč marně a pokuta se tak stala pravomocnou 14. 7. 2023.
Tesco Stores ČR a.s.	200 000 Kč	12.08.2022	15.07.2023	Brněnská pobočka ČOI zkontrolovala od srpna do prosince 2022 několik prodejen řetězce Tesco. ČOI zjistila rozdíly v ceně deklarované a skutečné. Největší rozdíl byl zjištěn u vína, to bylo označeno cenou 69,90 ale ve skutečnosti prodáváno za 99,90 korun. Dále Tesco nemělo v pořádku označení některých průmyslových výrobků značkou CE. ČOI také registrovala u šesti výrobků špatně uvedenou měrnou cenu. Například u výrobku Tesco fazole byla deklarovaná cena za 1 kg 52,25 korun, ale skutečná byla 87,08 Kč.
Penny Market s.r.o.	180 000 Kč	01.12.2022	08.06.2023	ČOI pro Jihočeský kraj a pro Vysočinu s kontrolovala Penny od srpna 2022 do března 2023. Opět zjistila zejména nesprávně uváděné informace ceně. Penny Market v Borovanech účtoval v lednu 2023 za jogurt Můj Skyr s cenou 37,80 korun, přitom na cenovce bylo uvedeno 13,23 korun. Rozdíl v neprospěch zákazníka činil na jednom balení 24,57 korun. Stejná prodejna za dětské vlhčené ubrousky Linteo markovala 16,90 korun a přitom to mělo být podle cenovky jen 9,90 korun. ČOI také registrovala u šesti výrobků špatně uvedenou měrnou cenu. Například u výrobku Tesco fazole byla deklarovaná cena za 1 kg 52,25 korun, ale skutečná byla 87,08 Kč.
Kaufland Česká republika v.o.s.	180 000 Kč	11.01.2023	23.09.2023	ČOI v Jihomoravském a Zlínském kraji od ledna do května našla další nedostatky. Opět se účtovalo víc, než bylo uvedeno na cenovkách. Také slevy nebyly uváděny férově. V několika případech dokonce o žádnou slevu ani nešlo. Láhev ginu byla prezentována jako zlevněná o 28 % na částku 319,90. Kaufland lhal, že před zlevněním stála 449,90 korun. Nestál, referenční cena byla právě oněch 319,90 korun. Stejně to bylo s olivovým olejem, údajně zlevňovaným z 269,90 o 44 % na částku 149,90. Jenže právě za tolik se už Kauflandu prodával v minulých 30 dnech před „zlevněním“.

Největší pokuty uložené ČOI obchodním řetězcům v právní moci od roku 2022 do konce III. čtvrtletí roku 2023

Nyní j jednotlivým pokutám podrobněji.

Penny

Pokuty za klamání zákazníků při slevových akcích a za nekalé obchodní praktiky nejsou pro Penny ničím novým. Už v roce 2018 řetězci uložila ČOI pokuty v souhrnné výši 4,6 milionu korun, což bylo i tehdy nejvíce ze všech řetězců. Od roku 2021 byla dominantním důvodem pro ukládání pokut skutečnost, že cena uvedená u zboží v regálech neodpovídala tomu namarkovanému na pokladně.

Milionová pokuta

Milionová sankce pro Penny nabyla právní moci 3. března 2023. Udělil 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 prodáváných 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 nedostatcích 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 prodáváných 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 nedostatcích v provozovnách obviněné.“

Systémové 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 nedostatcích v provozovnách obviněné.“

Další pokuty: 250 tisíc a 180 tisíc

Navzdory výše uvedenému se vedení Penny nezačalo držet zpátky. ČOI pro Jihočeský kraj a pro Vysočinu v jejich provozovnách objevil od ledna do července 2023 celkem 13 pochybení. Opět šlo o jinou cenu uváděnou v regále a jinou naúčtovanou u pokladny. V Chotěboři účtovala Penny za Akátový

med 149,90 korun a přitom v regále byla uvedena cena 50 korun menší, tedy 99,90 Kč. Další pochybení se týkaly informací o slevách. Obchod Penny neuváděl informaci o nejnižší ceně výrobku, za kterou jej prodávající nabízel a prodával v době 30 dnů před poskytnutím slevy, jak mu to ukládá zákon. ČOI za tato pochybení uložila opět pouze velmi nízkou pokutu a to pouhých 250 tisíc korun. Další informace o správném označování slev nalezte dále v textu.

ČOI pro Jihočeský kraj a pro Vysočinu s kontrolami provozoven Penny pokračovala od srpna 2022 do března 2023. Opět zjistila zejména nesprávně uváděné informace ceně. Penny Market v Borovanech účtoval v lednu 2023 za jogurt Můj Skyr s cenu 37,80 korun, přitom na cenovce bylo uvedeno 13,23 korun. Rozdíl v neprospěch zákazníka činil na jednom balení 24,57 korun. Stejná prodejna za dětské vlhčené ubrousky Linteo markovala 16,90 korun a přitom to mělo být podle cenovky jen 9,90 korun. ČOI za tato pochybení uložila ještě nižší pokutu než ve výše uvedeném případě a to pouhých 180 tisíc korun.

Kverulant protestuje proti směšně nízkým pokutám

Podle údajů publikovaných serverem Seznam Zprávy, měl řetězec Penny v roce 2022 v Česku tržby 48,7 miliardy korun a hospodařil s čistým ziskem 1,2 miliardy korun. V roce 2021 byly tržby 42,2 miliardy a zisk 0,9 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 zbylo téměř 1,2 miliardy zisku, jen zmenšené o 2%. Jinými slovy výše pokut není dost odstrašující a podvádět se vyplatí.

Hospodářské výsledky řetězců s potravinami v ČR						
	Tržby 2021 (mld Kč)	Tržby 2022 (mld Kč)	Změna %	Zisk 2021 (mld Kč)	Zisk 2022 (mld Kč)	Změna %
Lidl	76,4	84,4	10	5,5	5,2	-5
Kaufland	61,1	62,9	3	2,9	3,3	14
Albert	60,5	65,9	9	1,1	2	82
Tesco	42	45,7	9	0,8	0,1	-88
Penny Market	42,2	48,7	15	0,9	1,2	33
Billa	31,3	33,7	8	0,7	0,5	-29
Globus	23,4	24,4	4	0,2	0,6	200

Albert, Penny Market a Billa mají finanční rok shodný s kalendářním rokem. Lidl, Kaufland a Tesco mají finanční rok do 28. 2. Kaufland výsledky 2022/2023 nezveřejnil, uvádíme meziroční srovnání 2020/2021 vs. 2021/2022. Globus má finanční rok do 30. 6. Hodnoty v miliardách Kč. Zdroj dat Seznam Zprávy

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 prohršek 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.

Kaufland

Inspektorát České obchodní inspekce pro Plzeňský a Karlovarský provedl v létě 2022 celkem 4 kontrolní nákupy. Kaufland kontrolorům naučtoval o 786 korun víc, než měl. Z toho 285 korun byl rozdíl mezi cenou namarkovanou a cenou uvedenou na cenovce v regále. ČOI za to Kauflandu uložila pokutu ve výši 800 tisíc korun. Ta se stala pravomocnou 19. 6. 2023.

V létě 2022 to v Jihomoravském a Zlínském kraji dopadlo je o trochu lépe. 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 uložila Kauflandu pokutu 500 000 korun. Ta se stala pravomocnou 10. 3. 2023.

Koncem léta a na podzim 2022 se situace v Jihomoravském a Zlínském kraji opakovala. ČOI tam u čtyř kontrolních nákupů zjistila rozdíl celkem 499,8 korun. V prodejně ve Vyškově to bylo 367, 90 korun. ČOI za to Kauflandu uložila pokutu ve výši 750 000 korun. Ten se odvolal, ale pokuta snížena nebyla. 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 prodaný 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. Například v Hodoníně byla cena Ginu uvedena na cenovce „Z naší akce!“ – 28% presentována prodejní cena před slevou 449,90 korun, přičemž zjištěná referenční cena byla 319,90 korun a cena po slevě činila stejných 319,90 korun.

A ani s rokem 2023 se situace v Jihomoravském a Zlínském kraji příliš nezměnila. ČOI tam od ledna do května našla další nedostatky. Opět se účtovalo víc, než bylo uvedeno na cenovkách. Také slevy nebyly uváděny férově. V několika případech dokonce o žádnou slevu ani nešlo. Láhev ginu byla prezentována jako zlevněná o 28 % na částku 319,90. Kaufland lhal, že před zlevněním stála 449,90 korun. Nestál, referenční cena byla právě oněch 319,90 korun. Stejně to bylo s olivovým olejem, údajně zlevňovaným z 269,90 o 44 % na částku 149,90. Jenže právě za tolik se už Kauflandu prodával v minulých 30 dnech před „zlevněním“. ČOI za toto ignorování zákona uložila vcelku nicotnou pokutu 180 tisíc korun.

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 draž. 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 svůj účetní rok 2021, tedy od dubna 2020 do března 2022, tržby 61,1 miliardy korun čímž byl po Lidlu druhým největším maloobchodním řetězcem v Česku. Za účetní rok 2021 vykázal Kaufland zisk 2,9 miliardy korun a za rok 2022 to byly 3,3 miliardy. I proto ústřední inspektorát ČOI odvolání Kauflandu dne 24. března 2022 zamítl.

Podle údajů publikovaných serverem Seznam Zprávy uzavřel majitel Kauflandu a Lidlu finanční rok 2023 s tržbami 81,8 miliardy eur a ziskem 1,64 miliardy eur. Tržby o 23 procent vzrostly, zisk stejným tempem klesl. V České republice byl trend podobný. Tržby vzrostly ze 76,3 miliardy Kč na téměř 84,4 miliardy, ale zisk klesl o necelých 7 % z 5,52 miliardy na 5,18 miliardy korun. Celý zisk firma odvedla do zahraničí stejně jako v předchozím roce.

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.

Brněnská pobočka ČOI zkontrolovala od srpna do prosince 2022 několik prodejen řetězce Tesco. ČOI zjistila rozdíly v ceně deklarované a skutečné. Největší rozdíl byl zjištěn u vína, to bylo označeno cenou 69,90 ale ve skutečnosti prodáváno za 99,90 korun. Dále Tesco nemělo v pořádku označení některých průmyslových výrobků značkou CE. ČOI také registrovala u šesti výrobků špatně uvedenou měrnou cenu. Například u výrobku Tesco fazole byla deklarovaná cena za 1 kg 52,25 korun, ale skutečná byla 87,08 Kč. ČOI za to společnosti Tesco Stores ČR a.s. uložila souhrnnou pokutu 200 tisíc korun.

Lidl

Předmětné 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.

Další pokutu dostal Lidl, když pražská pobočka ČOI zjistila, že u pyrotechnických výrobků nemá uvedené údaje o čisté hmotnosti výbušných látek, tzv. „NEC“. Lidl také kontrolorům nebyl schopen předložit faktury ke skladovým zásobám pyrotechnických výrobků. Za to mu ČOI v srpnu 2023 vyměřila pokutu 200 tisíc korun.

Albert

Brněnská pobočka ČOI zkontrolovala v létě 2022 čtyři provozovny řetězce Albert. V Brně – Černá pole činil rozdíl v neprospěch zákazníka 21 korun. V Brně – Bohunice 7 korun. V Brně – Štýřice chybělo u dětských ořezávek označení CE a nebyly přiloženy „upozornění, instrukce a bezpečnostní informace“. Jako nejzávažnější se jeví skutečnost, že Albert ve Zlíně prodal půl litrovou láhev vodky šestnáctiletému děvčeti. ČOI za všechna tato porušení zákona uložil souhrnnou pokutu 200 tisíc korun. Albert se odvolal, leč marně a pokuta se tak stala pravomocnou 14. 7. 2023.

Slevy

V lednu 2023 začala platit novela o ochraně spotřebitele. Novela zákona reagovala na marketingové praktiky prodávajících, které ve spotřebiteli vyvolávaly mylný dojem o slevách z cen výrobků. Typickým příkladem bylo krátkodobé navýšení ceny, z které byla následně vypočítána sleva. V některých

případech pak konečná cena zboží po poskytnutí slevy z navýšené ceny mohla být i vyšší, než cena zboží před jejím krátkodobým navýšením.



Červená karta, foto: DragonImages, Depositphoto

Od ledna 2023 musí prodávající informovat o nejnižší ceně, za kterou byl výrobek prodáván v době 30 dnů před poskytnutím slevy, nebo od okamžiku, kdy začal výrobek nabízet, pokud je výrobek v prodeji dobu kratší než 30 dnů. V případě postupného zvyšování slevy z ceny výrobku může prodávající uvést nejnižší cenu, za kterou výrobek nabízel a prodával 30 dnů před poskytnutím první slevy. Spotřebitel tak má možnost porovnat nejnižší cenu výrobku za posledních 30 dnů a aktuální cenu výrobku po poskytnutí slevy. Uvedená povinnost prodávajícího se nevztahuje na výrobky, které podléhají rychlé zkáze, nebo na výrobky s krátkou dobou spotřeby.

Opět jen směšně nízké pokuty

ČOI provedla v prvním pololetí 2023 roku 1 142 kontrol. Různé porušení právních předpisů bylo zjištěno při 668 kontrolách (58,5 %) a porušení povinností při zveřejňování slev při 456 kontrolách (39,9 %). Mezi nejčastější porušení patřilo neuvedení nejnižší ceny výrobku, za kterou byl výrobek nabízen a prodáván v době 30 dnů před poskytnutím slevy a výpočet slevy z jiné než nejnižší ceny, za kterou byl výrobek v době 30 dnů před poskytnutím slevy nabízen a prodáván. V souvislosti s porušením ustanovení o slevách bylo uloženo 39 pokut v celkové hodnotě 563 500 Kč. Většina těchto pokut však ještě není pravomocná, a proto ještě není možné je zveřejnit, ale až se tak stane, tak to Kverulant udělá.

Kverulant i v tomto případě apeloval na vedení ČOI, aby v podobných případech ukládala pokuty na horní hranici stanovené zákonem o ochraně spotřebitele. Horní hranice je v případě porušení zákona při uveřejňování slev 2 miliony 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.

Nehavaraný vůz s dvouzónovou 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, vyhřevu 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 vykázala 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.

Hobbymarkety

Mountfield

S nekalými obchodními praktikami má Mountfield potíže dlouhodobě. V roce 2018 dostal od Rady pro rozhlasové a televizní vysílání pokutu 300 tisíc korun za klamavou reklamu, ve které sliboval traktor za třetinu ceny. Skutečná cena traktoru byla jiná a nepřekvapivě vyšší. Přesto podvodné praktiky

Mountfieldu pokračovaly.



Ilustrační foto: Congerdesign | Pixabay

Vymyšlené původní ceny

Na svém e-shopu uváděl v prosinci 2019 celkem ceny u 8 druhů výrobků, tak že ty „původní“ byly dvakrát vyšší než ty nové. Jenže „původní“, vysoké ceny si Mountfield prostě vymyslel a od ČOI za to dostal pokutu. V příslušném rozhodnutí se píše: „uvedené výrobky nikdy nebyly za uváděné ‚původní‘ ceny prodávány“. Za tuto klamavou obchodní praktiku mohl Mountfield zaplatit pokutu až 5 milionů korun. Mohl, ale nezaplatil. Za výše popsané neférové chování mu uložila ČOI pokutu pouhých 10 tisíc korun. Kverulantovi se to zdá směšně málo. To však zdaleka není konec celého příběhu.

„Pro Vás VŠECHNO ZA POLOVIC“

Dostavil se na prodejnu, protože chtěl elektrokolo. Předtím mu totiž z Mountfieldu poslali SMSku: „Milý zákazníku, zveme Vás na oslavu 24. výročí prodejny v Pardubicích. Od pátku 15. 3. do neděle 17. 3. je pro Vás VŠECHNO ZA POLOVIC. Váš Mountfield.“ Jenže za polovic nebylo všecko, jenom něco, přičemž nechme stranou, co znamená „za polovic“. Každopádně na elektrokola se narozeninová akce nevztahovala, protože – jak se následně zájemce dozvěděl – na ně byla jiná sleva a k tomu dárky, přičemž slevy se „logicky“ nedají sčítat. Logiku a férový přístup si zřejmě náš zájemce o elektrokolo představoval jinak, proto se po návratu z Mountfieldu obrátil na královéhradeckou ČOI.

O serióznosti Mountfieldu měl vůbec jiné představy. Ještě před zamýšleným nákupem elektrokola si totiž dotyčný – jehož jméno je v protokolu ČOI s ohledem na ochranu osobních údajů začerněno – objednal na pardubické pobočce Mountfieldu drtič větví. Kupní cenu zaplatil na prodejně hned v lednu, když uvěřil prodavači, že svůj drtič dostane nejpozději za tři měsíce – tedy 8. dubna 2019. Jenže to nevyšlo, protože prý nastal „problém s dodavateli“.

Inspektoři ČOI tyto obchodní praktiky Mountfieldu kvalifikovali jako nekalé a uložili opět naprosto bagatelní pokutu 20 tisíc korun. Přitom v protokolu o uložení příslušné pokuty zmiňují, že podle zákona může být sankce až 5 milionů korun. Polehčující okolností, pro kterou se rozhodli uložit pokutu jen ve výši necelého 0,5 procenta horní hranice stanovené zákonem, je prý to, že pardubická pobočka nebyla nikdy sankcionovaná. Kéž by podobně velkorysé byly úřady například při vyměřování pokut za parkování nebo při překračování rychlosti!

Prekursor výbušnin bez registrace

Že se nekalé prodejní praktiky svou nebezpečností nedají srovnávat s nedodržováním pravidel silničního provozu?! Podívejme se tedy na další „vysokou“ pokutu, a to 20 tisíc korun, kterou inspektoři ČOI uložili Mountfieldu zhruba o rok dřív, 16. července 2018. A shodou okolností šlo opět o inspektory z Hradce Králové. Nešlo o pobočku v Pardubicích, vždyť už víme, že ta do roku 2019 žádné potíže neměla. Problém byl v Hradci-Věkoších. Při kontrolním nákupu 12. května 2017 tu bylo možné – v rozporu se zákonem – zcela volně pořídit prekursor výbušnin, tedy výrobek Azuro OXI-3L (bazénová chemie s 35 procenty peroxidu vodíku).

Nejpřísnější pokuta

K vůbec „nejpřísnější“ pokutě, a to 30 tisíc korun, se odhodlala plzeňská pobočka ČOI. V úterý 10. března 2020 tam její inspektoři vyrazili ke kontrolnímu nákupu a na pokladně klatovské pobočky jim pokladní namarkovala rukavice za 89 korun. Jenže podle cenovky v regále měly stát 28 korun.

Průměrná pokuta činila necelých 10 tisíc korun

Pokud byste chtěli spočítat všechny pokuty nad 20 tisíc korun, které při všech 22 kontrolách uložili inspektoři ČOI, stačily by k tomu prsty jedné ruky. Pokutu 25 tisíc korun dostal Mountfield 21. září 2022 za to, že pana Murína, který si v Šumperku pořídil zahradní sekačku-traktůrek, neinformoval o tom, že „posezónní prohlídky zdarma“ nejsou tak úplně zadarmo, když znamenají náklad 1400 korun za dopravu.

Jak už bylo uvedeno, tak inspektoři ČOI v minulých pěti letech pokutovali Mountfield ve 22 případech. Celková výše pokut činila pouhých 215 tisíc korun a průměrná výše pokuty činila 9773 korun.

Pokuty pravomocně uložené ČOI společnosti Mountfield		
datum rozhodnutí	pokuta Kč	popis
05.01.2017	10 000 Kč	nesprávné účtování servisu při reklamaci
13.02.2018	15 000 Kč	nesprávné uvedení cen a postup při reklamaci
04.04.2018	2 000 Kč	chybějící překlad návodu
24.04.2018	2 000 Kč	nesprávný postup při reklamaci
12.06.2018	10 000 Kč	účtovali obal na stromek, který nebyl přítomen ani požadován
16.07.2018	20 000 Kč	prodej prekursoru výbušnin Azuro OXI bez registrace
25.07.2018	5 000 Kč	chybějící cenovka
19.03.2019	2 000 Kč	chybějící návod
22.05.2019	3 000 Kč	chybějící cenovka + poškozený výrobek
29.05.2019	20 000 Kč	vše za polovic
25.06.2019	5 000 Kč	grilovací rukavice bez popisku
16.04.2020	3 000 Kč	obal na vánoční stromek
30.07.2020	10 000 Kč	vadný postup při reklamaci traktoru
25.11.2020	7 000 Kč	delší vyřízení reklamace ohřívače vody
15.06.2020	30 000 Kč	jiná cenovka rukavic /89 místo 28/
05.02.2021	10 000 Kč	klamavá praktika - neexistující slevy eshop
03.09.2021	1 000 Kč	vadný postup při informaci o ceně výrobků
25.10.2021	5 000 Kč	vadný postup při reklamaci - účtování čistění hořáku
30.11.2021	10 000 Kč	chybějící info o nákladech spojených s reklamací
02.02.2022	5 000 Kč	delší dodací lhůta sekačky
21.09.2022	25 000 Kč	posezonní prohlídky zdarma stojí 1400,-kč za dopravu
19.04.2023	15 000 Kč	klamavé účtování servisu
celkem	215 000 Kč	
průměrně	9 773 Kč	

Podle Kverulanta, který pokuty uložené ČOI sleduje dlouhodobě, jsou jejich výše pro velké obchodníky typu Mountfield, Penny Market, Kaufland nebo Auto Esa směšně nízké. Podvody a klamavá reklama se jim díky vysokým obrátům jednoduše vyplatí. Proto Kverulant opakovaně vyzývá ČOI, aby v případech velkých řetězců ukládala pokuty na horní hranici toho, co umožňuje zákon. A učinil tak i nyní v případě směšně nízkých pokut uložených Mountfieldu.

Pro kontext dodejme, že společnost Mountfield vznikla v roce 1991 a dnes provozuje 76 vlastních prodejen. Na trhu patří mezi největší hráče, s obraty v miliardách korun. Už v roce 2015 – jak se chlubil na svém webu – dosáhla firma obratu přes 5 miliard korun a od té doby pravidelně roste. Poslední veřejně dostupné údaje zmiňují meziroční nárůst o 11 procent – na 8,3 miliardy Kč za rok 2021. A podle toho, jak se pro Seznam Zprávy vyjádřil v červnu šéf Mountfieldu Michal Pobežal, ani rok 2023 nebude špatný, když některé měsíce trhaly prodejní rekordy. Že v Mountfieldu svých obrátů a rekordů nedosahují poctivou prací, napovídá jak vysoký počet kontrol ČOI, tak i množství opakujících se špatných zkušeností zákazníků, kteří se vyjadřují pod článkem Seznam Zpráv.

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, bojujeme už od roku 2009 a to se bez peněz dělat nedá. Tak například jen za získání informací o pravomocných pokutách jsme ČOI museli v listopadu 2023 zaplatit 9 537 korun. A protože nejsme placeni z grantů ani z daní, můžeme bojovat jen díky jednotlivým dárcům. Prosíme, bojujte tento boj s námi, jakkoliv malým, za to však pravidelným darem.

Vojtěch Razima a Petr Kološ