

Česká obchodní inspekce
inspektorát Středočeský a Hl. město Praha
Štěpánská 15, 120 00 Praha 2
Tel: 296 366 207 Fax: 296 366 199 E-mail:ph_coi@coi.cz

kines v.o.s.
Na Příkopě 392/9
110 00 Praha 1

Čj.: ~~3173~~10- 06

Vyřizuje: Maxa

Praha 11.10. 2006

Vyřízení podání

Vážení,

obdrželi jsme Váš podnět ke kontrole firem Air France, British Airways, ČSA, Lufthansa, Travel Service (Smart Wings) a Swiss, které podle Vašeho názoru svým jednáním porušují ustanovení §§ 6, 8 a §12 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších změn a doplňků (dále jen ZOS). Z obsahu podnětu vyplývá, že k údajnému porušování uvedených ustanovení ZOS dochází zejména na internetových stránkách, v inzerci a v reklamách uvedených společností tím, že spotřebitel je informován o části skutečné celkové ceny za poskytnutou službu. Další část ceny je pak uvedena odděleně jako různé poplatky a taxy. Negativní efekt pro spotřebitele podle Vašeho názoru spočívá v netransparentnosti trhu, ztížení porovnání cen služeb jednotlivých přepravců, bránění konkurenci a kladení nepřiměřených požadavků na aktivní činnost spotřebitele spojenou se znalostí výpočetní techniky.

Úvodem je třeba předznamenat, že místní působnost České obchodní inspekce je omezena územím České republiky. Z Vámi uvedených firem mají na území České republiky sídlo pouze firmy České aerolinie, a.s. a Travel Service, a. s. Dále je na území České republiky zřízena organizační složka firmy Lufthansa Cargo AG, BRITISH AIRWAYS Plc. , SkyEurope Airlines, a.s. a obchodní zastoupení firmy Swiss International Air Lines AG. Ostatní uvedené firmy jsou mimo územní působnost České obchodní inspekce.

Ve vztahu k možné aplikaci ZOS je třeba rozlišovat mezi povinností prodávajícího informovat spotřebitele v souladu s cenovými předpisy o ceně poskytovaných služeb, vyplývající z ustanovení § 12 ZOS a reklamou. Zatímco kontrolou dodržování informačních povinností vyplývajících ze ZOS je pověřena Česká obchodní inspekce, dozorem nad reklamou jsou pověřeny jiné správní orgány. Z tohoto důvodu nepřísluší České obchodní inspekci posuzovat informace o službách uvedených v reklamě bez ohledu na skutečnost, jakým způsobem je šířena.

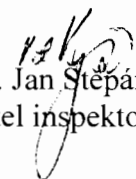
Na základě Vašeho podnětu jsme prověřili internetové stránky všech Vámi uvedených leteckých společností včetně těch, které podle Vašeho názoru informují spotřebitele o ceně poskytovaných služeb v souladu s cenovými předpisy.

Z provedeného šetření vyplynulo, že všechny letecké společnosti používají k informování spotřebitele o ceně nabízené služby obdobný systém. Spotřebitel, který chce zjistit cenu za konkrétní letecké spojení musí do systému zadat vstupní data, která jsou potřebná k získání relevantní informace o ceně zvolené přepravy. Jedná se zejména o volbu výběru letiště odletu a příletu, data a čas letu, počtu a věku cestujících, jednosměrné nebo zpáteční letenky, cestovní třídy a mnohé další, až po volbu typu letadla. Tato data spotřebitel zadává v jednotlivých, na sebe navazujících krocích a po zadání všech potřebných informací je systém schopen vygenerovat cenu požadované služby včetně všech poplatků. U všech leteckých společností je spotřebitel seznámen s celkovou cenou požadované služby ve druhé až páté úrovni, ať je již nazvána Book (Air France), Price (British Airways, Lufthansa), Ocenění (České aerolinie, a.s.), Confirm price (Swiss), Přehled cen (Smart Wings – Travel service, a.s.), ceny (Ryanair), Kolik stojí váš výběr (easyJet) nebo Koupit letenku (Sky Europe). V jednotlivých krocích jsou pak zobrazovány i informace o cenách přepravy a poplatcích a taxách. Vždy je však spotřebitel informován o tom, zda se jedná o cenu s poplatky, nebo bez nich. Závěrem je ve všech případech zobrazena konečná cena. Tuto informaci spotřebitel vždy obdrží před případným jednáním o koupi, bez ohledu na skutečnost, zda toto jednání zahájí či nikoliv. Je pravdou, že v jednotlivých krocích se současně se zadáním požadovaných dat zobrazuje i částečná informace o ceně v různých podobách. V případě, že se jedná o cenu bez poplatků a tax, je na to vždy spotřebitel upozorněn. Dále jsou vždy podány informace o tom, jaké poplatky a taxy budou k ceně připočítány a v jaké výši. Všechny letecké společnosti uvádějí závěrem informaci o konečné ceně včetně všech poplatků a tax, a současně i informaci o výši těchto poplatků a tax. V uvedeném jednání tedy nespátřujeme porušení ustanovení ZOS.

Pokud jde o informace uvedené o nabízených službách na úvodních webových stránkách leteckých společností, lze konstatovat, že se jedná z velké části o informace mající povahu reklamy. Tyto úvodní informace mají obecnou povahu a nejsou vztaheny ke konkrétním letům a požadavkům spotřebitele. Přepravci British Airways, Lufthansa, Air France, České aerolinie, a.s., Smart Wings – Travel service, a.s., Sky Europe uvádějí například ceny bez letištních tax a poplatků, na což však zároveň upozorňují. Přepravci Ryanair a easyJet uvádí cenu na speciální akce včetně daní a poplatků.

Na základě výše uvedených skutečností a po uvážení všech okolností jsme dospěli k názoru, že ze strany uvedených přepravců nedošlo k porušení ustanovení §§ 6, 8 a § 12 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších změn a doplňků.

S pozdravem


Ing. Jan Stěpánek
ředitel inspektorátu