



**RADA
PRO ROZHLASOVÉ A TELEVIZNÍ
VYSÍLÁNÍ**

Rada pro rozhlasové a televizní vysílání

Škrétkova 44/6, 120 00 Praha 2

Tel.: + 420 274 813 830 / Fax: + 420 274 810 885

www.rrtv.cz

Jedn. identifikátor 284822-RRTV

Váš dopis zn. -
Naše č. j. RRTV/15451/2018-
rud
Sp. zn. RRTV/2017/752/rud
Zasedání Rady 13-2018/poř. č. 19

Vyřizuje: Analytický odbor

Datum, místo 14. srpna 2018, Praha

**Mgr. Ondřej Čerych
Čermák a spol.
Elišky Peškové 735/15
15000 Praha 5**

NAPOMENUTÍ

Rada pro rozhlasové a televizní vysílání (dále jen "Rada"), jakožto ústřední správní úřad, v rámci své kompetence dané § 7 písm. a) a dle § 8a odst. 2 písm. b) zákona č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání (dále jen „zákon č. 40/1995 Sb.“), a ustanovení § 45 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich (dále jen „zákon č. 250/2016 Sb.“), v platném znění, vydala dne 14. srpna 2018 toto rozhodnutí:

- I. **Zadavatel teleshoppingového spotu, Mediashop Holding GmbH, sídlem Schwarzottstrasse 2a, A-2620 Neunkirchen, Austria, se uznává vinným v souladu s ustanovením § 8a odst. 2 písm. b) zákona č. 40/1995 Sb., neboť zadáním teleshoppingového spotu s motivem „Starlyf Fast Heater“ odvysílaného dne 17. dubna 2017 v čase 5:30:11 hodin na programu NOVA se dopustil porušení ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 40/1995 Sb., neboť tento spot je nekalou obchodní praktikou podle zvláštního předpisu, tj. podle ustanovení § 4 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a to tím, že v rámci obchodního sdělení je propagován produkt přenosný ohřívač vzduchu Starlyf Fast Heater, přičemž v apelativní výzvě ke koupi je uváděno: „Pokud zavoláte hned teď, tak vám nepošleme základní model Starlyf Fast Heater Basic, ale geniální model Starlyf Fast Heater Delux, který je vybaven takzvaným automatickým regulačním termostatem. Klidně si předeřtejte kteroukoli místnost mezi hodnotami patnáct a třicet dva stupňů. Po dosažení požadované teploty se ohřívač Starlyf Fast Heater automaticky vypne a když teplota v místnosti začne klesat Starlyf Fast Heater se zase automaticky sám zapne. A toto nyní dostanete gratis, čili zcela zdarma. Model podobný Starlyf Fast Heater Delux vás běžně může stát třeba až patnáct set nebo dva tisíce korun. Vy ale nyní za jeden z nejmenších a nejspornějších miniohřívačů zaplatíte neuvěřitelně nízkou zaváděcí cenu mediashopu. Pouze devět set devadesát devět korun. A to znamená, že hned teď můžete ušetřit kolem tisíce korun.“ V internetovém obchodě zadavatele www.mediashop.cz však nelze ani jednu z těchto variant dohledat, produkty označené jako Starlyf Fast Heater Basic a Starlyf Fast Heater Delux absentují, nalézá se zde pouze produkt Starlyf Fast Heater, který disponuje termostatem. Zadavatel nikdy neměl produkt ve verzi Basic k dispozici, nikdy jej neobjednal a nemohl jej tedy ani nabízet k prodeji. U spotřebitelů byl tak záměrně vyvoláván dojem, že existuje jakási základní varianta produktu ohřívač Starlyf Fast Heater (označená přívlastkem Basic), jenž funkcí „automatický regulační termostat“ nedisponuje, kdy při včasném zavolání spotřebitel dostává zdarma/naVIC/GRATIS variantu „delux“ produktu ohřívač Starlyf Fast Heater Delux s termostatem. Na spotřebitele byl tak záměrně vytvářen nátlak k obchodnímu rozhodnutí, tedy aby okamžitě reagovali na inzerovanou nabídku, ihned zavolali na uvedené telefonní číslo a získali za stejnou cenu vylepšenou verzi produktu, když ve skutečnosti žádnou výhodu nezískávají, neboť je prodávána jedna jediná varianta produktu, a to „Starlyf Fast**

Heater“, který sám o sobě disponuje termostatem. Takové jednání bylo způsobilé podstatně ovlivnit ekonomické chování spotřebitele.

- II. Rada dle ustanovení § 45 zákona č. 250/2016 Sb., ukládá pachateli Mediashop Holding GmbH, sídlem Schwarzottstrasse 2a, A-2620 Neunkirchen, Austria, za spáchání uvedeného přestupku

trest ve formě napomenutí,

kterým se pachatel výslovně upozorňuje na důsledky svého protiprávního jednání, které mu hrozí v případě opakování výše uvedeného protiprávního jednání, a to peněžitý trest. Pachateli je možné v budoucnu uložit pokutu ve výši 5 000 000 Kč.

- III. V souladu s ustanovením § 95 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb. a § 6 vyhlášky č. 520/2005 Sb., ukládá Rada pachateli

povinnost uhradit paušální částku nákladů řízení ve výši 1 000 Kč

na účet č. 3711-19223001/0710, variabilní symbol 2017752. Úhrada nákladů je splatná do pěti pracovních dnů ode dne doručení tohoto rozhodnutí.

Odůvodnění:

- a) Okolnosti předcházející zahájení řízení o přestupku:

Rada v rámci pravidelného monitoringu televizního vysílání zjistila, že dne 17. dubna 2017 v čase od 05:30:11 hodin byl na programu NOVA odvysílán teleshoppingový spot s motivem „Starlyf Fast Heater.“

Popis:

„Starlyf Fast Heater, přenosný a vysoce efektivní ohřívač vzduchu.“ Po většinu prezentace v dolní části obrazovky dvojitá statická lišta a zcela vpravo logo MediaShop. V první řádce lišty text (odkaz) „www.mediashop.cz“ a „www.mediashop.sk“, v druhém telefonní čísla (pro Česko) „228 881 734“ a (pro Slovensko) „(00421) 2 33 325 729“. Dle internetových stránek produktu se jedná o „jeden z nejmenších a nejušpornějších ohřívačů na světě!“ Produkt je charakterizován následovně:

- ✓ praktický regulační termostat na nastavení požadované teploty
- ✓ nízká spotřeba energie ve srovnání s podobnými topidly
- ✓ jednoduchá manipulace, stačí zapojit do sítě
- ✓ ideální dvoustupňový program zateplení

Zdroj: internetové stránky <http://www.mediashopcz.eu/produkt/starlyf-fast-heater/594/3> ze dne 13. července 2017

Teleshoppingová prezentace / obchodní sdělení popisuje vlastnosti ohřívače Starlyf Fast Heater a ilustruje je praktickými ukázkami skrze obrazovou složku. Současně je poukazováno na fakt, že jiné „radiátory a ohřívače jsou většinou příliš velké a těžké, navíc kolečka mohou poškrábat podlahu“. Oproti tomu ohřívač Starlyf Fast Heater je malý a přenosný, proto lze zatopit právě a jen v pokojích, které jsou v danou chvíli

využívány. Tímto způsobem má spotřebitel ušetřit „značnou sumu za topení“, neboť Starlyf Fast Heater je díky termokeramickému provedení menší než jiné robustní ohřívače a energeticky úsporný (na obrazovce text „MALÝ, PRAKTICKÝ A ÚSPORNÝ“). Dále je popisován a situačně zobrazován automatický časoměřič (na obrazovce text „AUTOMATICKÉ ZAPÍNÁNÍ A VYPÍNÁNÍ“). Rovněž je zdůrazňována „REVOLUČNÍ TERMOKERAMICKÁ TECHNOLOGIE“, díky níž dokáže Starlyf Fast Heater vytápět stejně efektivně jako běžný velký radiátor. Taktéž je představena funkce „AUTOMATICKÝ REGULAČNÍ TERMOSTAT“, což znamená, „že si vy zvolíte požadovanou teplotu mezi hodnotami patnáct a třicet dva stupňů. Starlyf Fast Heater se automaticky zapne a sám se vypne až po dosažení požadované teploty.“ Akcentován je i „DVOUSTUPŇOVÝ PROGRAM ZATEPLENÍ“, kdy „jediným zapnutím knoflíku může zahřát pokoj jen za několik okamžiků, nebo si můžete vybrat i běžnou rychlost vytápění.“ Veškeré funkce a vlastnosti produktu jsou ilustrovány skrze aranžované situace, případně krátké poznámky a zkušenosti respondentů.



V rámci závěrečné dvouminutové nabídky je deklarováno (komentář): „Zavolejte nám teď hned a dostanete od nás originální ohřívač **Starlyf Fast Heater Basic**, čili základní model, pomocí kterého dovedete bleskurychle vyhřát pokoj o velikosti dvacet metrů čtverečních. Nyní zároveň s led displejem vysoké kvality, s revoluční termokeramickou technologií, s geniální dvoustupňovou funkcí zateplení, s rychlým výhřevem nebo s normální rychlostí výhřevu, s funkcí automatického bezpečnostního vypínání a zapínání a s vestavěným programovatelným dvanáctihodinovým časoměřičem. To vše za neuvěřitelně výhodnou zaváděcí cenu mediashopu. A teď přichází bezkonkurenční, fantastická nabídka Starlyf Fast Heater. Pokud zavoláte hned teď, tak vám nepošleme základní model Starlyf Fast Heater Basic, ale geniální model **Starlyf Fast Heater Delux**, který je vybaven takzvaným automatickým regulačním termostatem. Klidně si předeřte kteroukoli místnost mezi hodnotami patnáct a třicet dva stupňů. Po dosažení požadované teploty se ohřívač Starlyf Fast Heater automaticky vypne a když teplota v místnosti začne klesat Starlyf Fast Heater se zase automaticky sám zapne. A toto nyní dostanete gratis, čili zcela zdarma. Model podobný Starlyf Fast Heater Delux vás běžně může stát třeba až patnáct set nebo dva tisíce korun. Vy ale nyní za jeden z nejmenších a nejúspornějších miniohřívačů zaplatíte neuvěřitelně nízkou zaváděcí cenu mediashopu. Pouze devět set devadesát devět korun. A to znamená, že hned teď můžete ušetřit kolem tisíce korun. A protože jsme stoprocentně přesvědčeni o kvalitě ohřívače Starlyf Fast Heater, také na tento náš výrobek se vztahuje třicetidenní záruka vrácení peněz v případě vaší nespokojenosti. Neváhejte proto

a nezapomeňte, že naše nabídka je časově limitovaná. Zavolejte nám hned teď, nebo navštivte naši webovou stránku věčvé tečka mediashop tečka cézet.“



Rozbor:

V rámci teleshoppingové prezentace produktu ohřívač Starlyf Fast Heater je produkt propagován pod označením Starlyf Fast Heater, avšak v závěrečné apelativní výzvě ke koupi dojde k rozlišení typu Starlyf Fast Heater BASIC a Starlyf Fast Heater DELUX. Ačkoliv v rámci obrazové složky není patrný žádný rozdíl, zvuková složka obsahuje toto sdělení: „A teď přichází bezkonkurenční, fantastická nabídka Starlyf Fast Heater. Pokud zavoláte hned teď, tak vám nepošleme základní model Starlyf Fast Heater Basic, ale geniální model Starlyf Fast Heater Delux, který je vybaven takzvaným automatickým regulačním termostatem.“ Rozdíl mezi typem Basic a Delux má spočívat ve funkci nazvané „automatický regulační termostát“, která je v rámci prezentace představována již v době, kdy se o produktu hovoří pouze pod označením Starlyf Fast Heater: „Ohřívač Starlyf Fast Heater má v sobě takzvaný automatický regulační termostát. To znamená, že si vy zvolíte požadovanou teplotu mezi hodnotami patnáct a třicet dva stupňů. Starlyf Fast Heater se automaticky zapne a sám se vypne až po dosažení požadované teploty.“ Během výzvy ke koupi však je uvedeno, že spotřebitel dostane tuto funkci GRATIS, neboť místo produktu Starlyf Fast Heater Basic získá při okamžitém objednání Starlyf Fast Heater Delux, jenž touto funkcí disponuje. Vzhledem k faktu, že na inzerovaných internetových stránkách „www.mediashop.cz“ nelze nikde dohledat produkty označené jako Starlyf Fast Heater Basic či Starlyf Fast Heater Delux, ale pouze Starlyf Fast Heater (viz „<http://www.mediashopcz.eu/produkt/starlyf-fast-heater/594/3>“), a vzhledem k faktu, že funkce „automatický regulační termostát“ je po čas teleshoppingového spotu prezentována jako součást produktu „Starlyf Fast Heater“, mohl by spotřebitel nabýt dojmu, že existuje varianta produktu ohřívač Starlyf Fast Heater (označená přívlástkem Basic), jenž funkcí „automatický regulační termostát“ nedisponuje, což by mohlo ovlivnit jeho spotřebitelské chování. Mohl by mít za to, že dostává zdarma/navíc/GRATIS funkci, která – dle prezentace a webových stránek – je nedílnou a standardní součástí produktu ohřívač „Starlyf Fast Heater“. Současně na internetových stránkách „mediashop.cz“ není o „GRATIS funkci“ ani zmínka, stejně jako o produktu s názvem „Starlyf Fast Heater Basic/Delux“.

The screenshot shows the Mediashop website interface. At the top, there is a search bar and navigation links. The main content area features a large image of the Starlyf Fast Heater, a small grey device with a digital display and buttons. To the right of the image, there is a product description and a list of features. The price is listed as 999 Kč, and there is a green button labeled 'OBJEDNÁM TEĎ'. A promotional box indicates a special price for club members: 899 Kč.

Starlyf Fast Heater
pokojový mini ohříváč

★★★★★ 5.0

- malý, přenosný, zabírá málo místa
- úsporné termokeramické provedení
- žádná montáž, stačí zapojit do sítě
- zabudovaný časoměřič
- nízká spotřeba energie
- praktický regulační termostat

Při objednání více kusů získáte všechny dodatečné kusy za cenu jen 799 Kč

Cena pro členy klubu: 899 Kč
Objednejte si členskou kartu, s kterou máte poštovné zdarma!

999 Kč **OBJEDNÁM TEĎ**

Zdroj: Internetové stránky <http://www.mediashopcz.eu/produkt/starlyf-fast-heater/594/3> ze dne 13. července 2017

Dle názoru Rady je apelativní výzva ke koupi varianty produktu „delux“ s funkcí GRATIS v kontextu celého teleshoppingového spotu a vzhledem k absenci adekvátních informací na inzerovaných internetových stránkách („www.mediashop.cz“) pro diváka/spotřebitele matoucí, neboť nabídka vzbuzuje dojem, že za uvedenou cenu, pakliže zavolá ihned, získá onu variantu „delux“ produktu ohříváč Starlyf Fast Heater, a pokud nikoliv (nezavolá-li divák ihned), obdrží pouze variantu „basic“, kterou ovšem nelze na výše uvedeném webu dohledat. Komentář: „Pokud zavoláte hned teď, tak vám nepošleme základní model Starlyf Fast Heater Basic, ale geniální model Starlyf Fast Heater Delux, který je vybaven takzvaným automatickým regulačním termostatem. Klidně si předehejte kteroukoli místnost mezi hodnotami patnáct a třicet dva stupňů. Po dosažení požadované teploty se ohříváč Starlyf Fast Heater automaticky vypne a když teplota v místnosti začne klesat Starlyf Fast Heater se zase automaticky sám zapne. A toto nyní dostanete gratis, čili zcela zdarma. Model podobný Starlyf Fast Heater Delux vás běžně může stát třeba až patnáct set nebo dva tisíce korun. Vy ale nyní za jeden z nejmenších a nejspornějších miniohříváčů zaplatíte neuvěřitelně nízkou zaváděcí cenu mediashopu. Pouze devět set devadesát devět korun. A to znamená, že hned teď můžete ušetřit kolem tisíce korun.“

Vzhledem k tomu, že obsah spotu považovala Rada na základě uvedeného rozboru za zavádějící, rozhodla požádat provozovatele vysílání TV Nova s.r.o., IČ: 45800456, se sídlem Kříženeckého nám. 1078/5, 152 00 Praha 5, který byl ve smyslu ustanovení § 1 odst. 7 zákona č. 40/1995 Sb., šířitelem obchodního sdělení / teleshoppingového spotu s motivem „Starlyf Fast Heater“, odvysílaného dne 17. dubna 2017 v čase 5:30:11 hodin na programu NOVA, ke sdělení osoby, která si u něj šíření předmětného obchodního sdělení objednala, respektive ke sdělení zadavatele a zpracovatele obchodního sdělení.

Žádost o sdělení objednatele teleshoppingu byla provozovateli doručena dne 3. října 2017.

Dne 12. října 2017 bylo Radě doručeno sdělení provozovatele, že zadavatelem teleshoppingu je společnost Mediashop Holding GmbH, sídlem Schwarzottstrasse 2a, A-2620 Neunkirchen, Austria.

S ohledem na uvedené rozhodla Rada na svém 19. zasedání požádat zadavatele obchodního sdělení, společnost Mediashop Holding GmbH, sídlem Schwarzottstrasse 2a, A-2620 Neunkirchen, Austria, o podání vysvětlení k tvrzením, která byla součástí obchodního sdělení / teleshoppingového spotu s motivem „Starlyf Fast Heater“, odvysílaného dne 17. dubna 2017 v čase 5:30:11 hodin na programu NOVA. V rámci obchodního sdělení je propagován produkt přenosný ohřívač vzduchu Starlyf Fast Heater, přičemž v apelativní výzvě ke koupi je uváděno: „Pokud zavoláte hned teď, tak vám nepošleme základní model Starlyf Fast Heater Basic, ale geniální model Starlyf Fast Heater Delux, který je vybaven takzvaným automatickým regulačním termostatem. Klidně si předejte kteroukoli místnost mezi hodnotami patnáct a třicet dva stupňů. Po dosažení požadované teploty se ohřívač Starlyf Fast Heater automaticky vypne a když teplota v místnosti začne klesat Starlyf Fast Heater se zase automaticky sám zapne. A toto nyní dostanete gratis, čili zcela zdarma.“ Tato apelativní výzva ke koupi varianty produktu „Delux“ s funkcí GRATIS je v kontextu celého teleshoppingového spotu, kde je produkt označován pouze jako „Starlyf Fast Heater“, a vzhledem k absenci adekvátních informací na inzerovaných internetových stránkách („www.mediashop.cz“) pro diváka/spotřebitele matoucí, neboť nabídka vzbuzuje dojem, že za uvedenou cenu, pakliže zavolá ihned, získá onu variantu „Delux“ produktu ohřívač Starlyf Fast Heater, a pokud nikoliv (nezavolá-li divák ihned), obdrží pouze variantu „Basic“, která ovšem po čas prezentace (před apelativní výzvou ke koupi) není vůbec zmíněna, stejně jako varianta „Delux“, a na výše uvedeném webu „www.mediashop.cz“ nelze ani jednu z těchto variant dohledat (produkty explicitně označené jako Starlyf Fast Heater Basic a Starlyf Fast Heater Delux absentují, nalézají se zde pouze produkt Starlyf Fast Heater). Rada proto žádá o vysvětlení, jaké jsou specifikace produktů Starlyf Fast Heater Basic a Starlyf Fast Heater Delux, jak je lze od sebe rozlišit, a to i v rámci spotu, a jaká je jejich původní cena.

Pro podání vysvětlení stanovila Rada lhůtu 30 dní ode dne doručení předmětné žádosti.

Žádost o podání vysvětlení byla zadavateli doručena dne 4. prosince 2017.

Dne 3. ledna 2017 bylo Radě doručeno podání vysvětlení, kde zadavatel uvedl následující:

Rozdíl mezi výrobky Starlyf Fast Heater Basic a Starlyf Fast Heater Delux je, že model výrobku Delux má automatický tepelný termostat, na rozdíl od modelu Basic. Model Basic, který nemá automatický termostat, zadavatel nenabízí, jelikož se rozhodl objednat a prodávat pouze vylepšený model výrobku Delux s automatickým termostatem. Z tohoto důvodu není model výrobku Basic v předmětné televizní reklamě ukazován a není dostupný k prodeji. Cena modelu Delux je 999 Kč nebo 899 Kč se zákaznickou kartou. Cena modelu Basic by byla stejná, neboť rozdíl v nákladech na výrobu modelů Delux a Basic je minimální. Zadavatel se domníval, že uvedení modelu Delux je výhodné pro všechny zákazníky, neboť ti získávají nový, vylepšený a sofistikovanější výrobek s automatickými funkcemi. Z tohoto důvodu se zadavatel rozhodl u výrobce model Basic neobjednat. Zadavatel je přesvědčen, že uvedené sdělení je správné a odpovídá skutečnosti. Pokud i po podaném vysvětlení bude mít Rada dojem, že reklama může být zavádějící, je zadavatel připraven reklamu upravit.

S podaným vysvětlením se Rada seznámila na svém 2. zasedání konaném dne 23. ledna 2018 a dospěla k následujícím závěrům:

Na základě podaného vysvětlení se potvrdilo původní podezření Rady, že předmětný teleshopping může být nekalou obchodní praktikou. Je totiž zcela evidentní, že existuje pouze jediný výrobek „Starlyf Fast Heater“, a žádná varianta Basic ani Delux neexistuje. Varianta Basic, která má být dle vyjádření zadavatele bez termostatu, není dohledatelná ani v e-shopu zadavatele www.mediashop.cz ani kdekoli jinde na

internetu. Dostupný je jediný produkt s názvem Starlyf Fast Heater, bez označení Basic nebo Delux, přičemž tento výrobek disponuje termostatem (viz <https://www.mediashop.cz/produkt/starlyf-fast-heater/594/3>). Zadavatel sám není schopen doložit, že produkt ve verzi „Basic“ vůbec existuje, uvádí pouze, že se rozhodl jej od prodejce neobjednávat. Pochybnosti budí rovněž skutečnost, že cena produktu Delux i Basic je údajně úplně stejná, ačkoli produkt Delux má být vylepšený minimálně termostatem a má se jednat tedy o lepší variantu produktu.

Zadavatel v teleshoppingu uvádí: *„Zavolejte nám teď hned a dostanete od nás originální ohřívač **Starlyf Fast Heater Basic**, ... To vše za neuvěřitelně výhodnou zaváděcí cenu mediashopu. A teď přichází bezkonkurenční, fantastická nabídka Starlyf Fast Heater. Pokud zavoláte hned teď, tak vám nepošleme základní model Starlyf Fast Heater Basic, ale geniální model **Starlyf Fast Heater Delux**, který je vybaven takzvaným automatickým regulačním termostatem. Klidně si předehejte kteroukoli místnost mezi hodnotami patnáct a třicet dva stupňů. Po dosažení požadované teploty se ohřívač Starlyf Fast Heater automaticky vypne a když teplota v místnosti začne klesat Starlyf Fast Heater se zase automaticky sám zapne. A toto nyní dostanete gratis, čili zcela zdarma.“*

Dle podaného vysvětlení však produkt Starlyf Fast Heater Basic zadavatel vůbec neprodává, tento produkt „není dostupný k prodeji“. V teleshoppingu tak zadavatel nabízí produkt, který vůbec neprodává. I tato okolnost přispívá k důvodnému podezření, že inzerované produkty „Starlyf Fast Heater Basic“ a Starlyf Fast Heater Delux“ jsou ve skutečnosti jeden a ten samý produkt „Starlyf Fast Heater“.

Zadavatel dle Rady záměrně vyvolává u spotřebitelů dojem, že existuje jakási základní varianta produktu ohřívač Starlyf Fast Heater (označená přívlaskem Basic), jenž funkcí „automatický regulační termostat“ nedisponuje, kdy při včasné zavolání spotřebitel údajně dostává zdarma/navíc/GRATIS variantu „delux“ produktu ohřívač Starlyf Fast Heater Delux s termostatem (komentář: *„Pokud zavoláte hned teď, tak vám nepošleme základní model Starlyf Fast Heater Basic, ale geniální model Starlyf Fast Heater Delux, který je vybaven takzvaným automatickým regulačním termostatem. Klidně si předehejte kteroukoli místnost mezi hodnotami patnáct a třicet dva stupňů. Po dosažení požadované teploty se ohřívač Starlyf Fast Heater automaticky vypne a když teplota v místnosti začne klesat Starlyf Fast Heater se zase automaticky sám zapne. A toto nyní dostanete gratis, čili zcela zdarma. Model podobný Starlyf Fast Heater Delux vás běžně může stát třeba až patnáct set nebo dva tisíce korun. Vy ale nyní za jeden z nejmenších a nejspornějších miniohřívačů zaplatíte neuvěřitelně nízkou zaváděcí cenu mediashopu. Pouze devět set devadesát devět korun. A to znamená, že hned teď můžete ušetřit kolem tisíce korun.“*), přičemž v internetovém obchodě zadavatele www.mediashop.cz nelze ani jednu z těchto variant dohledat, produkty explicitně označené jako Starlyf Fast Heater Basic a Starlyf Fast Heater Delux absentují, nalézá se zde pouze produkt Starlyf Fast Heater. Je tedy zřejmé, že produkty Starlyf Fast Heater Delux a Starlyf Fast Heater Basic jsou jeden a tentýž produkt Starlyf Fast Heater (s termostatem). Na spotřebitele je tak záměrně vytvářen nátlak, aby okamžitě reagovali na inzerovanou nabídku, hned zavolali na uvedené telefonní číslo a získali za stejnou cenu vylepšenou verzi produktu, když ve skutečnosti žádnou výhodu nezískávají, neboť existuje a je prodávána jedna jediná varianta produktu, a to „Starlyf Fast Heater“, který sám o sobě disponuje termostatem.

The screenshot shows the product page for the Starlyf Fast Heater on the Mediashop website. The page layout includes a header with navigation links (AUTO KOSMETIKA, DOMÁCÍ POTŘEBY/HOBBY, KUCHYŇ, VOLNÝ ČAS/SPORT, ZDRAVÍ/KRÁSA, VÝPRODEJ), a search bar, and a shopping cart icon. The main content area features a large image of the heater, a list of features, a price tag of 999 Kč, and a 'OBJEDNÁM SI' button. The website footer contains a cookie notice.

Dle ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 40/1995 Sb., se zakazuje reklama, která je nekalou obchodní praktikou podle zvláštního právního předpisu.

Dle ustanovení 4 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., je obchodní praktika nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě.

Rada proto dospěla k závěru, že by se v daném případě mohlo jednat o nekalou obchodní praktiku, která je dle ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 40/1995 Sb. zakázána.

Dle ustanovení § 1 odst. 5 zákona č. 40/1995 Sb., se zadavatelem rozumí právnická nebo fyzická osoba, která objednala u jiné právnické nebo fyzické osoby reklamu.

Zadáním předmětného teleshoppingu do vysílání se tak společnost Mediashop Holding GmbH, mohla dle Rady dopustit porušení ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 40/1995 Sb.

S ohledem na uvedené rozhodla Rada na svém 2. zasedání konaném dne 23. ledna 2018 zahájit se zadavatelem reklamy, respektive teleshoppingu společností Mediashop Holding GmbH, sídlem Schwarzwaldstrasse 2a, A-2620 Neunkirchen, Austria (dále „obviněný“), řízení o přestupku z moci úřední pro možné porušení § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 40/1995 Sb., kterého se mohl dopustit zadáním teleshoppingového spotu s motivem „Starlyf Fast Heater“ odvysílaného dne 17. dubna 2017 v čase 5:30:11 hodin na programu NOVA, který může být nekalou obchodní praktikou podle zvláštního předpisu, tj. podle ustanovení § 4 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a to tím, že v rámci obchodního sdělení je propagován produkt přenosný ohřívač vzduchu Starlyf Fast Heater, přičemž v apelativní výzvě ke koupi je uváděno: „Pokud zavoláte hned teď, tak vám nepošleme základní model Starlyf Fast Heater Basic, ale geniální model Starlyf Fast Heater Delux, který je vybaven takzvaným automatickým regulačním termostatem. Klidně si předečtěte kteroukoli místnost mezi hodnotami patnáct a třicet dva stupňů. Po dosažení požadované teploty

se ohřivač Starlyf Fast Heater automaticky vypne a když teplota v místnosti začne klesat Starlyf Fast Heater se zase automaticky sám zapne. A toto nyní dostanete gratis, čili zcela zdarma. Model podobný Starlyf Fast Heater Delux vás běžně může stát třeba až patnáct set nebo dva tisíce korun. Vy ale nyní za jeden z nejmenších a nejúspornějších miniohřivačů zaplatíte neuvěřitelně nízkou zaváděcí cenu mediashopu. Pouze devět set devadesát devět korun. A to znamená, že hned teď můžete ušetřit kolem tisíce korun.“ V internetovém obchodě zadavatele www.mediashop.cz však nelze ani jednu z těchto variant dohledat, produkty označené jako Starlyf Fast Heater Basic a Starlyf Fast Heater Delux absentují, nalézá se zde pouze produkt Starlyf Fast Heater, který disponuje termostatem. Je tedy zřejmé, že produkty Starlyf Fast Heater Delux a Starlyf Fast Heater Basic jsou jeden a tentýž produkt Starlyf Fast Heater (s termostatem). U spotřebitelů je tak záměrně vyvoláván dojem, že existuje jakási základní varianta produktu ohřivač Starlyf Fast Heater (označená přívlakem Basic), jenž funkcí „automatický regulační termostat“ nedisponuje, kdy při včasném zavolání spotřebitel dostává zdarma/navíc/GRATIS variantu „delux“ produktu ohřivač Starlyf Fast Heater Delux s termostatem. Na spotřebitele je tak záměrně vytvářen nátlak k obchodnímu rozhodnutí, tedy aby okamžitě reagovali na inzerovanou nabídku, ihned zavolali na uvedené telefonní číslo a získali za stejnou cenu vylepšenou verzi produktu, když ve skutečnosti žádnou výhodu nezískávají, neboť existuje a je prodávána jedna jediná varianta produktu, a to „Starlyf Fast Heater“, který sám o sobě disponuje termostatem. Takové jednání je způsobilé podstatně ovlivnit ekonomické chování spotřebitele.

Oznámení o zahájení řízení o přestupku bylo zadavateli doručeno dne 14. února 2018 a tímto dnem bylo zahájeno řízení o přestupku v dané věci. Rada obviněnému zadavateli stanovila lhůtu 30 dní pro písemné vyjádření.

b) Vyjádření obviněného:

Dne 27. února 2018 bylo Radě doručeno vyjádření obviněného zadavatele, kde uvedl následující:

Obviněný se sice nedomnívá, že by jeho jednání mohlo být kvalifikováno jako přestupek, nicméně aby zcela vyloučil možnost, že na toto jednání bude nahlíženo jako na porušení zákona, dobrovolně upustil od vysílání předmětného teleshoppingu a provedl jeho úpravu tak, aby odkazoval výslovně pouze na výrobek Starlyf Fast Heater.

Skutečnost, že varianta výrobku Basic není v obchodě společnosti Mediashop Holding GmbH dostupná, vyplývá z toho, že obviněný tento model vůbec neobjednal, a to z toho důvodu, že nákupní cena tohoto modelu by byla stejná jako u nového modelu s termostatem. Z tohoto důvodu se rozhodl nabízet pouze vylepšenou verzi. Jelikož výrobek Basic zadavatel nikdy neprodával, nemůže o prodeji tohoto výrobku předložit ani žádné doklady.

Skutečnost, že nový inovovaný výrobek je výrobcem nabízen za stejnou cenu jako starší model, není neobvyklá, neboť i mezi výrobci panuje silný konkurenční boj a výrobci se tak musí snažit své výrobky stále vylepšovat. Nové modely výrobků tak často mají stejnou cenu jako modely starší, případně mohou mít i cenu nižší, což vyplývá jak z technických inovací, tak například z rozšíření výroby. Na skutečnosti, že zadavatel měl možnost objednat za stejnou cenu základní verzi výrobku i verzi vylepšenou a rozhodl se objednat model vylepšený, nelze spatřovat nic podezřelého.

Ačkoli tak předmětný teleshopping poměrně nešťastně hovoří o modelu Delux, přestože je nabízen pouze jeden model výrobku Starlyf Fast Heater, nelze v tomto spatřovat záměr klamat spotřebitele.

Z výše uvedeného důvodu tak není dle obviněného naplněna materiální stránka deliktu, která je jedním z jeho základních atributů a musí se vždy prokazovat, nikdy presumovat (viz rozsudek NSS č.j. 5 As 104/2008). Z tohoto důvodu, i pokud by jednání naplnilo formální znaky přestupku, není v daném případě naplněna materiální stránka přestupku, neboť tím, že spotřebitelé mohou obdržet pouze výrobek s lepšími vlastnostmi, nejsou nikterak poškozováni. V daném případě tak není ohrožen zájem společnosti a z tohoto důvodu není naplněna materiální stránka přestupku.

c) Další postup v rámci řízení o přestupku:

Rada na svém 6. zasedání konaném dne 20. března 2018 provedla důkaz zhlédnutím záznamu teleshoppingového spotu s motivem „Starlyf Fast Heater“ odvysílaného dne 17. dubna 2017 v čase 5:30:11 hodin na programu NOVA. Dokazování prokázalo, že v rámci obchodního sdělení je propagován produkt přenosný ohřívač vzduchu Starlyf Fast Heater, přičemž v apelativní výzvě ke koupi je uváděno: „Pokud zavoláte hned teď, tak vám nepošleme základní model Starlyf Fast Heater Basic, ale geniální model Starlyf Fast Heater Delux, který je vybaven takzvaným automatickým regulačním termostatem. Klidně si předejte kteroukoli místnost mezi hodnotami patnáct a třicet dva stupňů. Po dosažení požadované teploty se ohřívač Starlyf Fast Heater automaticky vypne a když teplota v místnosti začne klesat Starlyf Fast Heater se zase automaticky sám zapne. A toto nyní dostanete gratis, čili zcela zdarma. Model podobný Starlyf Fast Heater Delux vás běžně může stát třeba až patnáct set nebo dva tisíce korun. Vy ale nyní za jeden z nejmenších a nejspornějších miniohřívačů zaplatíte neuvěřitelně nízkou zaváděcí cenu mediashopu. Pouze devět set devadesát devět korun. A to znamená, že hned teď můžete ušetřit kolem tisíce korun.“

Dne 12. dubna 2018 bylo obviněnému doručeno Oznámení Rady o doplnění spisu a ukončení dokazování a byla mu stanovena lhůta 20 dní pro písemné vyjádření.

Dne 2. května 2018 byla Radě doručena reakce obviněného k tomuto Oznámení, kde uvedl, že nemá ve věci žádné návrhy na doplnění a že k provedení dokazování, podkladům a způsobu jejich zjištění nemá žádné námítky.

Samotným projednáním věci se Rada zabývala na svém 13. zasedání konaném dne 14. srpna 2018 a po zvážení všech podkladů pro rozhodnutí dospěla k následujícím závěrům:

Dle ustanovení § 2 odst. 1 písm. b) zákona č. 40/1995 Sb., se zakazuje reklama, která je nekalou obchodní praktikou podle zvláštního právního předpisu.

Dle ustanovení 4 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., je obchodní praktika nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působením vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě.

Dle ustanovení § 1 odst. 5 zákona č. 40/1995 Sb., se zadavatelem rozumí právnická nebo fyzická osoba, která objednala u jiné právnické nebo fyzické osoby reklamu.

Obviněný ve svém vyjádření k oznámení o zahájení řízení o přestupku uvádí, že varianta výrobku Basic nebyla (a není) v jeho internetovém obchodě dostupná, neboť obviněný tento model vůbec neobjednal, protože nákupní cena tohoto modelu byla stejná jako u nového modelu s termostatem. Z tohoto důvodu se obviněný dle jeho slov rozhodl nabízet pouze vylepšenou verzi, a jelikož tedy výrobek Basic nikdy neprodával, nemůže o tomto prodeji tohoto výrobku předložit žádné doklady. Tato tvrzení však poněkud nekorespondují s obsahem předmětného teleshoppingu. Zde totiž obviněný uvádí:

*„Zavolejte nám teď hned a dostanete od nás originální ohřívač **Starlyf Fast Heater Basic**, čili základní model, pomocí kterého dovedete bleskurychle vyhřát pokoj o velikosti dvacet metrů čtverečních. Nyní zároveň s led displejem vysoké kvality, s revoluční termokeramickou technologií, s geniální dvoustupňovou funkcí zateplení, s rychlým výhřevem nebo s normální rychlostí výhřevu, s funkcí automatického bezpečnostního vypínání a zapínání a s vestavěným programovatelným dvanáctihodinovým časoměřičem. To vše za neuvěřitelně výhodnou zaváděcí cenu mediashopu. A teď přichází bezkonkurenční, fantastická nabídka Starlyf Fast Heater. Pokud zavoláte hned teď, tak vám nepošleme základní model Starlyf Fast Heater Basic, ale geniální model **Starlyf Fast Heater Delux**, který je vybaven takzvaným automatickým regulačním termostatem.“*

V rámci teleshoppingové prezentace produktu ohřívač Starlyf Fast Heater je tedy produkt propagován pod označením Starlyf Fast Heater, avšak v závěrečné apelativní výzvě ke koupi dojde k rozlišení typu Starlyf Fast Heater Basic a Starlyf Fast Heater Delux. Rozdíl mezi typem Basic a Delux má spočívat ve funkci nazvané „automatický regulační termostát“, která je v rámci prezentace představována již v době, kdy se o produktu hovoří pouze pod označením Starlyf Fast Heater. Během výzvy ke koupi však je uvedeno, že spotřebitel dostane tuto funkci GRATIS, neboť místo produktu Starlyf Fast Heater Basic získá při okamžitém objednání Starlyf Fast Heater Delux, jenž touto funkcí disponuje.

Dle vyjádření obviněného však nikdy žádnou verzi „Basic“ neměl k dispozici, nikdy ji neobjednal a nikdy ji tudíž nemohl ani prodávat. Obviněný tedy v teleshoppingu divákům nabízel ke koupi produkt, který vůbec neměl k dispozici, a to záměrně proto, aby spotřebitel nabyl dojmu, že existuje varianta produktu ohřívač Starlyf Fast Heater (označená přívlastkem Basic), ale že pokud rychle zavolá, dostane zdarma/navíc/GRATIS vylepšenou verzi produktu, tj. Delux.

Obviněný ve svém vyjádření explicitně „nepřiznává“, že verze Basic fakticky neexistuje, pouze uvádí, že nákupní cena verze Basic a Delux je stejná, a proto objednal od výrobce pouze onu vylepšenou verzi Delux. Dodává, že není nikterak neobvyklé, pokud je starší model nabízen za stejnou cenu jako nový. Zároveň však uznává, že teleshopping poněkud nešťastně hovoří o modelu Delux, přestože je nabízen vlastně pouze jeden jediný model výrobku Starlyf Fast Heater. Obviněný současně uvádí, že ihned upustil od vysílání předmětného teleshoppingu a provedl jeho úpravu tak, aby odkazoval výslovně pouze na výrobek Starlyf Fast Heater.

Rada tedy uzavírá, že předmětný teleshoppingový spot byl nekalou obchodní praktikou podle zvláštního předpisu, tj. podle ustanovení § 4 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, neboť v rámci obchodního sdělení byl propagován produkt přenosný ohřívač vzduchu Starlyf Fast Heater, přičemž v apelativní výzvě ke koupi je uváděno: „Pokud zavoláte hned teď, tak vám nepošleme základní model Starlyf Fast Heater Basic, ale geniální model Starlyf Fast Heater Delux, který je vybaven takzvaným automatickým regulačním termostatem. Klidně si předeřtejte kteroukoli místnost mezi hodnotami patnáct a třicet dva stupňů. Po dosažení požadované teploty se ohřívač Starlyf Fast Heater automaticky vypne a když teplota v místnosti začne klesat Starlyf Fast Heater se zase automaticky sám zapne. A toto nyní dostanete gratis, čili zcela zdarma. Model podobný Starlyf Fast Heater Delux vás běžně může stát třeba až patnáct set nebo dva tisíce korun. Vy ale nyní za jeden z nejmenších a nejušpornějších miniohřívačů zaplatíte neuvěřitelně nízkou zaváděcí cenu mediashopu. Pouze devět set devadesát devět korun. A to znamená, že hned teď můžete ušetřit kolem tisíce korun.“ V internetovém obchodě zadavatele www.mediashop.cz však nelze ani jednu z těchto variant dohledat, produkty označené jako Starlyf Fast Heater Basic a Starlyf Fast Heater Delux absentují, nalézají se zde pouze produkty označené jako Starlyf Fast Heater, který disponuje termostatem. Zadavatel nikdy neměl produkt ve verzi Basic k dispozici, nikdy jej neobjednal a nemohl jej tedy ani nabízet k prodeji. U spotřebitelů byl tak záměrně vyvoláván dojem, že existuje jakási základní varianta produktu ohřívač Starlyf Fast Heater (označená přívlastkem Basic), jenž funkcí „automatický regulační termostát“

nedisponuje, kdy při včasné zavolání spotřebitel dostává zdarma/navíc/GRATIS variantu „delux“ produktu ohřívač Starlyf Fast Heater Delux s termostatem.

Na spotřebitele byl tak záměrně vytvářen nátlak k obchodnímu rozhodnutí, tedy aby okamžitě reagovali na inzerovanou nabídku, ihned zavolali na uvedené telefonní číslo a získali za stejnou cenu vylepšenou verzi produktu, když ve skutečnosti žádnou výhodu nezískávají, neboť je prodávána jedna jediná varianta produktu, a to „Starlyf Fast Heater“, který sám o sobě disponuje termostatem. Takové jednání bylo způsobilé podstatně ovlivnit ekonomické chování spotřebitele.

Jelikož se jedná o první takové porušení zákona ze strany obviněného, kdy obviněný si nebyl vědom toho, že jeho jednáním by mohli být spotřebitelé poškozeni (neboť mohli obdržet za stejnou cenu výrobek s lepšími vlastnostmi) a kdy sám z vlastní iniciativy předmětný teleshopping stáhl z vysílání, rozhodla Rada uložit obviněnému napomenutí dle ustanovení § 45 zákona č. 250/2016 Sb., jakožto institut generální prevence.

Dle ustanovení § 45 zákona č. 250/2016 Sb., při ukládání napomenutí správní orgán upozorní pachatele na důsledky protiprávního jednání, jež mu podle zákona hrozí, pokud by se i v budoucnu dopouštěl podobného jednání.

Pokud by se zadavatel v budoucnu dopustil podobného jednání, je Rada oprávněna mu dle ustanovení § 35 zákona č. 250/2016 Sb., uložit trest zákazu činnosti, propadnutí věci nebo náhradní hodnoty, zveřejnění rozhodnutí o přestupku či pokutu. Dle ustanovení § 8a odst. 6 písm. c) zákona č. 40/1995 Sb., lze za přestupek uvedený v ustanovení § 8a odst. 2 písm. b) uložit pokutu až ve výši do 5 000 000 Kč.

Vzhledem ke skutečnosti, že řízení o přestupku vyvolal obviněný porušením právní povinnosti, uložila mu Rada v souladu s ustanovením § 95 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb. a § 6 vyhlášky č. 520/2005 Sb., povinnost uhradit paušální částku nákladů řízení ve výši 1 000 Kč.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí není dle ustanovení § 66 zákona č. 231/2001 Sb., možno podat žalobu.

Ivan Krejčí
předseda Rady
pro rozhlasové a televizní vysílání
elektronicky podepsáno