



ČESKÁ REPUBLIKA
ROZSUDEK
JMÉNEM REPUBLIKY

Krajský soud v Brně rozhodl v senátě složeném z předsedkyně JUDr. Zuzany Bystřické a soudců Mgr., Ph.D., a JUDr. Mariana Kokeše, Ph.D., ve věci

žalobkyně: **PRO-DOMA, SE**, IČO: 242 35 920
sídlem Budčická 1479, Praha
zastoupená advokátem Mgr. Jiřím Kokešem
sídlem Na Flusárně 168, Příbram

proti
žalované: **Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát**
sídlem Štěpánská 567/15, Praha

o žalobě proti rozhodnutí žalované ze dne 26. 9. 2018, čj. ČOI 80657/18/O100, sp. zn. ČOI 165711/17/3000,

takto:

- I. Žaloba se **zamítá**.
- II. Žalobkyně **nemá právo** na náhradu nákladů řízení.
- III. Žalované se náhrada nákladů řízení **nepřiznává**.

Odůvodnění:

I. Vymezení věci

1. Česká obchodní inspekce, inspektorát Jihomoravský a Zlínský se sídlem v Brně (dále jen „inspektorát“), rozhodnutím ze dne 28. 5. 2018, čj. ČOI 70399/18/3000/R/Mach, uznal žalobkyni vinnou ze spáchání přestupku ve smyslu § 24 odst. 7 písm. x) zákona č.

634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění účinném do 31. 10. 2017 (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), kterého se měla dopustit tím, že jako prodávající nevyřídila reklamaci uplatněnou spotřebitelem M. K. (dále jen „spotřebitel“) emailem dne 11. 9. 2017 v zákonné lhůtě 30 dnů a ani se se spotřebitelem nedohodla na delší lhůtě, čímž porušila povinnost stanovenou v ustanovení § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele. Za uvedený přestupek ji inspektorát uložil pokutu 7 000 Kč a povinnost nahradit náklady řízení ve výši 1 000 Kč. Žalovaná napadeným rozhodnutím zamítla podané odvolání a rozhodnutí inspektorátu potvrdila.

II. Shrnutí žaloby

2. Žalobkyně uvedla, že v dané věci absentuje řádná reklamacie jako předpoklad pro to, aby reklamaci vůbec mohla vyřídit. Spotřebitel u žalobkyně žádným svým právním jednáním neuplatnil reklamaci, která by se vztahovala k předmětu plnění poskytnutého ze strany žalobkyně. Spotřebitel si zakoupil krytinu a doplňky a žádné jiné služby či jiné plnění si nezakoupil ani neobjednal. U žalobkyně však reklamoval způsob laťování, tedy činnost spojenou s montáží zakoupeného výrobku. Nestěžoval si tedy na vadu předmětu plnění, nýbrž pouze na to, že při instalaci bezvadných zakoupených výrobků mělo být postupováno jinak, než postupoval spotřebitel. Spotřebitel laťování provedl ještě před nákupem zboží u žalobkyně a navíc se neřídil pokyny dodavatele krytiny. Spotřebitel tedy neuplatnil práva z žádného plnění, kterého se mu od žalobkyně dostalo. Proto ani zasláný email nebylo možné považovat za řádnou reklamaci.
3. Nad rámec uvedla, že se emailem spotřebitele řádně zabývala a z důvodu proklientského přístupu zprostředkovala komunikaci mezi spotřebitelem a dodavatelem krytiny, tedy podnět řešila a snažila se spotřebiteli vyjít vstříc.
4. Vzhledem k uvedenému se žalobkyně nemohla dopustit předmětného přestupku, tudíž navrhla, aby bylo napadené rozhodnutí zrušeno.

III. Shrnutí vyjádření žalované

5. Žalovaná uvedla, že totožnou námitku žalobkyně uplatňovala v celém správním řízení. Z podání spotřebitele evidentně vyplývá, že se týká střešní krytiny zakoupené od žalobkyně a jejích očekávaných vlastností souvisejících s tzv. „laťováním“. Spotřebitel vycházel z údajů na stránkách výrobce střešní krytiny a při zakoupení předpokládal, že tyto vlastnosti (rozměry) mají. Po zjištění, že tomu tak není, učinil reklamaci zakoupeného výrobku u prodávajícího (u žalobkyně). Uplatněná reklamacie byla vyřízena jejím zamítnutím dne 19. 10. 2017, nad to subjektem, kterému právo reklamaci zamítnout ani nepříslušelo (výrobce krytiny).
6. Vzhledem k uvedenému navrhla zamítnutí žaloby.

IV. Posouzení věci soudem

7. Krajský soud v Brně (dále také „soud“), ve smyslu § 51 zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní (dále jen „soudní řád správní“), bez jednání přezkoumal v mezích žalobních bodů napadené rozhodnutí žalované, jakož i předcházející rozhodnutí inspektorátu včetně řízení předcházejícího jejich vydání, a shledal, že žaloba **není důvodná**.
8. Skutková podstata přestupku, který je žalobkyni kladen za vinu, je upravena v ustanovení § 24 odst. 7 písm. x) zákona o ochraně spotřebitele následovně: „*Prodávající se dopustí přestupku tím, že nerozhodne o reklamaci nebo ji nevyřídí podle § 19 odst. 3.*“

9. Ustanovení § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele říká, že *prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamáce včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamáce, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.*
10. Z protokolu o kontrole ze dne 31. 1. 2018 vyplývá, že žalobkyně byla dne 12. 12. 2017 seznámena s podnětem spotřebitele ve věci nevyřízené reklamáce. Z následně předložené emailové komunikace vyplynulo, že reklamáce byla spotřebitelem uplatněna 11. 9. 2017 na emailovou adresu žalobkyně, která reklamaci postoupila výrobcí (obchodní společnost TONDACH Česká republiky s.r.o., IČO: 258 28 584; dne 31. 5. 2019 vymazána z obchodního rejstříku z důvodu zániku sloučením s nástupnickou společností Wienerberger s.r.o., IČO: 000 15 253; dále jen „výrobce“). Emailem ze dne 3. 10. 2017 výrobce informoval žalobkyni o přijetí a zaevidování reklamáce a dne 19. 10. 2017 reklamaci zamítl.
11. Z hlediska skutkového jsou výše uvedené skutečnosti nesporné. Spor mezi účastníky panuje pouze v povaze jednání, které učinil spotřebitel vůči žalobkyni, tedy v posouzení toho, zda se jednalo o řádné uplatnění reklamáce. Tato otázka má přímý vliv na přestupkovou odpovědnost žalobkyně, jelikož uplatnění reklamáce je logickým předpokladem jejího řádného (ne)vyřízení ve lhůtě. Žalobkyně v průběhu správního řízení setrvala argumentovala skutečnostmi, které uplatnila i v žalobě, tedy tím, že spotřebitel reklamoval „změnu laťování“, přičemž u žalobkyně zakoupil pouze samotný výrobek (krytinu a doplňky) bez dodatečných služeb či jiných plnění (právě například laťování).
12. Ze spisu je dále zřejmé, že spotřebitel zaslal žalobkyni dne 11. 9. 2017 email s předmětem „REKLAMACE Re: PRO-DOMA, SE – Nabídka P23722105388“. V textu spotřebitel uvedl, že reklamuje změnu laťování na křidlici TONDACH Stodo 12 a dále popsal, že v době objednávky křidlice byl na webu výrobce uveden jiný rozměr laťování, přičemž jej na změnu nikdo dopředu neupozornil.
13. Pojem reklamáce je jako legislativní zkratka zaveden v ustanovení § 13 zákona o ochraně spotřebitele následovně, *prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu **uplatnění práva z vadného plnění** (dále jen „reklamáce“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.*
14. Dle ustanovení § 2161 odst. 1 písm. a) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v rozhodném znění (dále jen „občanský zákoník“), *prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal, má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné. Dle ustanovení § 2172 věta první občanského zákoníku se práva z vady uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena.*
15. Po prostudování nynější věci soud nemá pochybnost o tom, že spotřebitel uplatnil reklamaci řádně. Argumentace žalobkyně totiž neodpovídá obsahu reklamačního emailu zasláního spotřebitelem. S žalobkyní lze souhlasit v tom, že k vyřízení reklamáce realizovaného laťování by nebyla příslušná, jelikož toto laťování si (dle skutečností

zřejmých ze spisu) zajišťoval sám spotřebitel ještě před nákupem střešních krytin – v tomto směru tedy nebyl s žalobkyní ve smluvním vztahu. Nicméně takový záměr spotřebitele nelze z obsahu emailu uspokojivě dovozovat. Naopak, vyplývá z něho, že spotřebitel měl jednoznačný úmysl reklamovat zakoupené zboží TONDACH Stodo 12 (střešní krytinu), nikoliv samotný způsob laťování.

16. Spotřebitel uvedl zcela konkrétní výrobek, který reklamuje, a současně uvedl, že u tohoto výrobku předpokládal jiné vlastnosti. Přestože v emailu uvádí požadavek „reklamace změny laťování“, jde mu fakticky o vytčení změny krycí délky dané střešní krytiny. Ostatně laťování s krycí délkou střešních krytin úzce souvisí a je jí ovlivněno. Když tedy spotřebitel poukázal na „změnu laťování na křidlici TONDACH Stodo 12“, nelze tomu porozumět jinak, než že vytkl vadu spočívající v odlišném rozměru zakoupených střešních krytin.
17. K výše uvedenému lze ostatně poukázat na to, že tímto způsobem byla uplatněná reklamace vnímána po celou dobu reklamačního řízení, což vyplývá z obsahu další emailové konverzace mezi spotřebitelem a výrobcem.
18. Smyslem úpravy obsažené v § 19 zákona o ochraně spotřebitele je posílení postavení spotřebitele vůči prodávajícímu při uplatnění práv spotřebitele ze smlouvy uzavřené mezi nimi (srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 21. 6. 2018, čj. 2 As 269/2016-36, bod 21). S důrazem na tento účel je třeba vykládat i „akt“ uplatnění reklamace, resp. spotřebiteli nelze klást k tíži případné nepřesné nebo neúplné vyjádření a na tomto základě popírat jeho vůli reklamovat zboží. Jinými slovy řečeno, vůli spotřebitele reklamovat určité zboží zakoupené u prodávajícího je třeba dát přednost, oproti restriktivnímu výkladu, který by měl tento záměr spotřebitele vyloučit. Ač by v nynější věci bylo pravděpodobně jednoznačnější, pokud by spotřebitel výslovně vytkl změnu rozměrů přímo střešní krytiny (nikoliv změnu laťování), tak dle soudu nelze o jeho skutečném záměru důvodně pochybovat. Pochybnosti lze naopak mít o argumentaci žalobkyně, jelikož ta působí vzhledem k průběhu reklamačního řízení spíše účelovým dojmem založeným na vytržení informace z kontextu celé věci.
19. Soud se tedy po prostudování nynější věci ztotožnil s názorem žalované. Reklamace byla spotřebitelem uplatněna řádně dne 11. 9. 2017. K pozitivnímu přístupu žalobkyně k celé věci bylo přihlédnuto v rámci ukládání správního trestu, jehož výměra byla stanovena při dolní hranici zákonné sazby. Přístup žalobkyně však nijak nevylučuje, že se dopustila přestupku uvedeného v § 24 odst. 7 písm. x) zákona o ochraně spotřebitele.
20. Pro úplnost je třeba dodat, že předmětem nynější věci nebyla otázka oprávněnosti reklamace.

V. Závěr a náklady řízení

21. Při přezkumu napadeného rozhodnutí ve smyslu § 75 odst. 2 věta první soudního řádu správního soud shledal podanou žalobu jako nedůvodnou. Proto ji podle § 78 odst. 7 soudního řádu správního zamítl.
22. O náhradě nákladů soudního řízení bylo rozhodnuto dle úspěchu ve věci (srov. § 60 odst. 1 soudního řádu správního). Žalobkyně neměla v řízení úspěch, proto nemá právo na náhradu nákladů řízení. Žalovaná měla ve věci plný úspěch, náhrada nákladů řízení jí však nebyla přiznána, jelikož jí nevznikly náklady přesahující její běžnou administrativní činnost.

Poučení:

Proti tomuto rozsudku lze podat kasační stížnost ve lhůtě dvou týdnů ode dne jeho doručení. Kasační stížnost se podává u Nejvyššího správního soudu. V řízení o kasační stížnosti musí být stěžovatel zastoupen advokátem; to neplatí, má-li stěžovatel, jeho zaměstnanec nebo člen, který za něj jedná nebo jej zastupuje, vysokoškolské právnické vzdělání, které je podle zvláštních zákonů vyžadováno pro výkon advokacie.

Brno 17. července 2020

JUDr. Zuzana Bystřická v.r.
předsedkyně senátu