



ČESKÁ REPUBLIKA
ROZSUDEK
JMÉNEM REPUBLIKY

Krajský soud v Plzni rozhodl v senátě složeném z předsedy JUDr. Václava Roučky a soudců JUDr. Ondřeje Szalonnáse a Mgr. Jaroslava Škopka v právní věci

žalobkyně: **HMK V AG**, IČO: CHE-357.873.257, Leubernstrasse 6, CH-8280 Kreuzlingen, Švýcarská konfederace,
zastoupena Mgr. Denisou Valentovou, advokátkou, se sídlem Duškova 164/45, 150 00 Praha 5,

proti
žalované: **Česká obchodní inspekce**, IČO: 00020869, se sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2,

v řízení o žalobě proti rozhodnutí žalované ze dne 31. 7. 2019, č. j. ČOI 98759/19/O100/2200/19/Ber/Št,

takto:

- I. Žaloba se zamítá.
- II. Žádný z účastníků nemá právo na náhradu nákladů řízení.

O d ů v o d n ě n í :

Předmět řízení

1. Žalobkyně se žalobou domáhala zrušení rozhodnutí žalované ze dne 31. 7. 2019, č. j. ČOI 98759/19/O100/2200/19/Ber/Št (dále jen „*napadené rozhodnutí*“), a vrácení věci k dalšímu řízení žalované. Napadeným rozhodnutím žalovaná dle § 90 odst. 1 písm. c) zákona č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „*správní řád*“) k odvolání

žalobkyně částečně změnila rozhodnutí Inspektorátu České obchodní inspekce Plzeňského a Karlovarského kraje ze dne 11. 3. 2019, č. j. ČOI 35892/19/2200, a to tak, že původně uloženou pokutu ve výši 100 000 Kč snížila na 90 000 Kč. Ve zbytku žalovaná rozhodnutí správního orgánu I. stupně potvrdila. Správní orgán I. stupně uznal žalobkyni vinnou ze spáchání přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“) spočívajícího:

- v porušení právní povinnosti, které se dopustila tím, že porušila zákaz užívání nekalé resp. agresivní obchodní praxe dle ust. § 4 odst. 4 v návaznosti na ust. § 5b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, když předem vyplněným souhlasem s objednávkou ražby a režimem tzv. sběratelského servisu uvedeným v dokumentech zasílaných spotřebitelem prodávajícímu bylo spotřebiteli vnucováno zakoupení výrobků v rámci sběratelského režimu, čímž docházelo k omezení svobodné vůle spotřebitele, což mohlo výrazně zhoršit svobodu volby spotřebitele nepatřičným ovlivňováním a mohlo způsobit, že spotřebitel učinil rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (dále jen „*předmětný přestupek*“).
2. Současně byla žalobkyni v souladu s § 95 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich (dále též „zákon č. 250/2016“, popřípadě „*přestupkový zákon*“), ve spojení s ust. § 79 odst. 5 správního řádu a s ust. § 6 vyhlášky č. 520/2005 Sb., o rozsahu hotových výdajů a ušlého výdělku, které správní orgán hradí jiným osobám, a o výši paušální částky nákladů řízení v platném znění, uložena povinnost uhradit náklady řízení ve výši 1 000 Kč.

Žaloba

3. V úvodu žaloby namítla žalobkyně vadu napadeného rozhodnutí spočívající v nezákonnosti, kterou shledala v nesprávném posouzení obchodní nabídky a následné aplikaci § 4 odst. 4 ve spojení s § 5b zákona o ochraně spotřebitele na obchodní nabídky žalobkyně. Ta coby podnikatelka nabízející služby pro sběratele a prodávající sběratelské předměty odmítla, že by se vůči svým zákazníkům v právním postavení spotřebitelů dopouštěla nekalých obchodních praktik.
4. Dále žalobkyně blíže popsala způsob, kterým oslovuje své potenciální zákazníky a jenž spočívá v jejich oslovování mimo jiné prostřednictvím obchodní nabídky v podobě formulářového letáku obsahujícího kupon na zakoupení sběratelského předmětu za zvýhodněnou cenu s tím, že jeho součástí tohoto je i možnost objednat službu tzv. sběratelského servisu. Zařazení do sběratelského servisu pro zákazníka znamená, že bude považován za aktivního sběratele s pravděpodobným zájmem o vybudování sbírky určité tematiky dle prve objednaného sběratelského kusu. Jako takovému mu bude poskytována služba spočívající v pravidelném zasílání dalšího sběratelského zboží určité edice k nahlédnutí tak, aby se mohl rozhodnout, zda si ponechá a zaplatí další kousek, nebo v dané lhůtě zaslaný předmět vrátí s tím, že nechce být dále evidován jako člen sběratelského servisu. Tato služba může být kdykoliv bez udání důvodu zrušena.
5. Žalobkyně dále namítla, že je přesvědčena o tom, že posuzovaná podoba nabídkových kuponů žádným způsobem i s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem nemohla výrazně zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve

vztahu k nákupu výrobku, a to nepatřičným ovlivňováním a donucováním. Svoboda volby spotřebitele byla dle žalobkyně plně zachována. Bylo jenom na svobodné vůli spotřebitele, zda nabídku v podobě, v jaké je koncipována (tedy se zahrnutým sběratelským servisem), přijme či nepřijme. Navíc, když spotřebitel objednávku učiní, je mu dána možnost od kupní smlouvy odstoupit. O této možnosti je spotřebitel informován na samotném kuponu. Podrobný popis je pak obsažen ve všeobecných obchodních podmínkách **žalobkyně**. Je tedy patrné, že svobodná volba spotřebitele není podobou (tedy ani předem zaškrtnutým souhlasem obsaženým v nabídkovém kuponu) nijak omezována a ovlivňována.

6. Dle názoru žalobkyně nebylo ani možné, aby spotřebitel uvedené větě - „*V rámci našeho sběratelského servisu...*” - v nabídkovém kuponu nevěnoval dostatečnou pozornost, neboť z odstavce větu obsahujícího je patrné, který sběratelský předmět si spotřebitel podpisem nabídky objednává. Bez dostatečně pozorného přečtení tohoto krátkého odstavce by spotřebitel jinak ani nezjistil, co vlastně objednává, a zda bude hradit poštovné a balné. Zasílání nabídkových kuponů či dalších vydání sběratelských předmětů určité edice v rámci sběratelského servisu není ani nadměrným obtěžováním či nepatřičným ovlivňováním spotřebitele, které by způsobilo, nebo mohlo způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil. Žalobkyně nemohla předjímat, jakou volbu spotřebitel provede a jejím zájmem bylo, aby byli zákazníci s jejími službami spokojeni a využívali její služby k budování svých sbírek. Dle názoru žalobkyně tedy žalovaná nesprávně posoudila obchodní nabídku žalobkyně a v důsledku toho nesprávně aplikovala ustanovení zákona o ochraně spotřebitele o agresivní obchodní praxe.
7. Žalobkyně byla rovněž přesvědčena, že postup žalované a jemu předcházející postup správního orgánu I. stupně v jí vedeném řízení a aplikace předmětných ustanovení zákona o ochraně spotřebitele na nabídkový kupon je způsoben nepochopením principu sběratelského servisu a předpokladem, že se jedná o podvodnou podnikatelskou praxi, a proto jí žalobkyně považovala za vhodné následně blíže vysvětlit, což učinila, když především zdůraznila, že ze zásady nedodává žádné neobjednané zboží. Sběratelské předměty jsou vždy zákazníkům odeslány dle objednávky nebo právě v rámci sběratelského servisu. Sběratelský servis je zpravidla objednáván spolu s jednotlivým zbožím na základě nabídkového kuponu s vyjádřením výslovného souhlasu se zařazením do sběratelského servisu, který musí být stvrzen podpisem zákazníka. Žalobkyně provozuje služby především pro sběratele a vychází tedy z toho, že zákazníkovi rovnou nabídne za výhodnou cenu i další zboží. V samotných nabídkových kuponech je na sběratelský servis výslovně odkazováno tak, že je jasné zákazníkovi vysvětleno, že v rámci sběratelského servisu obdrží k nahlédnutí další zboží dané série, a že sběratelský servis může kdykoliv bez udání důvodu ukončit. Právní rámec sběratelského servisu vychází z koupě na zkoušku ve smyslu ustanovení § 2150 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „*občanský zákoník*“). Zákazníkům je poskytnuta zkušební lhůta 6 dnů od obdržení zboží ke schválení či odmítnutí uzavření kupní smlouvy. Žalobkyně tak prodloužila tuto lhůtu nad rámec zákona. Po uplynutí šestidenní zkušební lhůty může zákazník stále zboží vrátit ve lhůtě 21 dnů od uplynutí této zkušební lhůty. Sběratelský servis je zákazníkům vysvětlen v článku 3 všeobecných obchodních podmínek.

8. Žalobkyně rovněž namítla, že v žádném z posuzovaných spotřebitelských podnětů se nesnažila spotřebitele přimět k uzavření smlouvy o koupi výrobku systémem sběratelského servisu. Svobodná volba spotřebitele k objednání pouze individuálního sběratelského předmětu bez zařazení do služeb sběratelského servisu, nebo k neučinění objednávky zůstala v případě všech stěžovatelů nedotčena. Žalobkyni nebylo jasné, jakým postupem měla překročit při přesvědčování spotřebitelů ke koupi svého zboží limity dané zákonem o ochraně spotřebitele, jak tvrdí žalovaná. Žalobkyně vycházela z toho, že všichni, kdo mají zájem o její služby, si pozorně přečtou nabídku, se kterou souhlasí a není-li jim něco jasné, kontaktují žalobkyni přímo nebo nahlédnou na její webové stránky. Pokud si nejsou čímkoliv jisti a nabídka se jim z jakéhokoliv důvodu nelíbí, objednávku neučiní a nevyplní tak v nabídkovém kuponu své osobní údaje a vlastnoručně jej nepodepíší. Pokud průměrný spotřebitel věděl o dozorové pravomoci České obchodní inspekce (dále jen „ČOI“), což vyplývá z podaných podnětů, není možné, aby si dostatečně nebyl vědom svých práv, že může smlouvu neuzavřít, či změnit rozhodnutí a od smlouvy odstoupit nebo že má v případě nejasností možnost se obrátit na zákaznickou linku. Všechny možnosti volby spotřebitele zůstaly zachovány a žalobkyně je plně respektuje. K tomu žalobkyně dodala, že celý uvedený systém, jenž je v ČR považován za agresivní obchodní praktiku, v jiných státech, včetně států EU, funguje bez problémů a bez výtek dozorujících správních orgánů příslušných států.
9. Žalobkyně rovněž poukázala na existenci **modelu tzv. průměrného spotřebitele**. Spotřebitelé v rámci tržních mechanismů obecně představují tzv. slabší subjekty a jako takovým je jim třeba poskytovat zvýšenou ochranu. Ochrana spotřebitele jako slabšího subjektu závazkových vztahů představuje významnou prioritu, je ale třeba se vyvarovat možného zneužití této ochrany. Poté žalobkyně podala výklad pojmu průměrný spotřebitel, který je definován velice vágně. Je jím spotřebitel, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, a to s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory. Hodnocení vychází z vlastností průměrného spotřebitele. Spotřebitel může být pojímán jako osoba nepříliš pozorná, která může být snadno oklamána. Avšak i Soudní dvůr EU se např. v rozsudku C-210/96 ze dne 16. 7. 1998 kloní k závěru, že průměrného spotřebitele je třeba vidět jako osobu přiměřeně dobře informovanou, opatrnou a obezřetnou. I dle judikatury českých soudů (viz například rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. května 2007, sp. zn. 32 Odo 2291/2006) je průměrným spotřebitelem spotřebitel, který má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný, s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory. Také bylo judikováno, že míra pozornosti průměrného spotřebitele má být posuzována přísněji než dříve (již nepostačuje pouze povrchní či zběžná pozornost, ale „rozumná míra pozornosti a opatrnosti“ - viz. bod 18 směrnice o nekalých obchodních praktikách). Žalobkyně je názoru, že takto pojímaný průměrný spotřebitel, který má k dispozici veškeré potřebné informace pro rozhodování, nemůže být způsobem nabídky žalobkyně nijak oklamán. Dobrovolně vstupuje tedy i do systému sběratelského servisu.
10. Závěrem žalobkyně zopakovala, že možnost volby zákazníka, zda služeb sběratelského servisu využije, není předem zatrženým souhlasem a textem či podobou nabídkového kuponu dotčena, ani výrazně zhoršena. Zákazník je v příslušném odstavci nabídky jasně informován o základních principech

sběratelského servisu včetně poučení, že sběratelský servis je možné kdykoliv ukončit. Poučení je předepsáno písmem standardní velikosti, ne nápadně menším, než je použito ve zbytku nabídkového kuponu. Souhlas byl v nabídce patřičně zvýrazněn a zákazník si jej při vyplňování osobních údajů do objednávky všimne a lehce pročte.

11. Na základě výše uvedené argumentace žalobkyně navrhl, aby soud napadené rozhodnutí zrušil, a to i jemu předcházející rozhodnutí správního orgánu I. stupně a věc vrátil žalované k dalšímu řízení.

Vyjádření žalované

12. Ve svém vyjádření k žalobě žalovaná v úvodu nejdříve poukázala na skutečnost, že žalobní námitky jsou do značné míry totožné s těmi obsaženými v odvolání. Z tohoto důvodu odkázala v podrobnostech na napadené rozhodnutí.
13. K námitce, že obchodní nabídka žalobkyně byla nesprávně posouzena, uvedla žalovaná, že žalobkyni nebylo vytýkáno, jaký druh zákazníků zamýšlela oslovit, ani princip fungování služby sběratelský servis. Žalovaná nemá nic proti tomu, aby se žalobkyně při své obchodní činnosti zaměřovala na spotřebitele - sběratele, ovšem za předpokladu, že se jí oslovení spotřebitelé stávají sběrateli dobrovolně, o své vlastní vůli, nikoliv proto, že z důvodu záměrné nepřehlednosti nabídek žalobkyně přehlédli, že si kromě výrobku za zvýhodněnou cenu objednávají rovněž službu nazvanou „sběratelský servis“.
14. Žalobkyni byl tedy vytýkán způsob, jakým se snažila spotřebitele přimět, aby si tuto službu objednali. Žalobkyně zaslala spotřebitelům nabídky nadepsané jako „osobní poukázka“, „poslední výzva“, „dobropis“, „mimořádné oprávnění“ apod., jimž na první pohled jasně dominovala časově omezená nabídka sběratelského předmětu za zvýhodněnou cenu. Rovněž text bezprostředně navazující na předem zaškrtnuté políčko „Ano“ informoval, že spotřebitel si objednává „exkluzivní gigantickou ražbu“ mince či jiný předmět za aktuální zvýhodněnou cenu. Informace, že spotřebitel kromě objednávky dotyčného výrobku bude zařazen do sběratelského servisu, v rámci kterého mu budou zasílány k nahlédnutí další výrobky, někdy navazovala na tento text, ovšem často byla uvedena jinde než výše uvedený text. Spotřebitelé tak mohli velice snadno přehlédnout, že prostým vyplněním požadovaných údajů a podpisem nabídky si automaticky objednávají nejen výrobek za zvýhodněnou cenu, ale zároveň vstupují do systému sběratelského servisu, v rámci kterého jim budou zasílány další výrobky, a to až do doby, než sami informují žalobkyni, že si přejí sběratelský servis ukončit.
15. V některých posuzovaných případech žalobkyně dokonce již nepoužila ani model s předem zaškrtnutým souhlasem a souhlas spotřebitele vázala na zaplacení přiložené předvyplněné složenky, přičemž na zadní straně složenky, v dopise spotřebiteli či jinde na nabídkovém letáku drobným písmem pouze konstatovala, že spotřebitel bude rovněž zařazen do sběratelského servisu, v rámci něhož obdrží „k nahlédnutí“

další výrobky. Rovněž je zapotřebí zdůraznit, že žádná z předmětných nabídek neobsahovala možnost objednat si jen samotný výrobek.

16. Skutečností, že spotřebitel může sběratelský servis ukončit, že se může seznámit na internetových stránkách se všeobecnými obchodními podmínkami, telefonicky či v zákaznickém centru si je vyžádat, přispívají nanejvýš ke zmírnění následků protiprávního jednání žalobkyně, ovšem nebránili jeho vzniku.
17. Bylo tedy zřejmé, že vstup do systému sběratelského servisu znamená pro spotřebitele daleko významnější závazek než závazek zakoupit si jeden výrobek za zvýhodněnou cenu, avšak ustanovení o tomto méně významném závazku v nabídkách jednoznačně dominují. Zmínka o sběratelském servisu byla na nabídkových letáčích uvedena jen jakoby okrajově a dle typu nabídkového formuláře více či méně skrytě oku běžného spotřebitele. Nelze tak za transparentní nabídku považovat tu, kde informace o hlavním závazku, z pohledu spotřebitele, byla uvedena např. drobným písmem u samotného okraje nabídky či na zadní straně složenky.
18. Dle názoru žalované byla z grafické úpravy nabídek, způsobu, jakým jsou spotřebiteli poskytnuty významné informace o povaze závazku (nejdůležitější informace jsou poskytnuty spíše upozaděně) a použití předem zaškrtnutého souhlasu, jasně patrná snaha o to, aby si spotřebitelé nevšimli, že kromě výrobku za zvýhodněnou cenu si zároveň prostým podpisem nabídky automaticky objednávají i sběratelský servis. Dle názoru žalované, pokud by žalobkyně skutečně chtěla vytvořit a zaslat spotřebitelům transparentní, srozumitelné nabídky vstupu do sběratelského servisu, stěží by mohly vzniknout nabídky v podobě, v jaké jsou zachyceny v protokolu o kontrole, neboť vytvoření jasné, srozumitelné a přehledné nabídky je výrazně jednodušší než vytvoření předmětných nabídek rozeslaných spotřebitelům v posuzovaném případě. S ohledem na výše uvedené žalovaná navrhl, aby soud žalobu **zamítl jako nedůvodnou**.

Replika žalobkyně

19. V replice žalobkyně uvedla rozbor podnětů stěžovatelů, které vedly k zahájení řízení, potažmo k vydání napadeného rozhodnutí. Podle žalobkyně důvody, které k jednotlivým stížnostem vedly, nesouvisejí s jejími prodejními praktikami. Často jsou tyto důvody pouze na straně samotných stěžovatelů.
20. Podnět 92183/18/2200 – Spotřebitel si již několik let objednával mince a šperky. Spotřebitel nakupoval opakovaně v rámci sběratelského servisu. Některé nabídky nevyužil, na některé reagoval objednávkou. Čtyřikrát obdržel nabídku šperku „srdce v srdci“, na kterou nereagoval. Následně obdržel neobjednaný balíček s uvedeným zbožím. Poté obdržel upomínku, na tuto reagoval vůči prodejci sdělením, že zboží neuhradí, jelikož jej neobjednal. K zaslání zboží zpět požadoval uhradit poštovné. Následně obdržel druhou upomínku. Rozborem případu bylo zjištěno, že k pochybení došlo na straně prodejce a zásilka byla odeslána spotřebiteli omylem. O této skutečnosti byl spotřebitel informován omluvným dopisem, k vrácení zboží mu byly zaslány poštovní známky. V tomto případě nebylo kontrolou ČOI shledáno porušení povinností kontrolované osoby.

21. Podnět 100754/18/2200 - Spotřebitel objednal ražbu, obdržel 2 složenky. Jedna byla určena pro platbu objednané ražby, druhá byla v případě její úhrady - určena k zakoupení další ražby. Spotřebitel obě uhradil, v rámci sběratelského servisu k zakoupené druhé ražbě obdržel další minci k nahlédnutí. Tuto si ponechal a požádal o splátkový kalendář k její úhradě. Ze strany prodejce mu bylo vyhověno. Zaplatil ale pouze jednu splátku, na upomínky nereagoval. Pohledávka byla předána inkasní společnosti. V této době se rozhodl zboží vrátit. Byl prodávajícím odkázán na jednání s inkasní společností. V komunikaci mezi prodávajícím a kupujícím spotřebitel uvedl, že si v Blesku přečetl, že nominální hodnota mince je nižší než prodejcem požadovaná. Z těchto důvodů přestal splácet v režimu splátkového kalendáře (bez toho, že by jakkoliv informoval prodejce). Dle názoru žalobce ze skutečnosti, že si spotřebitel sjednal splátkový kalendář, vyplývá, že si ražbu zaslanou v rámci sběratelského servisu původně chtěl ponechat, byl si vědom, že objednávku činí v režimu sběratelského servisu a zařazení do něj mu nečinilo problém. Z dokumentů dále plyne, že spotřebitel byl informován o podmínkách využití dobropisu, byl mu poskytnut kontakt na prodávajícího, všeobecné obchodní podmínky, poučení o nakládání s osobními údaji a informace o zařazení do sběratelského servisu i poučení s možností vrátit zboží. Podnět podal až poté, kdy nabytí dojmu, že cena zboží je příliš vysoká. Tento podnět byl následně ČOI vyhodnocen tak, že nabídka zboží v rámci sběratelského servisu spotřebiteli vnucuje koupi výrobků v tomto režimu a omezuje jeho svobodnou vůli. Nebylo nijak zohledněno, že spotřebitel zboží objednal a chtěl si jej původně evidentně ponechat, a až po zaplacení první splátky sjednaného splátkového kalendáře a poté, co si přečetl deník Blesk a dospěl k závěru, že mince má být dle něj levnější, se rozhodl, že ji nechce.
22. Podnět 110808/18/2200 a 111348/18/2200 - V tomto případě se jedná o dva podněty stejného spotřebitele. Spotřebitel objednal zboží dvakrát jako individuální objednávku, potřetí objednal v režimu sběratelského servisu. První zásilku zboží zaslanou k nahlédnutí v rámci sběratelského servisu odebral a zaplatil. Následně zřejmě změnil názor a druhou zásilku v rámci sběratelského servisu označil za neobjednané zboží. Toto vrátil prodávajícímu. Následně podal podnět ČOI. Dle hodnocení ČOI uvedenou nabídkou ražby prodávající vnucuje spotřebiteli prodej výrobků v daném režimu (režim sběratelského servisu) a naplňuje znaky agresivní obchodní praktiky ve smyslu § 5b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, neboť takovouto nabídkou je možné výrazně zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele, čímž prodávající může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil. Ani v tomto případě nebylo dle žalobkyně nijak zohledněno, že spotřebitel zboží zaslané k nahlédnutí v rámci sběratelského servisu odebral, zaplatil a ponechal si jej, a že tedy pravidla sběratelského servisu znal a akceptoval je. Spotřebitel jako neobjednané zboží vrátil až druhou zásilku. Důvody vrácení tedy mohou být různé a vzhledem k výše uvedenému se jeví jako pravděpodobné, že spotřebitel nakupoval s plným vědomím, že mu bude další zboží k nahlédnutí zasíláno a následně změnil názor.
23. Žalobkyně je plně přesvědčena, že možnost volby spotřebitele, zda služeb sběratelského servisu využije, není předem zatrženým souhlasem a textem či podobou nabídkového kuponu nijak dotčena, ani výrazně zhoršena. Spotřebitel je v příslušném odstavci nabídky jasně informován o základních principech

sběratelského servisu včetně poučení, že sběratelský servis je možné kdykoliv ukončit. Poučení je předepsáno písmem standardní velikosti, ne nápadně menším, než je použito ve zbytku nabídkového kuponu. Souhlas je v nabídce patřičně zvýrazněn a spotřebitel si jej při vyplňování osobních údajů do objednávky všimne a lehce přečte. Žalobkyně i nadále zastává názor, že podrobný rozbor podnětů potvrdil její závěry.

Posouzení věci krajským soudem

24. Soud rozhodl ve věci samé bez jednání, neboť oba účastníci řízení s tímto postupem výslovně souhlasili a soud neshledal důvody pro jeho nařízení (§ 51 s.ř.s.).
25. Krajský soud při přezkoumávání rozhodnutí vycházel ze skutkového a právního stavu, který tu byl v době rozhodování správního orgánu a napadené rozhodnutí přezkoumal v mezích žalobních bodů, kterými bylo rozhodnutí správního orgánu řádně a včas napadeno (§ 75 odst. 1 a 2 s.ř.s.).
26. Žaloba **nebyla** shledána důvodnou.
27. Při rozhodování věci vycházel soud ze správního spisu, z něž vyplývá, že na základě spotřebitelského podání č. j. 100754/18/2200, provedl správní orgán I. stupně následující šetření, v jehož rámci kontrolou zjistil, že spotřebitel objednal na základě nabídkového letáku „Sdělení / dobropis - č. rezervace 584 - 014 ze dne 10. 1. 2017“ ryzím zlatém zušlechtěnou mimořádnou ražbu „Princezna Diana“ za zvýhodněnou cenu 199 Kč (místo emisní ceny 2 249 Kč). Nabídkový leták obsahoval informaci, že v rámci sběratelského servisu obdrží spotřebitel na ukázkou další exempláře z edice „Diana - portréty jedné princezny“ za zvýhodněnou cenu.
28. Kontrolou bylo dále zjištěno, že spotřebitel objednal na základě nabídkového letáku „Věrnostní dobropis - částka 2 050 Kč“ exklusivní gigantickou ražbu „Karel IV.“ za zvýhodněnou cenu 199,- Kč (místo pozdějších 2.249 Kč). Nabídkový leták obsahoval informaci, že v rámci sběratelského servisu dostane další vydání edice „Vita Caroli“ k nahlédnutí za zvýhodněnou cenu, přičemž mu byl v rámci sběratelského servisu následně zaslán výrobek z této edice, a to „Svatováclavská koruna“ za 1 995 Kč.
29. Na základě kontrolního šetření byl dne 23. 8. 2018 sepsán inspektory ČOI úřední záznam posléze doručený zástupkyni žalobkyně.
30. Na základě spotřebitelských podání č. j. 110808/18/2200 a č. j. 111348/18, která se týkala totožného spotřebitele, provedl správní orgán šetření, v jehož rámci kontrolou zjistil, že spotřebitel objednal na základě nabídkového letáku „Mezi mýty a pravdou – jedinečná XXL ražba na počest legendárního Přemyslovce - č. rezervace 592 - 01 - platný do 2. 8. 2018“ exklusivní gigantickou ražbu „Přemysl Oráč“ za zvýhodněnou cenu 249 Kč (místo běžných 2 249 Kč). Nabídkový leták obsahuje informaci, že v rámci sběratelského servisu obdrží spotřebitel na ukázkou další exempláře z edice „České pověsti a báje“ za zvýhodněnou cenu.

31. Dále bylo zjištěno, že spotřebitel objednal na základě nabídkového letáku „Jedinečná mimořádná ražba František Josef I. — Objednávka č. rezervace D304-01 - červen 2018“ mimořádnou ražbu „Císař František Josef 1.“ za zvýhodněnou cenu 199 Kč (místo pozdějších 1 329 Kč) přičemž mu byl v rámci sběratelského servisu zaslán i výrobek z této edice, a to „FJ I. Imperator et Rex“ za 1 195 Kč, jak plyne z faktury č. 3 ze dne 23. 7. 2017, resp. ražba „Elisabetha Imperatrix“ za 1 195 Kč, jak plyne z faktury č. 4 ze dne 31. 7. 2018. Nabídkový leták obsahuje předem vyplněný souhlas s objednávkou ražby a režimem tzv. sběratelského servisu. Nabídkový leták dále obsahuje informaci, že v rámci sběratelského servisu obdrží spotřebitel na ukázkou další vydání edice „Imperator Austriae“ za zvýhodněnou cenu.
32. Na základě kontrolního šetření byl dne 11. 9. 2018 sepsán inspektory ČOI úřední záznam č. j. ČOI 117204/18/2200 posléze doručený zástupkyni žalobkyně.
33. Dne 1. 10. 2018 byl sepsán Protokol o kontrole, se kterým byla žalobkyně seznámena rovněž prostřednictvím své zástupkyně, jež proti kontrolnímu zjištění podala dne 10. 10. 2018 námitky, které byly ředitelem inspektorátu ČOI se sídlem v Plzni ve smyslu ust. § 14 odst. 1 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, zamítnuty.
34. Dne 14. 12. 2018 byl na základě zjištěných skutečností vydán příkaz č. j. ČOI 164628/18/2200, kterým byla žalobkyni uložena pokuta ve výši 100 000 Kč, a to pro porušení právních povinností stanovených v ust. § 4 odst. 4 v návaznosti na ust. § 5b odst. 1 a naplnění skutkové podstaty přestupku ve smyslu ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona na ochranu spotřebitele. Proti tomuto příkazu podala žalobkyně dne 17. 1. 2019 včasný odpor, v jehož důsledku byl příkaz zrušen a usnesením ze dne 22. 1. 2019 byla žalobkyně vyzvána v souladu s § 36 odst. 3 správního řádu k seznámení se a k vyjádření se ke všem podkladům pro vydání rozhodnutí, čehož žalobkyně využila a sdělila správnímu orgánu I. stupně, že je přesvědčená, že se nedopustila žádného pochybení. Nabídkové šeky obsahují všechny podstatné informace a jsou zpracovány tak, aby byla objednávka pro spotřebitele co nejvíce ulehčena. Spotřebitel má zájem si postupně pořídit celou kolekci, a tak mu objednávku usnadňuje obviněná zvýrazněným ANO. Je však plně na zákazníkovi, který se sám svobodně rozhoduje, zda připojí svůj podpis či nikoliv. Pokud by zákazník se sběratelským servisem nesouhlasil od začátku, nic mu nebránilo tuto skutečnost výrazně vyznačit na nabídkovém šeku. Nespokojenost spotřebitelů byla vzhledem k počtu spotřebitelů využívajících služeb zákaznického servisu (cca 50 000) pod úrovní 0,2 % vzhledem k počtu spotřebitelských stížností (83 za období 3 po sobě jdoucích let). Nahlížení na předem označený souhlas se zařazením do sběratelského servisu jako na agresivní obchodní praktiku je způsobeno nejen nepochopením systému sběratelského servisu, ale i jeho výhod. Samotní stěžovatelé primárně nedodrželi své povinnosti dané uzavřenou smlouvou a teprve poté, co se obviněná snažila se vymoci své pohledávky, se obrátili na ČOI.
35. Ve shora již citovaném rozhodnutí správní orgán I. stupně předeslal, že žalobkyni je orgánem vytýkáno, jakým způsobem se snažila spotřebitele v posuzovaných (řešených) případech přimět k uzavření smlouvy ke koupi výrobků systémem sběratelského servisu, tj. aby si tuto službu objednali, nikoli to, jaký druh zákazníků zamýšlela oslovit, ani samotný princip sběratelského servisu či systém,

kterým funguje; výtky se rovněž netýkají obsahu ani dostupnosti všeobecných obchodních podmínek.

36. Dne 11. 3. 2019 vydal správní orgán I. stupně rozhodnutí č. j. ČOI 35892/19/2200, jímž rozhodl o vině žalobkyně ze spáchání předmětného přestupku a uložil ji pokutu 100 000 Kč společně s povinností uhradit náklady řízení ve výši 1 000 Kč. Žalobkyně se proti rozhodnutí správního orgánu I. stupně bránila včasně podaným odvoláním, avšak o něm žalovaná rozhodla tak, jak je uvedeno v aktuálně žalobou napadeném rozhodnutí.
37. S jednotlivými žalobními námitkami se soud vypořádal následujícím způsobem.
38. Ve své žalobě žalobkyně v podstatě zopakovala argumenty, které uplatnila již v rámci správního řízení. Na obsah odvolacích námitek reagovala žalovaná v odůvodnění napadeného rozhodnutí, přičemž v této souvislosti soud konstatuje, že žalovaná tak učinila precizním způsobem, když podrobně a pečlivě uvedla logické důvody, jež vyvrátily jednotlivá tvrzení žalobce obsažená v odvolání. Žalované tedy nebylo třeba cokoli vytknout, a soud tak v tomto směru plně odkazuje na odůvodnění napadeného rozhodnutí [k tomu srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 27. 7. 2007, čj. 8 Afs 75/2005-130 (k dispozici na www.nssoud.cz), podle kterého „(...) je-li rozhodnutí žalovaného správního orgánu řádně odůvodněno, je z něho zřejmé, proč žalovaný nepovažoval právní argumentaci účastníka řízení za důvodnou a proč jeho odvolací námitky považoval za liché, mylné nebo vyvrácené, shodují-li se žalobní námitky s námitkami odvolacími a nedochází-li krajský soud k jiným závěrům, je přípustné, aby si krajský soud správné závěry se souhlasnou poznámkou osvojil.“].
39. V prvním žalobním bodu žalobkyně namítá, že její nabídka, která byla správními orgány posuzována, jež měla formu nabídkových kuponů, žádným způsobem nezhoršuje a nemůže výrazně zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k nakupování výrobku. Tento žalobní bod není důvodný.
40. Podle § 5b zákona o ochraně spotřebitele (v rozhodném znění): „Obchodní praktika se považuje za agresivní, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem výrazně zhoršuje nebo může výrazně zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k výrobku nebo službě, a to obtěžováním, donucováním včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.“ Dle druhého odstavce téhož ustanovení pak: „Při posuzování, zda je obchodní praktika agresivní, se přihlíží: a) k načasování, místu, povaze nebo době trvání obchodní praktiky, b) ke způsobu jednání, jeho výhružnosti nebo urážlivosti, c) k vědomému využití nepříznivé situace spotřebitele, která vede ke zhoršení úsudku spotřebitele, k ovlivnění jeho rozhodnutí ve vztahu k výrobku nebo službě, d) k nepřiměřené mimosmluvní překážce uložené prodávajícím pro uplatnění práv spotřebitele včetně uplatnění práv na ukončení smlouvy nebo změnu výrobku nebo služby nebo změnu prodávajícího, nebo e) k výhružce právně nepřípustným jednáním.“
41. Ustanovení § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele stanoví, že agresivní obchodní praktika je nekalou obchodní praktikou. Podle § 4 odst. 5 zákona o ochraně spotřebitele: „Užívání nekalé obchodní praktiky před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí se zakazuje.“

42. Dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele: „*Výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel se dopustí přestupku tím, že poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik.*“
43. Především je třeba konstatovat, že žalobkyně nebyla správními orgány postižena ani za to, jaké zboží dodává svým zákazníkům, ani za to, jakým tak činí způsobem; nebyla rovněž postižena ani za to, jaké zákazníky chce svými nabídkami oslovit. Podstata přestupku, kterého se žalobkyně dopustila, spočívá v tom, že nabídkové letáky, kterými žalobkyně své potenciální zákazníky oslovovala, jsou natolik nepřehledné, že zákazník může snadno přehlédnout, že spolu s akceptací nabídky na dodání určité sběratelské mince dává souhlas se svým zařazením do tzv. sběratelského servisu, resp. že toto zařazení do sběratelského servisu je přímo, automaticky spojeno s akceptací takové nabídky. Tato skutečnost byla správními orgány obou stupňů v jejich rozhodnutích zdůrazněna, k tomu str. 5 napadeného rozhodnutí a str. 4 rozhodnutí správního orgánu I. stupně. Závazek spotřebitelů-zákazníků žalobkyně spočívající v účasti na sběratelském servisu je pro ně přitom tíživější než závazek plynoucí ze smlouvy o koupi určité sběratelské mince, k níž se daný nabídkový kupon viditelně primárně vztahuje, protože znamená povinnost odebírat až do odvolání této služby odebírat další mince či sběratelské předměty, jež jsou zákazníkovi zasílány automaticky, a to již za plnou, nikoli zvýhodněnou cenu. Automatické zasílání sběratelských předmětů přitom nezaniká ani v případě, že zákazník určitý sběratelský předmět vrátí. Správní orgán I. stupně velmi jasně uvedl: „*Dle názoru správního orgánu je tak z grafické úpravy nabídek, způsobu, jakým jsou spotřebiteli poskytnuty významné informace o povaze závazku (nejdůležitější informace jsou poskytnuty spíše menší velikostí písma a jsou zakomponovány do ostatního textu) a použitím předem vyplněného (vyjádřeného) souhlasu je patrná snaha o to, aby si spotřebitelé nevšimli, že kromě mince za zvýhodněnou cenu si zároveň prostým podpisem nabídky automaticky objednávají sběratelský servis.*“ Žalovaná pak v napadeném rozhodnutí uvedla: „*Předmětné nabídky vyvolávají dojem, že se jedná o pouze o nabídku/objednávku sběratelského předmětu za zvýhodněnou cenu v řádech několika stokorun, nezavdávají spotřebitelům důvod zvláště pečlivě zkoumat jejich obsah včetně částí psaných tím nejdrobnějším písmem, případně si dohledávat v obchodních podmínkách společnosti, co se skrývá pod zdánlivě obvyčejnými pojmy, jako je např. pojem „sběratelský servis“, či za tímto účelem volat na zákaznickou linku. Dále správní orgán uvádí, že spotřebitel, který obdrží z jeho pohledu neobjednané zboží, neboť žije v přesvědčení, že si objednal pouze jednu sběratelskou minci či jiný předmět za zvýhodněnou cenu, je nucen nastalou situaci řešit, informovat se, jak k takové události vůbec mohlo dojít, zboží vracet, ukončovat sběratelský servis, přičemž to vše ho stojí nemalé úsilí a ve většině případů musí vynaložit i určité finanční prostředky, přičemž toho všeho by byl ušetřen, pokud by byl jasně, transparentně informován, co vše je součástí nabídky, u které byl již dopředu předstižen jeho souhlas. Dle názoru správního orgánu tak nelze ospravedlnit protiprávní jednání obviněné tím, že spotřebitel se za určitých podmínek a při vynaložení určitého úsilí může ze závazků vzniklých v důsledku jednání porušující zákaz nekalých obchodních praktik vyvázat.*“ S těmito závěry se Krajský soud v Plzni ztotožňuje.
44. Nic na těchto závěrech nemůže změnit poukaz žalobkyně, že spotřebitel má možnost po doručení a seznámení se se zasláným sběratelským předmětem od kupní smlouvy ve lhůtě 21 dnů odstoupit, resp. že jde-li o předmět zasláný v rámci

sběratelského servisu, činí tato lhůta fakticky až 27 dnů. Argumentace žalobkyně se tu poněkud míjí s podstatou přestupku, jehož spácháním byla uznána vinnou, neboť, jak je ze shora provedené rekapitulace patrné, jí nebylo kladeno za vinu, že by zkracovala práva spotřebitelů tak, že by jim neumožňovala odstoupit od smlouvy. Samotná možnost odstoupení od kupní smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory totiž jednak vyplývá ze zákona (§ 1829 odst. 1, popřípadě, má-li jít o koupi na zkoušku, jak tvrdí žalobkyně, pak dle § 2150 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník), jednak nijak nemění pohled na způsob, kterým se žalobkyně snažila přimět spotřebitele k účasti na spotřebitelském servisu. Správní orgány v tomto směru správně podotkly, že ani v případě odstoupení od kupní smlouvy nekončí účast na sběratelském servisu, ale od spotřebitelů je vyžadována další aktivita, tj. zrušení sběratelského servisu. Již z toho je patrné, že v případě ukončení účasti spotřebitelů na sběratelském servisu je od nich vyžadována podstatně významnější aktivita, než je odeslání předvyplněného nabídkového kuponu, nemluvě o nutnosti odstoupit od kupní smlouvy (resp. využití práva koupi nerealizovat ve stanovené lhůtě ke schválení) ohledně každého předmětu, který je spotřebitelům automaticky zasílán v rámci spotřebitelského servisu.

45. Pokud se žalobkyně dovolává ve svůj prospěch toho, že o možnosti odstoupit od kupní smlouvy jsou spotřebitelé poučeni prostřednictvím textu nabídkového kuponu a všeobecných obchodních podmínek, nutno k tomu v souladu se shora řečeným uvést, že žalobkyni nebylo kladeno správními orgány za vinu ani to, že by o těchto právech spotřebitele neinformovala. Tato práva a způsob informování o nich nejsou předmětem projednávané věci. Totéž platí o tvrzení, že všechny potřebné informace je připraven podat sám zákaznický servis. Soud znovu zdůrazňuje, že žalobkyni nebylo vytýkáno ani samotné fungování sběratelského servisu, ale způsob, kterým se snažila přimět spotřebitele, aby do něj vstoupili.
46. Ze všech těchto tvrzení nelze učinit závěr, který v žalobě prezentuje žalobkyně, totiž že svobodná volba spotřebitele není podobou nabídkového kuponu nijak omezována a ovlivňována. Argumentace žalobkyně se totiž vůbec netýká samotného obsahu nabídkového kuponu a v podstatě se nijak nevypořádává s argumentací, kterou správní orgány obou stupňů odůvodnily svá rozhodnutí. Správní orgány přitom podle názoru soudu velmi přesvědčivě a na podkladě listin shromážděných ve správním spise i logicky své závěry odůvodnily, jak je ostatně patrné i ze shora citovaných pasáží rozhodnutí správních orgánů obou stupňů.
47. Tvrzení, podle něhož žalovaná nesprávně posoudila obchodní nabídku žalobkyně, je příliš obecné. I zde do popředí vystupuje fakt, že se žalobkyně nijak nevypořádala se stěžejními argumenty správních orgánů. Závěry, ke kterým správní orgány dospěly, podle názoru soudu vycházejí z dokazování provedeného ve správním řízení, a jsou logické a koherentní.
48. Důvodným nelze shledat ani další žalobní bod, ve kterém žalobkyně namítá, že žalovaná zřejmě dostatečně nepochopila princip sběratelského servisu, a proto zřejmě předpokládá, že se jedná o podvodnou podnikatelskou praktiku. V tomto ohledu je vhodné předeslat, že slovní spojení „podvodná podnikatelská praktika“ se v textu napadeného rozhodnutí (ani jemu předcházejícího rozhodnutí správního orgánu I. stupně) vůbec nevyskytuje, nejedná se ostatně ani o legální termín. Žalovaná naopak výslovně ve svém rozhodnutí konstatovala, že je jí princip

sběratelského servisu znám, přičemž jej popsala, ale současně konstatovala, že jeho fungování vůbec žalobkyni vytýkáno není; totéž pak platí pro správní orgán I. stupně. Žalobkyně byla postižena za praktiky, kterými se snaží přimět spotřebitele, aby tento sběratelský servis využívali, což je zřetelně konstatováno již v rozhodnutí správního orgánu I. stupně na straně 4. Tato skutečnost činí argumentaci žalobkyně obsaženou v tomto žalobním bodě prakticky irelevantní, neboť polemizuje s něčím, co jí vůbec není správními orgány vytýkáno. Z pohledu přezkumu napadeného rozhodnutí proto není vůbec rozhodující, jaká je soukromoprávní konstrukce fungování sběratelského servisu.

49. Nedůvodný je i následující žalobní bod, ve kterém žalobkyně uvádí, že nebylo jejím cílem přimět zákazníky k uzavření smlouvy o koupi výrobku systémem sběratelského servisu. Pokud žalobkyně uvádí, že jí není jasné, jakým způsobem měla překročit při přesvědčování spotřebitelů ke koupi svého zboží limity stanovené zákonem o ochraně spotřebitele, jak tvrdí žalovaná, je opět možno odkázat na odůvodnění napadeného rozhodnutí, které se touto otázkou zevrubně zabývá. Především nelze, jak činí žalobkyně, z faktu, že se někteří spotřebitelé v této věci obrátili na žalovanou, dovozovat, že jsou si (všichni) spotřebitelé vědomi všech svých práv, jak naložit s uzavřenou smlouvou se žalobkyní. V tomto směru se jedná o *non sequitur*, kdy je z určitého předpokladu vyvozován následek, který z něj nevyplývá. Že spotřebiteli poté, co se s nabídkou žalobkyně seznámí, zůstává zachována volba mezi třemi možnostmi jeho dalšího chování, tj. odstoupit od smlouvy ve lhůtě 21 dní, v případě zaslání dalšího zboží k nahlédnutí v rámci sběratelského servisu má pak možnost volbu změnit a zboží vrátit v celkové lhůtě 27 dnů (z čehož 6 dní připadá na zkušební lhůtu koupě na zkoušku a 21 dnů na lhůtu k vrácení věci), nebo možnost úplného zrušení samotného sběratelského servisu, je sice pravda, ale podstata deliktního jednání, za které byla žalobkyně postižena, tkví v něčem jiném, než v právním omezování těchto možností, které navíc žalobkyně popisuje poněkud zavádějícím způsobem, když opomíjí, že samo vrácení určité věci nemá za automatický následek ukončení poskytování sběratelského servisu a nejedná se tak o zbavení spotřebitele, který o jeho poskytování nemá zájem, jeho tíživého dopadu (který záleží v tom, že je ve frekvenci zasílání jednotlivých sbírkových předmětů nucen činit aktivní kroky k jejich vrácení), jak ostatně žalovaná rovněž popsala na str. 6-7 napadeného rozhodnutí.
50. Správní orgány ve svých rozhodnutích přesvědčivě popsaly systém, v jehož rámci docházelo jednak ke zneprůhlednění nabídky prostřednictvím velikosti užívaného písma a jejího grafického vyvedení (žalovaná např. popsala, že informace o tom, že spotřebitel při akceptaci nabídky výrobku za zvýhodněnou cenu vstupuje rovněž do sběratelského servisu, byla vždy uvedena drobným písmem a na místo snadno přehlédnutelném v záplavě obrázků a informací o jedinečnosti výhodnosti nabídky, jimiž jsou nabídkové letáky žalované).
51. Tak v projednávaném případě jsou ve správním spise založeny celkem 4 nabídkové kupony. V případě nabídky sběratelské mince „Princezna Diana“ je informace o sběratelském servisu obsažena až na zadní straně poštovní poukázky, kterou měl spotřebitel uhradit zvýhodněnou cenu za uvedenou ražbu, a to vyvedená velmi drobným písmem, aniž by bylo jakkoli osvětleno, co se sběratelským servisem

rozumí. V případě ražby „Karel IV.“ je informace o sběratelském servisu obsažena neporovnatelně drobnějším a nevýrazným písmem sice v samotném nabídkovém kuponu, ale toliko ve znění: *„Beru na vědomí podrobné informace o sběratelském servisu.“*, aniž by bylo zřejmé, o jaké informace či službu se vlastně jedná. Na druhé straně nabídkového kuponu se nachází pouze informace, že v rámci sběratelského servisu obdrží spotřebitel další vydání edice mincí Vita Caroli k nahlédnutí za zvýhodněnou cenu. Pokud jde o ražbu „císař František Josef I.“ je opět obsažena na lícové straně nabídkového kuponu jen velmi kusá informace o sběratelském servisu ve znění: *„V rámci našeho sběratelského servisu obdržíte na ukázkou další exempláře z edice České pověsti a báje za zvýhodněnou cenu.“*, tedy opět bez jakékoli podrobnější informace o podstatě sběratelského servisu. Konečně, i v případě nabídky na ražbu „Přemysl Otakar II.“ je informace o sběratelském servisu uvedena velmi drobným písmem až pod shrnutím ceny objednávky, a to rovněž ve znění: *„V rámci našeho sběratelského servisu obdržíte na ukázkou další exempláře z edice České pověsti a báje za zvýhodněnou cenu.“*

52. Ke shora řečenému je nutno dodat, že všem shora uvedeným případům je společné především to, že neumožňují spotřebitelům jakýmkoli způsobem volit, zda mají o spotřebitelský servis zájem nebo ne. Ten je jim totiž předestřen jako pevná součást nabídky, kterou akceptují automaticky se souhlasem s koupí nabízené sběratelské mince za zvýhodněnou cenu.
53. Celá tato konstrukce pak jednoznačným způsobem směřuje k tomu, aby byl vstup do sběratelského servisu co nejjednodušší, spotřebitelé k němu nemuseli vyvíjet vůbec žádnou aktivitu, aby naopak byl co nejvíce skrytě navázán na jednání, která musí učinit každý spotřebitel, který by chtěl využít výhodnou nabídku na dodání výrazně zlevněného sběratelského kusu, přičemž naopak od spotřebitele, který by o vstup do sběratelského servisu zájem neměl, se očekává zcela nadstandardní bdělost, ostražitost a nadto i výrazná aktivita ke zjištění dalších informací, včetně takových při uzavírání formulářových smluv zcela nestandardních kroků, jako je škrtání některých polí obsahujících smluvní ujednání. V běžném smluvním styku se formulář užívá jako usnadnění, resp. zpřehlednění smluvní dokumentace tak, aby uzavření typizované smlouvy s sebou neslo co nejmenší transakční náklady na obou smluvních stranách. V posuzovaném případě se však tento formulář stal naopak nástrojem sloužícím ke zneprůhlednění a znesnadnění určité konkrétní volby spotřebitele, a to tím hůře, že šlo o zcela zásadní ujednání, z ekonomického hlediska pro žalobkyni i spotřebitele nepochybně mnohem významnější než samotný prodej zlevněného artefaktu (jak ostatně správně dovodila i žalovaná).
54. Správní orgány obou stupňů tak podle názoru soudu ve světle těchto zjištění dospěly ke správným závěrům. Žalobkyně ve své žalobě neuvedla žádná konkrétní tvrzení, která by byla způsobila tyto závěry vyvrátit.
55. Pokud se žalobkyně dovolává modelu tzv. průměrného spotřebitele, jak je formulován v čl. 18 Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách) s tím, že míra pozornosti průměrného spotřebitele má být posuzována „přísněji než dříve“,

přičemž žalobkyně odkazuje na rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 30. 5. 2007, sp. zn. 32 Odo 229/2006 (žalobkyně uvedla nesprávně sp. zn. 32 Odo 2291/2006, pozn. krajského soudu) a ze dne 23. 10. 2008, sp. zn. 32 Cdo 4661/2007, uvádí soud následující. Především pokud jde o odkaz na prve citovaný rozsudek Nejvyššího soudu, jeho odůvodnění postrádá pro projednávaný případ relevanci, protože se v určité míře zabývá toliko očekáváním průměrného spotřebitele vůči reklamám nabízejícím služby běžné potřeby (v daném případě z oblasti pohřebnictví), což se míjí s podstatou projednávané věci, neboť v ní se již jedná o nabídku na uzavření smlouvy, nikoli o pouhou reklamu, navíc přitom nejde o věc běžné potřeby. Posléze citovaný rozsudek Nejvyššího soudu pak pouze na podkladu skutkové i právně zcela odlišného případu (týkající se klamavého označení věcí a služeb a vyvolání nebezpečí záměny) konstatuje, že míra pozornosti spotřebitele má být posuzována přísněji než dříve (již nejen povrchní či zběžná pozornost, ale „rozumná míra pozornosti a opatrnosti“, jak stanoví bod 18 preambule směrnice o nekalých obchodních praktikách, totéž se týká žalobkyní odkazovaného rozsudku Soudního dvora EU ve věci C-210/96 Gut Springenheide a Tusky proti Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt ze dne 16. 7. 1998. Ani tyto okolnosti nemohou zvrátit správné závěry správních orgánů týkajících se konkrétní praxe prováděné žalobkyní, která byla detailně zachycena a správně hodnocena ve vztahu ke konkrétní situaci konkrétních spotřebitelů. K tomu pak soud pouze dodává, že tím správní orgány zcela vyhověly i požadavkům citované směrnice, která mj. právě v bodě 18 své preambule uvádí, že *„Pojem průměrného spotřebitele není statistickým pojmem. Pro stanovení typické reakce průměrného spotřebitele v daném případě budou muset vnitrostátní soudy a orgány vycházet z vlastního úsudku, s přihlédnutím k judikatuře Soudního dvora.“* Právě to se v projednávaném případě stalo a je to mj. i důvodem, proč není důvodná ani námitka žalobkyně, spočívající v tvrzení, že podobný sběratelský servis poskytuje i v jiných zemích, aniž by v nich byl shledáván nekalou praktikou. Žalobkyně o tom především nepředložila žádné důkazy; i bez toho je ovšem nutno uvést, že posouzení každého případu se musí dít individuálně a nelze závěry, ke kterým snad dospěly správní orgány v jedné zemi, mechanicky bez dalšího přenášet do zcela jiných podmínek v jiném státě, a to ani na podkladě do určité míry harmonizované právní úpravy.

56. Správné závěry, k nimž dospěly správní orgány, nemohlo zvrátit ani (navíc nijak neprokázané) tvrzení žalobkyně o tom, že drtivá většina jejích klientů je spokojena. I kdyby toto tvrzení bylo pravdivé, nemá ve vztahu k nekalé obchodní praxi, za kterou byla žalobkyně postižena, očividně žádnou relevanci.
57. Žalobkyně soudu předložila v podání ze dne 27. 1. 2020 rozbor spotřebitelských podnětů (adresovaných správnímu orgánu I. stupně, které nakonec vedly k zahájení řízení a posléze k vydání napadeného rozhodnutí). K tomuto rozboru soud uvádí toliko to, že je v poměrech projednávaného případu zcela nerozhodné, z jakých pohnutek se snad spotřebitelé na správní orgán I. stupně obrátili, zda do té doby byli spokojenými zákazníky, zda si sjednávali se žalovanou splátkový kalendář atd. Žalobkyně byla postižena za konkrétně vymezené jednání, jehož se dopustila ve správním spise zachyceným způsobem, tedy sestavením nabídkových kuponů a formulací příslušných textových pasáží na nich. Osoby jednotlivých spotřebitelů, kteří se obrátili na správní orgán I. stupně, či jejich konkrétní jednání, není v dané věci jakkoli relevantní.

58. Jelikož všechny námitky žalobkyně byly shledány nedůvodnými, soud žalobu zamítl postupem podle § 78 odst. 7 s. ř. s.

Náklady řízení

59. Žalovaný správní orgán, který měl ve věci plný úspěch, má podle § 60 odst. 1 věty první s. ř. s. právo na náhradu důvodně vynaložených nákladů řízení před soudem proti žalobkyni, která ve věci úspěch neměla. Žalovanému správnímu orgánu však žádné náklady řízení nad rámec úřední činnosti nevznikly, a proto bylo rozhodnuto, že na náhradu nákladů řízení nemá žádný z účastníků právo.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze podat kasační stížnost do dvou týdnů po jeho doručení. Kasační stížnost se podává u Nejvyššího správního soudu, se sídlem Moravské náměstí 6, Brno. O kasační stížnosti rozhoduje Nejvyšší správní soud.

V Plzni dne 29. ledna 2020

JUDr. Václav Roučka v.r.
předseda senátu