



ČESKÁ REPUBLIKA
ROZSUDEK
JMÉNEM REPUBLIKY

Krajský soud v Brně rozhodl v senátě složeném z předsedy JUDr. Davida Rause, Ph.D. a soudců Mgr. Kateřiny Kopečkové, Ph.D. a Mgr. Petra Šebka v právní věci

žalobce: **Deluxea a.s.**
sídlem Na příkopě 9, Praha
zastoupen Mgr. Ing. Milanem Šoubou, advokátem
sídlem Cihlářská 19, Brno

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

o žalobě proti rozhodnutí žalované ze dne 3.10.2017, č.j. ČOI
89053/16/O100/3000/16/17/Be/Št,

takto:

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

Odůvodnění:

1. Žalobce podanou žalobou napadá rozhodnutí žalované ze dne 3.10.2017, č.j. ČOI 89053/16/O100/3000/16/17/Be/Št, kterým bylo změněno rozhodnutí České obchodní inspekce, inspektorátu Jihomoravského a Zlínského (dále jen „prvostupňový orgán“), ze

dne 16.6.2016, č.j. ČOI 75935/16/3000/R/Min, kterým byla žalobci uložena úhrnná pokuta ve výši 10 000 Kč za porušení § 12 odst. 1 a § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon č. 634/1992 Sb.“), tak, že výrokem I. žalovaná zrušila bod 1 výroku prvostupňového rozhodnutí týkající se porušení § 12 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb. a řízení v této části zastavila a výrokem II. snížila pokutu na 5 000 Kč; výrokem III. prvostupňové rozhodnutí ve zbytku potvrdila.

2. Žalobce byl potrestán za to, že v bodu 5.4. Všeobecných obchodních podmínek spotřebitele řádně neinformoval o podmínkách uplatnění práva z vadného plnění, čímž naplnil skutkovou podstatu správního deliktu dle § 24 odst. 7 písm. k) zákona č. 634/1992 Sb.

I. Shrnutí žalobní argumentace

3. Žalobce namítá, že se neztotožňuje s tvrzením žalované, že v čl. 5.4. Všeobecných smluvních podmínek kladl na zákazníka povinnosti nad rámec platné právní úpravy. Podle žalobce není možné řádně rozhodnout o reklamaci, neexistuje-li žádný doklad o tom, že zájezd měl vadu. Žalovaná založila své posouzení věci na přepjatém formalistickém pohledu, žalobce volil formulaci smluvních podmínek s ohledem na zákazníka, aby bez nejmenších pochybností mohl uplatnit svá práva z vadného plnění. Žalobce v této souvislosti uvádí, že je auditovanou společností a jeho auditor požaduje ke každé úhradě doložení dokladu o zaplacení služeb.
4. Žalobce dále nesouhlasí se závěrem, že formulace Všeobecných smluvních podmínek „doložit doklad o zaplacení služeb“ jsou pro spotřebitele matoucí; bez ohledu na to, že je třeba spotřebitele chránit, jedná se o samostatně uvažující osobu, v jejímž případě není nutné uplatňovat pouze striktně gramatický výklad.
5. Podle žalobce ani podpis reklamačního protokolu není povinností navíc. Jedná se o stvrzení pravosti právního jednání zákazníka. Bez tohoto stvrzení by žalobce musel nejprve zjišťovat, zdali práva z vadného plnění uplatňuje zákazník nebo jiná osoba, která k tomu není oprávněná, a došlo by tak k průtahům v neprospěch zákazníka. Ve smyslu všeobecných smluvních podmínek zákazník může (ale nemusí) uplatnit práva z vad a žádat uskutečnění nápravy přímo na místě vzniku vadného plnění. Pokud tak učiní, prokáže tuto skutečnost právě reklamačním protokolem, čímž pouze přispěje k rychlému a bezproblémovému vyřízení reklamace a především k prokázání svého nároku na práva z vadného plnění.
6. Žalobce dále namítá, že žalovaná porušila „zásadu *reformation in peius*“, neboť výše sankce relativně vzrostla v důsledku toho, že se typově méně závažný delikt po rozhodnutí žalované dostal do postavení deliktu hlavního. V pasáži odůvodnění tohoto postupu v napadeném rozhodnutí žalované žalobce spatřuje svévoli.
7. Svoji argumentaci žalobce doplnil v podané replice, v níž uplatnil námitku rozdílného postupu jiného inspektorátu žalované, než v jeho případě. Žalobce navrhuje, aby zdejší soud napadené rozhodnutí žalované, respektive výroky II. a III. napadeného rozhodnutí, zrušil a věc jí vrátil k dalšímu řízení. Na svém procesním postoji žalobce setrval po celou dobu řízení před zdejším soudem.

II. Shrnutí procesního stanoviska žalované

8. Žalovaná nesouhlasí se žalobou, napadené rozhodnutí považuje za správné a odůvodněné. Věcně setrvává na závěrech obsažených v napadeném rozhodnutí.
9. Žalovaná navrhuje, aby zdejší soud žalobu jako nedůvodnou zamítl, a na svém procesním stanovisku setrvala po celou dobu řízení před zdejším soudem.

III. Posouzení věci

10. Žaloba byla podána včas (§ 72 odst. 1 zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, dále jen „s.ř.s.“), osobou k tomu oprávněnou (§ 65 odst. 1 s.ř.s.), žaloba je přípustná (§ 65, § 68 a § 70 s.ř.s.).
11. Zdejší soud napadené rozhodnutí přezkoumal v mezích uplatněných žalobních bodů (§ 75 odst. 2 s.ř.s.) podle skutkového a právního stavu ke dni rozhodnutí žalované (§ 75 odst. 1 s.ř.s.) a bez jednání za splnění podmínek podle § 51 odst. 1 s.ř.s. dospěl k závěru, že žaloba není důvodná.
12. Podle § 13 zákona č. 634/1992 Sb. je prodávající povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou (dále jen "reklamace") spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav.
13. Podle § 1813 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“), jsou zakázána ujednání, která zakládají v rozporu s požadavkem přiměřenosti významnou nerovnováhu práv nebo povinností stran v neprospěch spotřebitele. To neplatí pro ujednání o předmětu plnění nebo ceně, pokud jsou spotřebiteli poskytnuty jasným a srozumitelným způsobem.
14. Podle § 1814 písm. a) občanského zákoníku se zvláště zakazují ujednání, která vylučují nebo omezují spotřebitelova práva z vadného plnění nebo na náhradu újmy.
15. Podmínky uplatnění práv z vadného plnění jsou nyní upraveny občanským zákoníkem. Smyslem § 13 zákona č. 634/1992 Sb. je zajistit, aby spotřebitel, který si jako neprofesionál obdržel dostatečnou informaci, jakým způsobem může uplatnit svá práva, vztaženo k posuzované věci, za případné vady zájezdu (§ 2537 až § 2540 občanského zákoníku ve spojení s jeho obecnými ustanoveními a ustanoveními týkajícími se smluv uzavíraných se spotřebitelem).
16. Všeobecné obchodní podmínky žalobce v části „Porušení povinností a odpovědnost za vady“ obsahovaly bod 5.4, v němž bylo uvedeno, že „Zákazník je při uplatňování svých práv z vadného plnění („reklamace“) povinen uvést své jméno, příjmení, adresu, datum narození, v čem spatřuje vadu v plnění, jaký způsob nápravy požaduje, uplatnění svého práva řádně zdůvodnit a podle možností zákazníka i průkazně skutkově doložit. Dále je povinen doložit doklad o zaplacení služeb a reklamační protokol popisující reklamaci podepsat...Tyto skutečnosti je zákazník povinen nechat si písemně potvrdit sepsáním reklamačního protokolu a oznámit je předáním reklamačního protokolu DELUXEA.“.
17. Z citované pasáže Všeobecných obchodních podmínek neplyne, že by se snad nejednalo o povinný postup a že by snad spotřebitelé tyto povinnosti „logicky“ nemuseli splnit, pokud by k tomu neměli možnost, jak argumentuje žalobce v žalobě. Všeobecné obchodní podmínky jednoznačně upravují, jaký postup je třeba dodržet, coby jedinou možnou

formu uplatnění práv z vady zájezdu u žalobce; ani žádným jiným výkladem, kupř. teologickým, jak namítá žalobce, nelze z citované pasáže dovodit, že se jedná o jednu z variant možného postupu při zjištění vady poskytnutého plnění. V tomto ohledu je zcela bezpředmětné, že žalobce je auditovanou společností a že podmínky reklamace, jak plynou ze Všeobecných obchodních podmínek žalobce, mu umožňují snadnější a tudíž i rychlejší vyřízení reklamace; klíčové je v tomto ohledu hledisko průměrného spotřebitele a splnění informační povinnosti tak, aby nedošlo k mylnému poučení spotřebitelů o rozsahu jejich práv.

18. Podle zdejšího soudu správní orgány podrobným a přesvědčivým způsobem zdůvodnily, proč došlo k naplnění skutkové podstaty správního deliktu dle § 24 odst. 7 písm. k) zákona č. 634/1992 Sb., podle něhož se prodávající dopustí správního deliktu tím, že neinformuje spotřebitele podle § 13 citovaného zákona, s tím, že způsob, jakým žalobce učinil, nelze považovat za řádné informace. Podle prvostupňového orgánu by v důsledku stanovení povinností nad rámec zákona (doložení dokladu o zaplacení a povinnost nechat si potvrdit sepsání reklamačního protokolu) mohl spotřebitel práva z vadného plnění uplatnit chybně či na jejich uplatnění zcela rezignovat. Podle žalované je pak formulace požadavku „doložit doklad o zaplacení služeb“ způsobila uvést spotřebitele v omyl v tom směru, že podmínkou uplatnění reklamace je též prokázání úhrady sjednaných služeb v souladu s částí 4. Všeobecných obchodních podmínek (Cena zájezdu a platební podmínky). S těmito závěry se zdejší soud zcela ztotožňuje a argument žalobce, že „zorientovaný“ spotřebitel z této pasáže nemůže dovodit, že má předložit doklad o zaplacení zájezdu, lze považovat přinejmenším za účelový. Průměrný spotřebitel může požadavek na předložení dokladu o zaplacení služeb jednoznačně spojovat s povinností předložit doklad o úhradě zájezdu.
19. Žalovaná dále správně v napadeném rozhodnutí akcentovala, že se mohou vyskytnout takové vady zájezdu, kdy spotřebitel ani nemůže na vlastní náklady zajistit nějakou formu nápravy a ani jej to nemusí napadnout. Stejně tak jde nad rámec podmínek plynoucích z občanského zákoníku (§ 2540 ve spojení s § 545 a násl. OZ) požadavek na předložení reklamačního protokolu z místa zájezdu, když podle žalované nemusí být v možnostech spotřebitele si takový dokument na místě opatřit.
20. Námitka, že žalovaná postupovala při výkladu bodu 5.4. Všeobecných obchodních podmínek žalobce formalisticky, tudíž není důvodná, a byl to naopak žalobce, kdo spotřebitele informoval zavádějícím způsobem.
21. Zdejší soud nesouhlasí se žalobcem ani v tom, že by žalovaná při stanovení výše pokuty porušila zásadu zákazu *reformatio in peius*, neboť z napadeného rozhodnutí plyne, že ve výsledku odvolací řízení vedlo ke zlepšení postavení žalobce, neboť výše pokuty byla z původních 10 000 Kč snížena na 5 000 Kč (přičemž horní hranice pokuty v tomto případě je zákonem č. 634/1992 Sb. stanovena na 3 000 000 Kč). Zákaz *reformatio in peius* vyjadřuje obecně požadavek zákazu zhoršení postavení osoby, která podala opravný prostředek nebo v jejíž prospěch byl opravný prostředek jinou oprávněnou osobou podán, aby nebyla odrazována od možnosti takový prostředek využít; rozhodující je tedy výsledek odvolacího řízení, který byl pro žalobce v posuzovaném případě příznivější.
22. Pokud žalobce odůvodnění výše sankce v napadeném rozhodnutí považuje za svévolné, tak zdejší soud mu za pravdu nedává. Žalovaná poté, co zrušila výrok prvostupňového orgánu o spáchání deliktu spočívajícího v neseznámení spotřebitele s celkovou cenou zájezdu (§ 24

odst. 7 písm. j/ zákona 634/1992 Sb.) coby deliktu nejprísněji postižitelného, v odůvodnění svého rozhodnutí uvedla, že v předchozím rozhodnutí byly postihnuty v souladu se zásadou absorpční úhrnnou pokutou dva delikty spáchané v souběhu, přičemž nyní je namíste postihnout jediný delikt, spočívající v porušení § 13 zákona č. 634/1992 Sb., jehož individuální závažnost vzhledem k neaplikaci zásady absorpce relativně vzrostla, plnohodnotnou sankcí. Podle žalované je pokuta ve výši 5 000 Kč stále postihem dosti mírným a žalobce nikterak nepoškodila. S tím zdejší soud souhlasí, nadto žalobce v žalobě ani neindikuje, že by snad byla pokuta uložena v nepřiměřené výši. Uložení pokuty ve výši 5 000 Kč za výše popsané protiprávní jednání žalovaná nikterak nevybočila z mezí daných zákonem a její úvahy v rámci správního uvážení nelze označit za svévolné.

23. Pokud jde o v replice uplatněnou námitku, že Inspektorát České obchodní inspekce pro Plzeňský a Karlovarský kraj nahlížel na podle žalobce totožné znění obchodních podmínek jiné cestovní kanceláře odlišným způsobem, jedná se o námitku opožděnou, neboť rozšířit žalobu na dosud nenapadené výroky rozhodnutí nebo ji rozšířit o další žalobní body lze jen ve lhůtě pro podání žaloby (§ 71 odst. 2 s.ř.s.). Uvedená námitka byla vznesena dne 27.4.2018, tedy po uvedené dvouměsíční lhůtě ve smyslu § 72 odst. 1 s.ř.s., která uplynula dne 6.12.2017. *Obiter dictum* k této námitce zdejší soud uvádí, že legitimní očekávání žalobce by mohla založit pouze zákonná, dlouhodobá, ustálená a jednotná správní praxe ve skutkově totožných případech, nikoli eventuálně jiný postup v jedné skutkově obdobné věci.
24. Zdejší soud s ohledem na výše uvedené neshledal žalobu důvodnou a nad rámec uplatněných žalobních bodů nezjistil žádnou vadu, jež by atakovala zákonnost napadeného rozhodnutí a k níž by musel přihlížet z úřední povinnosti, a proto žalobu jak nedůvodnou podle § 78 odst. 7 s.ř.s. zamítl.

IV. Náklady řízení

25. O nákladech řízení zdejší soud rozhodl podle § 60 odst. 1 s.ř.s. Žalobce nebyl ve věci úspěšný, a proto mu nenáleží právo na náhradu nákladů řízení; to by náleželo procesně úspěšnému účastníkovi, kterým byla žalovaná. Zdejší soud však nezjistil, že by žalované vznikly náklady nad rámec její běžné úřední činnosti, a proto rozhodl, že se jí náhrada nákladů řízení nepřiznává.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze podat kasační stížnost ve lhůtě dvou týdnů ode dne jeho doručení. Kasační stížnost se podává ve dvou (více) vyhotoveních u Nejvyššího správního soudu, se sídlem Moravské náměstí 6, Brno. O kasační stížnosti rozhoduje Nejvyšší správní soud.

Lhůta pro podání kasační stížnosti končí uplynutím dne, který se svým označením shoduje se dnem, který určil počátek lhůty (den doručení rozhodnutí). Připadne-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den. Zmeškání lhůty k podání kasační stížnosti nelze prominout.

Kasační stížnost lze podat pouze z důvodů uvedených v § 103 odst. 1 s.ř.s. a kromě obecných náležitostí podání musí obsahovat označení rozhodnutí, proti němuž směřuje, v jakém rozsahu a z jakých důvodů jej stěžovatel napadá, a údaj o tom, kdy mu bylo rozhodnutí doručeno.

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 30. ledna 2020

David Raus v.r.
předseda senátu