



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK

JMÉNEM REPUBLIKY

Krajský soud v Plzni rozhodl v senátě složeném z předsedy senátu Mgr. Alexandra Krysla a soudce Mgr. Lukáše Pišvejce (soudce zpravodaj) a soudkyně JUDr. Veroniky Burianové ve věci

žalobce: **ANG Swiss AG**, Laubernstrasse 6, Kreuzlingen, Švýcarsko,

zastoupen advokátkou Mgr. Denisou Valentovou, Duškova
164/45, 150 00 Praha 5 ,

proti
žalované: **Česká obchodní inspekce**, Štěpánská 15, 120 00 Praha 2

o žalobě proti rozhodnutí žalované ze dne 5. 1. 2018, č. j. ČOI
115583/17/O100/2200/17/18/Ber/Št

takto:

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

Odůvodnění:

I.

Napadené rozhodnutí

1. Žalobce se žalobou domáhá zrušení rozhodnutí žalované ze dne ze dne 5. 1. 2018, č. j. ČOI 115583/17/O100/2200/17/18/Ber/Št, jímž bylo změněno rozhodnutí ředitele inspektorátu České obchodní inspekce Plzeňského a Karlovarského kraje (dále jen

Shodu s prvopisem potvrzuje L. C.

„prvoinstanční orgán“) ze dne 12. 6. 2017, č. j. ČOI 83273/17/2200 (dále jen „prvoinstanční rozhodnutí“), kterým byla žalobci podle § 24 odst. 12 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele (dále jen „ZOS“) uložena úhrnná pokuta ve výši 450.000 Kč tak, že došlo k opravě chyb v psaní obsažených v části I odst. 1 a odst. 4 výroku prvoinstančního rozhodnutí, a došlo ke snížení úhrnné pokuty na částku 400.000 Kč. Zároveň byl napadeným rozhodnutím zrušen výrok I odst. 3 prvoinstančního rozhodnutí a řízení pro skutek v dané části popsany bylo zastaveno. Ve zbytku bylo prvoinstanční rozhodnutí potvrzeno.

II.

Žaloba

2. K jednotlivým skutkům, v jejichž spáchání žalovaná spatřuje naplnění skutkové podstaty správních deliktů dle zákona o ochraně spotřebitele, si žalobce dovoluje uvést následující:
3. Skutek v části I. výroku, odst. 1 rozhodnutí prvoinstančního orgánu; správní delikt dle § 24 odst. 7, písm. k) ZOS: Ke spáchání tohoto správního deliktu se Žalobce doznal s tím, že v době zahájení kontroly skutečně na svých internetových stránkách informoval o možnosti odstoupit od kupní smlouvy pouze odkazem na zákonnou úpravu, nicméně záhy došlo k napravení tohoto stavu a obchodní podmínky byly plně uvedeny do souladu s platnou zákonnou úpravou. Toto potvrzuje i ČOI, přičemž uvádí v protokolu o kontrole ze dne 11. 3. 2016, č. j. ČOI 29105/16/2200, že nedostatky v tomto směru nebyly zjištěny. Informace ohledně odstoupení od smlouvy tedy byly všem zákazníkům k dispozici na webových stránkách www.mincovní-obchod.cz. Dále pokud jde o přípis ze dne 20. 10. 2015, v němž došlo k chybnému informování spotřebitele o právech z odpovědnosti za vady zboží, Žalobce rovněž doznal pochybení na straně zaměstnanců svého zákaznického servisu. Zaměstnanci zákaznického servisu, který pro klienta zajišťuje společnost TCS Taurus Service s.r.o., IČO: 28024133 se sídlem, Plovární 82/3, 301 00 Plzeň-Jižní Předměstí, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni, oddíl C, vložka 21786 (dále jen „zákaznický servis“) na základě smluvního vztahu s klientem, nemají právnické vzdělání, a tak může dojít k tomu, že (stejně jako většina laické veřejnosti) nedodrží zákonnou terminologii a zamění různé právní instituty, ačkoliv jsou si samozřejmě vědomi, že odstoupení od kupní smlouvy a reklamace z titulu odpovědnosti za vady zboží jsou rozdílné nároky s příslušnými lhůtami k jejich uplatnění u prodávajícího. Oba nároky spotřebitelů jsou řádně a srozumitelně vysvětleny, a to nejen ve Všeobecných obchodních podmínkách Českého Mincovního Obchodu (dále jen „VOP“) dostupných na internetových stránkách www.mincovní-obchod.cz, ale také v nabídkovém kuponu je vždy uvedena informace o 21 denní lhůtě k odstoupení od smlouvy. S ohledem na výše uvedené poukazuje žalobce na to, že ČOI v prvním odstavci výrokové části rozhodnutí (i) zaměňuje informace na internetových stránkách Českého Mincovního Obchodu (dále jen „ČMO“) poskytované širokému okruhu zákazníků a informace sdělované v jediném dopise v rámci komunikace s konkrétním zákazníkem a (ii) kvalifikuje nedodržení zákonných povinností ze strany Žalobce na základě ojedinělé nesprávně formulované odpovědi zákaznického servisu, kde byl v rámci použité terminologie zaměněn institut odstoupení od smlouvy a reklamace z vadného plnění. Žalobce již opakovaně přiznal, že v případě ad (i) pochybil, nicméně svoje pochybení ihned napravit. V případě ad (ii) došlo k jednorázovému pochybení v rámci komunikace s konkrétním zákazníkem a nejedná se ze strany Žalobce o běžnou praxi ve vztahu ke všem zákazníkům.
4. Skutek v části I. výroku, odst. 2 rozhodnutí prvoinstančního orgánu; správní delikt dle §

24 odst. 1, písm. a) ZOS: Ke spáchání tohoto správního deliktu Žalobce uvádí, že k nabídkovým letákům zasílaným spotřebitelům skutečně nejsou přiloženy VOP Českého Mincovního Obchodu. Zasílání nabídek prostřednictvím poštovních služeb a s tím spojené náklady mají pochopitelně své limity. Tímto způsobem funguje obchodní činnost spočívající v oslovování zákazníků prostřednictvím nabídkových letáků v tištěných periodicích a zasílaných poštou již více než 20 let a v mnoha zemích světa. Jde o rozšířenou praxi při prodeji z e-shopů či jiných formách uzavírání smluv distančním způsobem, že vlastní text obchodních podmínek není vzhledem k obvyklému rozsahu takových podmínek zasílán spolu s nabídkou. Žalobci není známo, že by jiná společnost realizující obchody tímto způsobem, zasílala v rámci komunikace se spotřebiteli i kompletní text obchodních podmínek. Standardně se odkazuje na obchodní podmínky uvedené na internetových stránkách dané společnosti, které jsou tak dostupné široké veřejnosti kdykoliv, tj. jak v předstihu před uzavřením smlouvy, tak i v průběhu trvání smluvního vztahu a realizace obchodů. Spotřebitel je zároveň výslovně upozorňován na možnost zaslání úplného znění obchodních podmínek na vyžádání, aby je měl v tištěné podobě. Všechny nabídkové kupony pro zákazníky obsahují informaci o právu zákazníka na vrácení zboží do 21 dnů. Spotřebitel je tedy již v nabídkovém kuponu seznámen se svým právem odstoupit od smlouvy, a v jaké lhůtě tak může učinit. Ostatní informace jsou spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy dostupné na zmíněných internetových stránkách a spotřebitel je v nabídkovém šeku rovněž poučen, že si může písemně požádat o zaslání VOP. Materiály Českého Mincovního Obchodu určené zákazníkům také vždy obsahují kontakt na zákaznický servis, kde si lze zaslání VOP vyžádat, a zákazníkům jsou zodpovězeny všechny dotazy k podmínkám a postupu ohledně odstoupení od kupní smlouvy. Údaje k nároku na odstoupení od smlouvy jsou dostupné jak zákazníkům s připojením k internetu, tak zákazníkům, kteří internetové připojení nemají. Spotřebitelům proto jsou ve smyslu ustanovení § 1820 odst. 1, písm. f) zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku (dále jen „NOZ“) sděleny v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy všechny zákonem požadované informace. Žalobce se domnívá, že je zřejmé, že ze strany ČOI nebyla nabídka Žalobce správně posouzena, protože spotřebitel je již v nabídkovém kuponu poučen o možnosti a lhůtě pro „vrácení zboží“, tedy fakticky o možnosti od smlouvy odstoupit. Žalobce se v tomto případě správního deliktu ve smyslu § 24, odst. 1, písm. a) ZOS nedopustil, protože neporušil zákaz používání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků dle § 4, odst. 3 ZOS v návaznosti na § 5 odst. 1 písm. c) ZOS v rozhodném znění.

5. Skutek v části I. výroku v odst. 4 prvoinstančního rozhodnutí; správní delikt dle § 24 odst. 1, písm. a) ZOS: Žalobce se měl dopustit vnucování zakoupení výrobků, které spotřebitel přímo nepožaduje včetně režimu sběratelského servisu, kdy spotřebitelem objednané zboží je zasláno i s dalšími neobjednanými výrobky a souhrnnou fakturou na celou částku, tj. za výrobky spotřebitelem objednané, tak i neobjednané, nabídka na jméno spotřebitele obsahuje předem zaškrtnutý souhlas s objednávkou výrobku a současně se sdělením, že se jedná o režim sběratelského servisu, v jehož rámci obdrží k nahlédnutí další edice a předem zaškrtnutým souhlasem má být spotřebiteli vnucováno zakoupení výrobků v rámci sběratelského servisu, což je podle ČOI nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršujícím možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele. Žalobce je přesvědčen, že postup ČOI v jí vedeném řízení a aplikace předmětných ustanovení ZOS na nabídkový kupon Žalobce je způsobena nepochopením principu sběratelského servisu a předpokladem ČOI, že se jedná o podvodnou podnikatelskou praktiku. Žalobce především zdůrazňuje, 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 objednávan spolu s jednotlivým zbožím na základě nabídkového kuponu s vyjádřením výslovného souhlasu se zařazením do sběratelského servisu, který musí být stvrzen podpisem zákazníka. Zákazníkovi jsou pak nabídnuty i další artikly z dané sběratelské série tak, aby mohl mít v případě zájmu celou sérii či všechny sběratelské předměty jednoho tématu např. čeští panovníci. Žalobce provozuje služby především pro sběratele a vychází tedy z toho, že zákazníkovi rovnou nabídne za výhodnou cenu i další zboží, o které se může v rámci budování sbírky zajímat. 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 NOZ. Zákazníkům je pak poskytnuta zkušební lhůta 6 dnů od obdržení zboží ke schválení či odmítnutí uzavření kupní smlouvy, kdy žalobce prodlužuje tuto lhůtu nad rámec zákona ve prospěch spotřebitelů, neboť zkušební lhůta dle § 2150 odst. 2 NOZ. činí u movitých věcí 3 dny. Po uplynutí šestidenní zkušební lhůty může zákazník stále zboží vrátit ve lhůtě 21 dní od uplynutí této zkušební lhůty. Předně si Žalobce dovoluje podotknout, že v případě posuzovaných spotřebitelských podnětů se v žádném případě nesnažil 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 tří stěžovatelů nedotčena. Žalobci není jasné, jakým postupem měl překročit při přesvědčování spotřebitelů ke koupi svého zboží limity dané zákonem o ochraně spotřebitele, jak tvrdí ČOI. Žalobce musí vycházet z toho, že všichni kdo mají zájem o jeho služby včetně průměrného spotřebitele, si pozorně přečtou nabídku, se kterou souhlasí (už jen aby věděli, co a za jakou cenu kupují) a není-li jim něco jasné, zavolají na telefonní číslo v nabídce uvedené nebo se informují na internetových stránkách. 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 ví o dozorové pravomoci ČOI, což vyplývá z podaných podnětů spotřebitelů, 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 (viz výčet výše) zůstávají zachovány a žalobce je plně respektuje. Žalobci záleží na spokojenosti zákazníků, neboť pouze spokojení zákazníci budou dále kupovat jeho výrobky a případně koupí sběratelského zboží doporučí svým známým. Spotřebiteli zůstává po obdržení a přečtení nabídkového kuponu volba mezi třmi základními možnostmi, resp. při koupi zboží a následném odstoupení od smlouvy má spotřebitel další tři možnosti volby svého jednání. Žalobce nemá zájem „podvádět“ své zákazníky, ale budovat stabilní základnu sběratelů, kterým může poskytovat své služby. Po celém světě má více než 10 milionů spokojených zákazníků z toho přes 30 tisíc zákazníků využívá služby v České republice, např. v loňském roce bylo realizováno více než 150 tisíc zásilek. Spokojených zákazníků je tedy většina a zlomek nespokojených, kteří se obrací na ČOI nereprezentuje standardní průběh vztahu se zákazníky a dle názoru Žalobce ani průměrného spotřebitele. Žalobce také doplňuje, že systém sběratelského servisu a znění nabídkového kuponu bez problému funguje řadu let ve všech státech, kde podnikatelské seskupení, jež je Žalobce členem, působí (mj. Německo, Itálie, Polsko, Slovensko, Rakousko, Švýcarsko, Finsko, Norsko, Švédsko a Belgie, USA). To vše aniž by místní správní orgány v těchto státech (včetně států

Evropské Unie) na nabídkové kupony nahlížely jako na agresivní obchodní praktiku. ČOI přesto Žalobci vytýká podobu nabídkového kuponu včetně způsobu projevení souhlasu či nesouhlasu spotřebitele se zařazením do sběratelského servisu, kdy nesouhlas s objednáním sběratelského předmětu včetně sběratelského servisu spotřebitelé mohou na nabídkovém kuponu projevit zaškrtnutím označeného textu a souhlas je vyjádřen v předem zaškrtnutém políčku označeném tučně vytištěnými (větší velikostí písma než zbytek textu) napsanými písmeny „Ano“ se zbytkem pokračujícího textu „objednávám exkluzivní ražbu.....s poukázkou za aktuální zvýhodněnou cenu pouhých..... Kč - NEPLATÍM POŠTOVNÉ. Po obdržení zásilky mám právo na vrácení zboží do 21 dnů. V rámci sběratelského servisu obdržím k nahlédnutí další vydání edice...za zvýhodněnou cenu (*pokud nemáte zájem, prosím přeškrtněte). Tento exkluzivní sběratelský servis mohu kdykoliv bez uvedení důvodů ukončit.“ (Žalobce upozorňuje, že existují různé varianty textu obsaženého v nabídkových kuponech, liší se však minimálně). ČOI v popsaném způsobu spatřuje vnucování zakoupení výrobků v rámci sběratelského servisu. V rozhodnutí orgánu prvního stupně je tak konstatováno naplnění skutkové podstaty přestupku ve smyslu § 24 odst. 1 písm. a) ve spojení s § 4 odst. 4 a § 5b odst. 1 ZOS v rozhodném znění. Skutková podstata přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele je naplněna, je-li porušen zákaz používání nekalých obchodních praktik, přičemž nekalou obchodní praktikou se rozumí i agresivní obchodní praktika dle § 5b zákona o ochraně spotřebitele. O agresivní obchodní praktiku se tak jedná, 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. Žalobce je přesvědčen, že posuzovaná podoba nabídkových kuponů žádným způsobem i s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem výrazně nezhoršuje a nemůže výrazně zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k výrobku, a to nepatřičným ovlivňováním a donucováním. Žalobce si k odůvodnění rozhodnutí dovoluje dodat, že toto obsahuje nepravdivé údaje, když konstatuje, že nechce-li si spotřebitel výrobky, které nad rámec objednávky při využití služby sběratelského servisu obdržel, ponechat, musí je vracet na své náklady, tj. aby projevil skutečnou svobodnou vůli, musí vynaložit čas a finanční prostředky. Ve skutečnosti však na své náklady spotřebitel zboží nevrací. Zákazníkovi je pracovníkem bezplatné zákaznické linky nabídnuto, že mu bude odeslána obálka s poštovní známkou tak, aby mohl bez vynaložení vlastních prostředků zboží vrátit. Stačí, aby spotřebitel zákaznické lince svůj záměr zboží vrátit oznámil. Spotřebitele tedy odstoupení od smlouvy stojí pouze volání dle jeho tarifu (Žalobce za volání nic neúčtuje, jedná se o standardní pevnou linku a standardní mobilní telefon) a čas, s jehož vynaložením je ale nutné při využití jakékoliv služby počítat jako s rizikem, že zakoupená věc či služba bude mít vady, nebo že se spotřebitel rozhodne od smlouvy odstoupit. Žalobce považuje za důležité zdůraznit, že zákaznická linka funguje ke spokojenosti jeho zákazníků a většinu problémů spotřebitelů lze touto rychlou, přímou a bezplatnou cestou vyřešit. Takové prvotní jednání nespokojených spotřebitelů, či spotřebitelů, kterým je cokoli ohledně služeb poskytovaných Žalobcem nejasné, by nakonec zamezilo nedorozumění a takovému průběhu případu, kdy první kontakt probíhá až přes ČOI. Zákazník nedostává nic „nad rámec“ své objednávky, ale pouze dle objednávky sběratelského servisu, tedy i toto odůvodnění ČOI není pravdivé. Pokud jde o předem zaškrtnutý souhlas s objednávkou výrobku (zde konkrétně mimořádné ražby za zvýhodněnou cenu), který ČOI interpretuje

jako vnucování zakoupení dalších výrobků, což má být nepatřičným ovlivňováním výrazně zhoršujícím možnost svobodného rozhodnutí spotřebitele, Žalobce s popsaným závěrem ČOI nesouhlasí, neboť i přes předem zaškrtnutý souhlasem v nabídkovém kuponu zůstává spotřebiteli zachována možnost svobodně zvolit:

6. A) Objednávku zboží vůbec neučiní, tj. nabídkový kupon nepodepíše a neodešle na adresu zákaznického servisu Kontrolované osoby a není tak ani zařazen mezi zákazníky využívající sběratelský servis;
7. B) Objednávku učiní jakožto jednorázový nákup sběratelského předmětu, zároveň se rozhodne, že služeb sběratelského servisu využívat nechce. Spotřebitel se před rozhodnutím, zda nabídkový kupon podepíše a odešle, může o službách a kvalitě zboží Českého Mincovního Obchodu informovat u všech dostupných zdrojů (zákaznická linka /internetové stránky/ telefonická či písemná žádost o zaslání písemného vyhotovení všeobecných obchodních podmínek). K podpisu a odeslání potvrzeného nabídkového kuponu není spotřebitel zněním nabídky nijak nucen či v zájmu uzavření smlouvy nepatřičně ovlivňován. Spotřebitel je pouze informován o zvýhodněné ceně zboží včetně udání její výše, přičemž tato cena platí bez ohledu na to, zda spotřebitel původní zboží objedná včetně nebo bez sběratelského servisu. Po seznámení s podmínkami nákupu a podmínkami sběratelského servisu má spotřebitel zároveň možnost zboží objednat bez zařazení do služeb sběratelského servisu, kdy tuto vůli projeví přeškrtnutím věty vyjadřující zájem o zařazení do sběratelského servisu („V rámci sběratelského servisu obdržím k nahlédnutí další vydání....*Pokud nemáte zájem, prosím přeškrtněte“) v nabídkovém kuponu před jeho odesláním, či jiným způsobem prodávajícího informuje, že si nepřeje využívat sběratelský servis (např. vepsáním věty, že si nepřeje být součástí sběratelského servisu). To vše dle jasných a srozumitelných pokynů v nabídkovém kuponu. Svou svobodně projevenou vůli pak potvrzuje spotřebitel vlastnoručním podpisem nabídky, přičemž k potvrzení nabídky, tj. k projevu vůle směřující k souhlasu s uzavřením kupní smlouvy dojde až podpisem spotřebitele na pole k tomu určené a následným odesláním nabídkového kuponu na adresu zákaznického servisu. Spotřebitel tedy objedná pouze nabídkovým kuponem inzerovaný sběratelský předmět ve formě jednorázového nákupu. Tato právní jednání zůstávají plně na vůli konkrétního spotřebitele.
8. C) Objednávku učiní. Spotřebitel má po zvážení nabídky a v případě nejasností po zjištění bližších informací o prodávajícím, zboží samotném, podmínkách nákupu a po seznámení s podmínkami sběratelského servisu možnost zboží objednat se zařazením do služeb sběratelského servisu tím, že si vybere nepřeskrtnutí příslušného textu či jinak neprojeví vůli nevyužívat sběratelský servis a souhlasí tak se zařazením do služeb sběratelského servisu. K objednávce sběratelského servisu není spotřebitel zněním nabídky nijak nucen či v zájmu uzavření smlouvy nepatřičně ovlivňován. Spotřebitel je pouze informován o možnosti dostávat k nahlédnutí další vydání příslušné edice a o zvýhodněné ceně takové zboží. Spotřebitel tedy objedná nabídkovým kuponem inzerovaný sběratelský předmět a k tomu si objedná sběratelský servis, který bude v budoucnu využívat. Tato právní jednání opět zůstávají plně na vůli konkrétního spotřebitele. Poté, co spotřebitel učiní objednávku způsobem popsaným pod bodem B) nebo C), má možnost po doručení a seznámení se se zasláním sběratelským předmětem od kupní smlouvy ve lhůtě 21 dnů odstoupit, tj. svou původní volbu změnit. O této možnosti je spotřebitel informován přímo v textu nabídkového kuponu a dále také ve VOP dostupných na internetových stránkách, pro ty, kteří nemají přístup k internetu, jsou VOP dostupné v písemné podobě (možnost vyžádat

si bezplatné zaslání na bezplatné zákaznické lince) anebo může kontaktovat zákaznický servis. V případě zaslání dalšího zboží k nahlédnutí v rámci sběratelského servisu (vždy pouze na základě výslovného souhlasu se zařazením do sběratelského servisu stvrzeného podpisem zákazníka), má spotřebitel rovněž možnost svou původní volbu změnit a zboží vrátit v celkové lhůtě 27 dnů (6 dnů zkušební lhůta koupě na zkoušku a 21 dnů na vrácení věci) s tím, že zůstane členem zákaznického servisu.

9. Spotřebitel tedy může dále:
10. D) Objednávku učinit bez sběratelského servisu postupem popsaným výše a změnit svou původní volbu tak, že ve lhůtě 21 dnů odstoupí od kupní smlouvy a objednané zboží vrátí prostřednictvím zákaznického servisu prodávajícímu.
11. E) Objednávku učinit se sběratelským servisem postupem popsaným výše a změnit svou původní volbu tak, že vrátí zboží inzerované nabídkovým kuponem a zboží zaslané k nahlédnutí v rámci sběratelského servisu si ponechá. Spotřebitel tedy ve lhůtě 21 dnů odstoupí od kupní smlouvy a objednané zboží vrátí prostřednictvím zákaznického servisu prodávajícímu s tím, že dále bude využívat služby sběratelského servisu.
12. F) Objednávku učinit se sběratelským servisem postupem popsaným výše a změnit svou původní volbu tak, že si ponechá zboží inzerované nabídkovým kuponem a naopak se rozhodne zboží zaslané k nahlédnutí v rámci sběratelského servisu do své sbírky nezařadit a ve lhůtě 6 dnů telefonicky prostřednictvím zákaznické linky či písemně prodávajícího informovat, že si zboží nechce ponechat a následně zboží ve lhůtě 21 dnů vrátí s tím, že dále bude využívat sběratelského servisu.
13. G) Objednávku učinit se sběratelským servisem postupem popsaným výše a změnit svou původní volbu tak, že si ponechá zboží inzerované nabídkovým kuponem a naopak se rozhodne zboží zaslané k nahlédnutí v rámci sběratelského servisu do své sbírky nezařadit a ve lhůtě 6-ti dnů telefonicky prostřednictvím zákaznické linky či písemně prodávajícího informovat, že si zboží nechce ponechat a následně zboží ve lhůtě 21 dnů vrátí s tím, že dále opět telefonicky na zákaznickou linku či písemně sdělí, že si dále nepřeje využívat služby sběratelského servisu. Spotřebitel může sběratelský servis ukončit kdykoliv bez uvedení důvodu, o tom je informován již v textu nabídkového kuponu. K veškerým dotazům a vysvětlení nejasností je k dispozici bezplatná zákaznická linka. Nabídkový kupon také obsahuje odkaz na VOP a internetové stránky, kde jsou VOP k dispozici. V nabídkovém kuponu je rovněž spotřebitel informován, že může písemně požádat o zaslání VOP k seznámení. Sběratelský servis je ve v článku 3 VOP podrobně a pro běžné spotřebitele srozumitelně vysvětlen (blíže str. 7 žaloby, viz čl. IV., odst. 3 žaloby).
14. H) Objednávku učinit se sběratelským servisem, souhlasit tedy se zařazením do služeb sběratelského servisu a mimo objednávku či úkony související s vrácením zboží prodávajícímu prostřednictvím zákaznické linky nebo písemně sdělit, že si přeje ukončit služby sběratelského servisu a být z nich vyřazen. Další individuální objednávky zboží jsou samozřejmě možné.
15. Z výše popsaného je patrné, že svobodná volba spotřebitele je i při předem zaškrtnutém souhlasu zachována. Dle názoru žalobce není možné, aby spotřebitel uvedené větě nabídkového kuponu nevěnoval dostatečnou pozornost. Vždyť teprve z odstavce větu obsahujícího je patrné, který sběratelský předmět si spotřebitel podpisem nabídky objednává. Bez dostatečně pozorného přečtení tohoto krátkého odstavce o třech větech by spotřebitel jinak ani nezjistil, co vlastně objednává a zda bude hradit poštovné. Uvedené

vysvětlení je sepsáno jasným, průměrnému člověku srozumitelným jazykem za použití dostatečného grafického rozlišení oproti ostatním částem nabídkového kuponu, středně velkým písmem. Žalobce předpokládá, že všichni, kdo mají zájem o jeho služby, si pozorně přečtou nabídku, už jen např. proto, aby věděli, co a za jakou cenu kupují a není-li jim něco jasné, zavolají na telefonní číslo v nabídce uvedené nebo se informují na internetových stránkách. Svoji objednávku zákazníci stvrzují svým podpisem. Všechny možnosti volby spotřebitele (viz výčet výše) zůstávají zachovány a Žalobce je plně respektuje. Konstatuje-li správní orgán v rozhodnutí, že spotřebitel je nucen přeskrtávat příslušný text obchodní nabídky, de facto tím potvrzuje, že volba spotřebitele svobodně projevit vůli zůstává zachována, přičemž přeskrtáváním textu není spotřebitel nadměrně obtěžován a projevení vůle není pro spotřebitele časově náročné. Zaslání nabídkových kuponů či dalších vydání sběratelských předmětů určité edice není nepatřičným ovlivňováním spotřebitele. Pokud se spotřebitel po přečtení nabídkového kuponu rozhodne objednat si nabízené zboží včetně zařazení do režimu sběratelského servisu a svou volbu včetně využití služeb sběratelského servisu potvrdí podpisem kuponu, očekává zaslání dalších výrobků série k nahlédnutí. Žalobce provozuje služby především pro sběratele a vychází tedy z toho, že zákazníkovi rovnou nabídne za výhodnou cenu i další zboží, o které se může v rámci budování sbírky zajímat. V nabídkových šecích je výslovně na sběratelský servis odkazováno.

16. Skutek v části I výroku, v odst. 5 prvoinstančního rozhodnutí; správní delikt dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele: Žalobce měl dle popisu skutku činit spotřebiteli nevyžádané nabídky, i přesto že spotřebitel sběratelský servis ukončil. K tomu si Žalobce dovoluje uvést, že principem sběratelského servisu je zaslání dalšího zboží dané série k nahlédnutí jako tzv. koupě na zkoušku ve smyslu ustanovení § 2150 a následujících NOZ. Na automatické, zpravidla v měsíčních intervalech odesílané sběratelské předměty jsou spotřebitelé upozorněni v článku 3 VOP, kde je fungování sběratelského servisu podrobně vysvětleno. Kromě toho i nabídkový kupon obsahuje informaci o tom, že spotřebitel obdrží poštou další zásilky v rámci sběratelského servisu. Časová prodleva mezi zasláním dalšího zboží série k nahlédnutí může být i kratší, pokud je zákazník přihlášen ke sběratelskému servisu více sérií. S tímto vědomím tedy spotřebitel nabídkový kupon podepisuje a pravidelné doručování nového zboží může očekávat. Není v moci žalobce, aby v momentu vyřazení z evidence zákazníků zároveň byla vrácena již odeslaná poštovní zásilka, resp. zásilka, která je již v tisku a z tiskárny rovnou rozesílána. Na tyto okolnosti jsou zákazníci při ukončení sběratelského servisu upozorněni. V ojedinělých případech se tedy dle výše popsaného může stát, že i po ukončení sběratelského servisu zákazník obdrží další zboží příslušné série k nahlédnutí, popř. i další sérií, pokud byl spotřebitel přihlášen do sběratelského servisu více sérií. Většinou je to způsobeno logistickými procesy a tím, že se doručování jednotlivých sdělení v rámci komunikace mezi zákaznickým servisem a zákazníkem časově překrývá s harmonogramem odesílání objednaných produktů v rámci sběratelského servisu. Postup je takový, že projeví-li zákazník výslovně vůli nedostávat žádné nabídky, je na příslušném účtu zákazníka vedeném v databázi klienta zablokováno zaslání dalších nabídek neprodleně poté, co je takový projev vůle doručen klientovi. Nicméně, než je tento projev vůle doručen a zpracován zákaznickým servisem, může dojít k tomu, že je další produkt již odeslán zákazníkovi na základě pevně daného časového harmonogramu sběratelského servisu ještě předtím, než je zákazník skutečně vymazán z databáze. Okamžikem předání reklamních nabídek k poštovní či jiné přepravě Žalobce ztrácí vliv na doručení zakázky a storno doručení již není možné i vzhledem k tomu, že nabídky mohou být zasílány i ze zahraničí. Proto jsou také zákazníci při ukončení

sběratelského servisu na tuto skutečnost upozorňování. Doručení nového zboží po vyřízení žádosti o vyřazení z evidence zákazníků v době pár týdnů tak nelze považovat za vnucování zakoupení nových výrobků nebo obtěžování či donucování spotřebitele ve smyslu § 5b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. I v tomto případě se Žalobce domnívá, že neporušil zákaz používání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků dle § 4, odst. 3 ZOS v závaznosti na přílohu č. 2 k ZOS, konkrétně písm. c) přílohy, a že tak nedošlo k naplnění skutkové podstaty správního deliktu ve smyslu § 24, odst. 1, písm. a) ZOS.

17. Vyjma výše uvedeného vyjádření žalobce o jeho přesvědčení, že se porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik při nabízení a prodeji výrobků dle citovaných ustanovení nedopustil, považuje žalobce uloženou sankci za nepřiměřeně vysokou. Žalobci byly průběžně zasílány ze strany ČOI záznamy o kontrolách provedených na základě jednotlivých podnětů, avšak ve většině případů šlo toliko o popis jednotlivostí v rámci kontroly a skutkových okolností jednotlivých podnětů. Záznamy neobsahovaly upozornění na rozpor těchto skutečností s právními předpisy nebo výzvu ke změně jednotlivých postupů. Pokud by tomu tak bylo, žalobce by v odpovídajícím čas zareagoval a stav napravil (viz úprava záruky na internetových stránkách ČMO). Správní orgán v rozhodnutí konstatuje, že při rozhodování o výměře peněžité pokuty ve prospěch žalobce přihlédl k: 1. odstranění vytýkaného nedostatku popsaného v prvním skutku pod bodem I. výroku rozhodnutí, 2. k ojedinělosti pochybení spočívajícího v poskytnutí zavádějící informace zákazníkovi o právu na uplatnění vady popsaném v prvním skutku v části výroku v odstavci prvním prvoinstančního rozhodnutí. Dále správní orgán konstatuje, že ve prospěch ani v neprospěch žalobce nehodnotil ve vztahu ke všem bodům výroku rozhodnutí faktory jako způsob spáchání a následek jednání. I přes výše uvedené správní orgán žalobce, aniž by vzal v potaz jeho podíl na trhu, obchodní sílu a počet zákazníků, uložil pokutu ve výši 400.000,- Kč. Žalobce porovnáním výše pokut udělovaných jiným účastníkům správního řízení za spáchání správního deliktu uvedeného v § 24 odst. 1, písm. a) ZOS dospěl k závěru, že jemu udělená pokuta, ačkoliv je udělována jako úhrnná za více skutků (a i při vědomosti o horní hranici výše pokuty, kterou lze vyměřit), je nepřiměřeně přísná. ČOI její výši odůvodňuje počtem podnětů, které přičítá žalobci k tíži, což žalobci s ohledem na počet podnětů podaných spotřebiteli (celkem 8 podnětů) a počet tvrzených spáchaných skutků, připadá jako pokuta nepřiměřeně vysoká, která tak připadá na jedno pochybení a na počet spotřebitelů, jejichž práv se konkrétní skutek dotkl. Nelze také opomenout, že skutek popsaný v části I. výroku rozhodnutí, konkrétně v odstavci prvním (jeho druhá část), měl být spáchán pouze ve vztahu k jednomu spotřebiteli. Žalobce s ohledem na popsané apeluje na soud, aby vzal v potaz skutečnost, že vzhledem k počtu zákazníků jsou podněty výjimečné. Pokud by soud dospěl k názoru, že žalobce skutečně porušil zákaz používání nekalých praktik, pak žalobce žádá soud o snížení pokuty, která byla uložena sice při dolní mezi stanovené zákonem, nicméně s ohledem na okolnosti a výši pokut ukládaných dle statistik zveřejněných ČOI za obdobná porušení jiným subjektům se jeví jako nepřiměřená.

III.

Vyjádření žalované k žalobě

18. Žalovaná navrhla zamítnutí žaloby a uvedla, že s ohledem na skutečnost, že obsah žaloby se do značné míry kryje s obsahem odvolání proti prvostupňovému rozhodnutí, přičemž s odvolacími námitkami se žalovaná vypořádala již v odůvodnění druhostupňového

rozhodnutí, dovoluje si žalovaná v podrobnostech na obsah napadeného rozhodnutí odkázat, jakož i na zbylý obsah spisu.

19. Žalovaná opět s ohledem na obsah žalobních námitek zdůrazňuje, že žalobce byl v části I. odst. 1 výroku prvostupňového rozhodnutí shledána vinnou z porušení § 13 zákona o ochraně spotřebitele, a to nikoliv řádným informováním o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění. V této části výroku tedy nebyl žalobce viněn z porušení informační povinnosti, pokud jde o institut práva na odstoupení od smlouvy, jak nesprávně uvádí v úvodní větě a v dalším textu části IV. bodě 1. žaloby. Zcela irelevantní je tak v tomto směru i citace z protokolu o kontrole ze dne 11. 3. 2016, ve které se opět hovoří o odstoupení od smlouvy a nikoliv o odpovědnosti za vady a právech z vadného plnění, navíc skutky spočívající v porušení § 13 ZOS byly spáchány ve dnech 24. 6. 2015 a 20. 10. 2015. Pokud jde o námitku, že žalovaná zaměňuje v části I. odst. 1 výroku prvostupňového rozhodnutí informace na internetových stránkách Českého mincovního obchodu a informace sdělené v rámci nesprávně formulované odpovědi jednomu zákazníkovi, je nutno uvést, že tomu tak není. V posuzovaném případě bylo zjištěno, prokázáno a kvalifikováno, že žalobce se dopustil porušení § 13 ZOS dvěma skutky. První skutek spočíval v tom, že žalobce v době kontroly internetových stránek www.mincovni-obchod.cz dne 24. 6. 2015 na nich neinformoval spotřebitele o právech vzniklých z vadného plnění, jakož i o právech ze záruky a dalších podmínkách pro uplatnění těchto práv, neboť uváděla pouze informaci, že na veškeré nabízené zboží se vztahuje zákonná záruka. Druhý skutek pak spočíval v tom, že žalobce v přípise ze dne 20. 10. 2015 nesprávně informoval spotřebitele, že po uplynutí 21 denní lhůty od obdržení zásilky nepřijímá reklamace a výměna zboží není možná, ačkoliv dle § 2165 odst. 1 občanského zákoníku“), má kupující právo uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od převzetí, přičemž výměna zboží je jeden z možných způsobů vyřízení reklamace.
20. Jak vyplývá z bodů 3. a 4. všeobecných obchodních podmínek žalobce, které tvoří přílohu č. 2 úředního záznamu ze dne 24. 6. 2015, č. j.: 69633/15/2200, samotné vrácení zboží nemá vždy shodné účinky jako odstoupení od smlouvy. Shodné účinky jako při odstoupení od smlouvy by se samotnému vrácení zboží ve lhůtě 21 dnů daly přisuzovat pouze v případě, že spotřebitel si neobjedná zboží v režimu sběratelského servisu, což v praxi znamená, že vyškrtne předmětný text z nabídky a „zruší před zaškrtnutý souhlas“. Pokud ovšem si spotřebitel objedná výrobek včetně sběratelského servisu, přičemž, jak vyplývá ze zvolené grafické úpravy letáku a obsahu textu nabídky, cílem žalobkyně nepochybně bylo, aby si spotřebitelé zároveň s výrobkem nabízeným za výhodnou cenu objednali rovněž „sběratelský servis“ a de facto tak uzavřeli smlouvu, jejímž předmětem je opakovaná pravidelná dodávka zboží ve smyslu § 1829 odst. 1 písm. c) občanského zákoníku, není v předmětných letácích uvedeno, a pro úplnost je nutno uvést, že ani zmíněné všeobecné obchodní podmínky (ve stavu ke dni 24. 6. 2015) neobsahovaly tuto informaci, v jaké lhůtě, za jakých podmínek a za využití jakých postupů může spotřebitel odstoupit od „sběratelského servisu“. Některé letáky sice obsahují informaci, že sběratelský servis je možno kdykoliv bez udání důvodů ukončit, ovšem toto ukončení nelze považovat za rovnocennou alternativu odstoupení od smlouvy, neboť odstoupením od smlouvy se smlouva ruší od počátku a strany si navzájem vrátí již poskytnutá plnění, zatímco ukončením sběratelského servisu spotřebitel dosáhne maximálně toho, že mu již nebudou zaslány další výrobky. Aby tedy bylo možno považovat s ohledem na způsob uzavírání smluv v posuzovaných případech povinnost poskytnout spotřebitelům před uzavřením

smlouvy důležité údaje o právu na odstoupení od smlouvy za řádně splněnou, musel by žalobce spotřebitelům současně s letákem doručit, případně přehledně na nabídkovém letáku uvést, informace o lhůtách, podmínkách a postupech pro odstoupení od smlouvy: a) pro případ, že si spotřebitel objedná pouze výrobek za zvýhodněnou cenu a nikoliv zároveň „sběratelský servis“ (u letáků, kde je takový postup možný), b) pro případ, že si spotřebitel objedná kromě výrobku za zvýhodněnou cenu rovněž „sběratelský servis“. Z výše uvedených důvodů tak zastává žalovaná názor, že velmi kusé informace, které žalobkyně uváděla v předmětných nabídkových letácích, a které by bylo možné podřadit pod tzv. institut „práva na odstoupení od smlouvy bez udání důvodů“, nelze považovat za dostatečné, a to zejména z toho důvodu, že spotřebitelé nebyli v žádném letáku vůbec informováni o tom, v jaké lhůtě a za jakých podmínek mohou odstoupit od sběratelského servisu se všemi účinky z toho institutu plynoucími (tedy nikoliv sběratelský servis pouze ukončit).

21. Žalovaná považuje za potřebné zdůraznit, že objednávka sběratelského servisu, který spočívá v tom, že následně budou spotřebiteli doručovány po neomezenou dobu další a další výrobky s nikoliv nízkou pořizovací cenou, je nepochybně z pohledu spotřebitele významným závazkem a je tedy namístě, aby byl jasně, přehledně a srozumitelně informován, jaký závazek je mu nabízen a co obnáší. Nabídkový leták s předem zaškrtnutým souhlasem spotřebitele s tím, že mu bude dodán výrobek za zvýhodněnou cenu a kromě toho bude zařazen ještě do režimu sběratelského servisu, kdy mu budou pravidelně po neomezenou dobu zasílány další a další výrobky, kdy tato informace je psaná drobným písmem a pokud nechce být do sběratelského servisu zařazen, musí v tomto textu vyškrtnout zmínku o sběratelském servisu (přičemž u některých letáků ani toto nebylo možné), dle názoru žalované nelze považovat za transparentní a srozumitelnou nabídku, ze které je spotřebiteli bez vynaložení nepřiměřeného úsilí zřejmé, k čemu se prostým vyplněním identifikačních údajů, podpisem a odesláním nabídkového letáku zavazuje. Žalovaná trvá na tom, že pokud by hlavním cílem žalobce bylo skutečně vybudování sítě spokojených, věrných zákazníků odebírajících vědomě a dobrovolně její produkty, nemohly by mít nabídkové letáky takovou podobu, jakou měly předmětné letáky, neboť dle názoru žalované musí být vytvoření „krkolomné“ konstrukce s před zaškrtnutým souhlasem náročnější, než vytvoření jednoduché, transparentní nabídky sběratelského servisu, ze které by bylo spotřebiteli na první pohled zřejmé, co je mu všechno nabízeno, k čemu se v případně souhlasu zavazuje. Pokud jde o námitky, že spotřebitel má možnost volby (učinit/neučinit objednávku, případně objednat pouze minci za zvýhodněnou cenu vyškrtnutím textu - za předpokladu, že leták takovou možnost vůbec nabízí), lze říci, že spotřebitel má možnost volby u každé nabídky, nejen u nabídek činěných žalobcem, a to minimálně ze dvou možností, tedy nabídku akceptovat a učinit objednávku, nebo neakceptovat a objednávku neučinit. Je rovněž přirozené, že se prodávající snaží přimět spotřebitele, aby jeho nabídku akceptoval, ovšem nesmí tak činit způsobem, který je v rozporu s příslušnými právními předpisy, což se dle názoru žalované v posuzovaném případě stalo, jak již bylo uvedeno výše a jak je uvedeno podrobně v odůvodnění žalobou napadených rozhodnutí. Pokud jde o námitky, že i v případě, že si spotřebitel objedná zboží včetně sběratelského servisu, má několik možností, jak postupovat (ponechat si zboží; ponechat si zboží a ukončit sběratelský servis; vrátit zboží, vrátit zboží a ukončit sběratelský servis atd.), dle názoru žalované nelze s poukazem na tyto možnosti spotřebitele obhajovat skutečnost, že již v rámci nabídky zboží došlo k porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik. Jedná se vždy o nápravu spotřebitelem nechtěného stavu ad hoc, spotřebitel vždy musí vynaložit určité úsilí

(minimálně si uvědomit, k čemu se vlastně zavázal, nastudovat si možnosti vrácení zboží a ukončení sběratelského servisu, některou z těchto možností realizovat apod.), přičemž, pokud by již v rámci nabídky byl přehledně, transparentně informován, co všechno mu je nabízeno, k čemu se prostým přijetím nabídky zavazuje, mohl si přijetí nabídky v klidu rozmyslet se všemi jejími důsledky a ušetřit se tak budoucího řešení situací, kdy obdrží zboží, které si neobjednal, respektive zboží, o kterém si myslí, že ho neobjednal. Primárně je tak nezbytné trvat na tom, aby již v rámci nabídky byly dodržovány příslušné právní předpisy a spotřebitel obdržel jasným, přehledným způsobem všechny podstatné informace.

22. V posuzovaném případě spotřebitel (inspektor, který provedl kontrolní nákup) odstoupil od smlouvy osobně na adrese zákaznického servisu dne 20. 7. 2015 a přítomnou pracovnící bylo na jeho žádost v informačním systému společnosti ukončeno zaslání nabídek v rámci sběratelského servisu. Žalované je zřejmé, že zásilky již vypravené není možno vrátit zpět, a proto není do vytýkaného protiprávního jednání zahrnuta zásilka doručená 21. 7. 2015. Nicméně další zásilka byla doručena již s více než týdenním odstupem a následovaly další zásilky, kdy poslední byla doručena s více než měsíčním odstupem od ukončení zákaznického servisu. Takovou praxi již dle názoru žalované nelze tolerovat ani omlouvat složitostí interního systému zaslání zásilek. Žalobce má mít své vnitřní procesy nastaveny tak, aby dodržovala právní předpisy a neobtěžovala spotřebitele nevyžádanými nabídkami se zbožím doručovanými s více než týdenním či dokonce s více než měsíčním odstupem od jeho výslovného projevu vůle žádné další nabídky nedostávat.
23. Žalovaná zastává názor, že při určení výše pokuty byla hodnocena všechna zákonná kritéria a byly vzaty v úvahu všechny pro daný případ relevantní polehčující i přitěžující okolnosti a považuje ji tak za přiměřenou s ohledem na závažnost protiprávního jednání. Rovněž je nutné uvést, že jak nakonec uvádí i sám žalobce, jím provozovaný systém prodeje je do značné míry originální a tomu odpovídá i charakter vytýkaného protiprávního jednání. Stěží lze tedy srovnávat jednání naplňující skutkovou podstatu správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) ZOS, kterých se žalobkyně dopustila v posuzovaném případě, s případy jiných prodávajících, kteří svým jednáním naplnili shodnou skutkovou podstatu, která je formulována velmi obecně a je tak nesčetně způsobů, jakými ji lze naplnit. Pokud pak žalobce namítá, že vzhledem k počtu zákazníků jsou podněty upozorňující na jeho protiprávní jednání výjimečné, žalovaná 8 podnětů upozorňujících na porušování zákazu nekalých obchodních praktik nepovažuje za malý počet, navíc předmětné správní řízení není jediným, které bylo s žalobcem vedeno.

IV.

Replika žalobce

24. V replice žalobce shrnul svou dosavadní argumentaci.

V.

Vyjádření účastníků při jednání

25. Účastníci při jednání setrvali na tvrzeních uvedených v žalobě a ve vyjádření k žalobě. Žalobce zdůraznil nepřiměřenost uložené pokuty – žalobce se snažil se žalovanou v průběhu kontrol komunikovat a vést s ní jednání o přijetí nápravných opatření. Žalobce se snažil na svá pochybení reagovat a zlepšit fungování svých vnitřních procesů tak, aby k dalším pochybením z jeho strany nedocházelo. Podle žalobce je uložená sankce nepřiměřená i z hlediska nízkého počtu zjištěných pochybení za delší časový úsek - při

značném množství zákazníků (30.000), jímž žalobce dlouhodobě dodává plnění, se vždy vyskytne několik notorických potížístů, který nejsou s to žalobcovu nabídku pochopit, jedná se však o nepatrný vzorek celkového počtu zákazníků. Ze všech těchto důvodů by podle žalobce měla sankce působit primárně preventivně, její výše by měla činit 50.000 Kč.

VI.

Posouzení věci soudem

26. V souladu s § 75 odst. 1, 2 s.ř.s. vycházel soud při přezkoumání napadeného rozhodnutí ze skutkového a právního stavu, který tu byl v době rozhodování správního orgánu, a napadené rozhodnutí přezkoumal v mezích žalobních bodů uplatněných v žalobě.

VII.

Rozhodnutí soudu

27. Žaloba není důvodná.
28. Soud úvodem předesílá, že formulace žalobních bodů v žalobě se z valné většiny shoduje s argumentací, kterou žalobce uplatnil v odvolání proti prvoinstančnímu rozhodnutí. 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 námítka považoval za liché, mylné nebo vyvrácené, shodují-li se žalobní námítka s námitkami odvolacími a nedochází-li krajský soud k jiným závěrům, je přípustné, aby si krajský soud správné závěry se souhlasnou poznámkou osvojil.“].
29. Pokud se jedná o první žalobní bod opírající se o tvrzení, že žalovaná pochybila, když při sankcionování žalobce z důvodu neinformování o právech z vadného plnění se opřela toliko o izolované pochybení pracovníka zákaznického servisu, pak není důvodný. V prvé řadě soud zdůrazňuje, že toto tvrzení žalobce není pravdivé. Z odůvodnění napadeného rozhodnutí jasně vyplývá, že správní orgány žalobce postihli nejen za informace poskytnuté pracovníkem zákaznického servisu, ale rovněž na závadný obsah internetových stránek žalobce, které rovněž příslušné sdělení neobsahovaly. Zároveň soud uvádí, že žalobcova polemika je již od počátku zcela bezpředmětná bez vlivu na zákonnost či nezákonnost napadeného rozhodnutí, když k naplnění skutkové podstaty daného správního deliktu postačí dokonání i jediného útoku, tj. pochybení zákaznického servisu, které žalobce nijak nespornuje.
30. Důvodný není ani druhý žalobní bod. Jestliže žalobce v žalobě uvádí důvody, na základě kterých není možné k obchodním nabídkám přikládat celé znění smluvních podmínek, pak je třeba uvést, že opětovně nereflextuje obsah napadeného rozhodnutí – správní orgány žalobci nic takového v průběhu správního řízení nevytýkaly. Žalovaná shledala pochybení žalobce v tom, že se dopustil klamavé obchodní praktiky spočívající v opomenutí poskytnout spotřebiteli před uzavřením kupní smlouvy informace o právu na odstoupení od smlouvy. Pokud žalobce v této souvislosti uvádí, že dané povinnosti dostál

tím, že všechny nabídkové poukázky obsahují informaci o právu spotřebitele na vrácení zboží ve lhůtě 21 dnů, pak soud v plném rozsahu odkazuje na pregnantní argumentaci žalované stran této otázky obsaženou na straně 12 dole napadeného rozhodnutí. Žalovaná uvážila, že „samotné vrácení zboží nemá vždy shodné účinky jako odstoupení od smlouvy. Shodné účinky jako při odstoupení od smlouvy by se samotnému vrácení zboží ve lhůtě 21 dnů daly přisuzovat pouze v případě, že spotřebitel si neobjedná zboží v režimu sběratelského servisu, což v praxi znamená, že vyškrtne předmětný text z nabídky a „zruší před zaškrtnutý souhlas“. Pokud ovšem si spotřebitel objedná výrobek včetně sběratelského servisu, přičemž, jak vyplývá ze zvolené grafické úpravy letáku a obsahu textu nabídky, cílem žalobkyně nepochybně bylo, aby si spotřebitelé zároveň s výrobkem nabízeným za výhodnou cenu objednali rovněž „sběratelský servis“ a de facto tak uzavřeli smlouvu, jejímž předmětem je opakovaná pravidelná dodávka zboží ve smyslu § 1829 odst. 1 písm. c) občanského zákoníku, není v předmětných letácích uvedeno, a pro úplnost je nutno uvést, že ani zmíněné všeobecné obchodní podmínky (ve stavu ke dni 24. 6. 2015) neobsahovaly tuto informaci, v jaké lhůtě, za jakých podmínek a za využití jakých postupů může spotřebitel odstoupit od „sběratelského servisu“. Některé letáky sice obsahují informaci, že sběratelský servis je možno kdykoliv bez udání důvodů ukončit, ovšem toto ukončení nelze považovat za rovnocennou alternativu odstoupení od smlouvy, neboť odstoupením od smlouvy se smlouva ruší od počátku a strany si navzájem vrátí již poskytnutá plnění, zatímco ukončením sběratelského servisu spotřebitel dosáhne maximálně toho, že mu již nebudou zasílány další výrobky. Aby tedy bylo možno považovat s ohledem na způsob uzavírání smluv v posuzovaných případech povinnost poskytnout spotřebitelům před uzavřením smlouvy důležité údaje o právu na odstoupení od smlouvy za řádně splněnou, musel by žalobce spotřebitelům současně s letákem doručit, případně přehledně na nabídkovém letáku uvést, informace o lhůtách, podmínkách a postupech pro odstoupení od smlouvy: a) pro případ, že si spotřebitel objedná pouze výrobek za zvýhodněnou cenu a nikoliv zároveň „sběratelský servis“ (u letáků, kde je takový postup možný), b) pro případ, že si spotřebitel objedná kromě výrobku za zvýhodněnou cenu rovněž „sběratelský servis“. Žalovaná v právě citované části přesvědčivě vysvětlila rozdíl mezi institutem odstoupení od smlouvy a „vrácením zboží“, přičemž žalobce v žalobě na danou argumentaci nijak nereagoval, soud ji proto v plném rozsahu převzal.

31. Další spornou otázkou bylo posouzení, zda formulace nabídky „sběratelského servisu“ obsažené v poukázkách na nákup produktů žalobce představuje agresivní obchodní praktiku ve smyslu § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. I v tomto případě se soud v plném rozsahu ztotožnil se závěry žalované obsaženými v napadeném rozhodnutí, na které v podrobnostech odkazuje (viz strana 15 a následující). Jako určité doplnění soud uvádí, že poukázky na dodání zboží, které při jednání provedl k důkazu, vymezují pojmem „sběratelský servis“ zcela nesrozumitelně, když v jejich textu není nijak vysvětlen obsah práv a povinností z této služby pro spotřebitele vyplývající. Spolu s grafickou úpravou nabídkové poukázky, v níž je text pojednávající o sběratelském servisu plně inkorporován do bloku, který se týká mince, jakožto primárního produktu, k němuž se vztahuje nabídka žalobce, má soud bez sebemenších pochyb za to, že žalobce takto formulovanou nabídkou nepřipustným způsobem omezil svobodnou volbu spotřebitele a pokoušel se mu vnutit vedle plnění, které z nabídky srozumitelně vyplývalo (tj. dodání mince či jiného obdobného předmětu) i skrytou službu, která ve výsledku představovala pro spotřebitele násobně větší závazek.
32. V žalobě je dále zpochybněna zákonnost závěru žalované, že žalobce činil spotřebitelům nevyžádané nabídky. Soud v této souvislosti uvádí, že ani v tomto žalobním bodu žalobce

nijak nereflektuje obsah odůvodnění napadeného rozhodnutí a jeho argumentace se zcela míjí s rozhodovacími důvody, které učinila žalovaná. Jestliže žalobce v žalobě uvádí, že nemůže být postižen za odeslání zásilky, která již byla dána k poštovní přepravě v okamžiku, kdy obdržel požadavek na ukončení sběratelského servisu, pak žalovaná žádný takový závěr neučinila – v odůvodnění napadeného rozhodnutí výslovně uvedla, že „správnímu orgánu je zřejmé, že zásilky již vypravené není možno vrátit zpět, a proto není do vytýkaného protiprávního jednání zahrnuta zásilka doručená 21. 7. 2015. Nicméně další zásilka byla doručena již s více než týdenním odstupem a následovaly další zásilky, kdy poslední byla doručena s více než měsíčním odstupem od ukončení zákaznického servisu. Takovou praxi již dle názoru odvolacího správního orgánu nelze tolerovat ani omluvit složitostí interního systému zasílání zásilek.“ S touto argumentací žalované se soud bezvýhradně ztotožňuje.

33. Závěrem žaloby žalobce namítá zjevnou nepřiměřenost uložené sankce. Soud předesílá, že pro posuzování přiměřenosti uložené sankce má soud pouze omezený prostor, neboť stanovení výše sankce je výsledkem správního uvážení správního orgánu. Je-li rozhodnutí vydáváno s využitím zákonem uložené diskrece správního orgánu, je povinností správního orgánu předepsané volné úvahy užít; to znamená, že se správní orgán musí zabývat všemi hledisky, která jsou pro posouzení konkrétní výše pokuty nezbytná (zákonem předepsaná), nadto musí zohlednit i další skutečnosti, jež mohou mít na konkrétní výši pokuty vliv. Klíčovou je pak podmínka, aby z rozhodnutí bylo seznatelné, jaké konkrétní úvahy vedly správní orgán k uložení sankce v příslušné výši, a aby výše sankce s ohledem na zvažovaná kritéria a zákonnou limitaci vyhověla podmínce přiměřenosti (srov. Blažek, T., Jirásek, J., Molek, P., Pospíšil, P., Sochorová, V., Šebek, P.: Soudní řád správní - online komentář. 3. aktualizace. Praha: C. H. Beck, 2016). V projednávané věci správní orgány uložily sankci v zákonem stanoveném rozpětí, přesvědčivým způsobem podrobně odůvodnily, jaká hlediska zohlednily při ukládání sankce, a to včetně úvah při hodnocení přitěžujících a polehčujících okolností, jedná se tak o sankci přiměřenou poměrům žalobce a okolnostem jeho jednání. Soud zdůrazňuje, že pokud se žalobce dovolává preventivního působení trestu (toliko okrajem soud uvádí, že tvrzení, jimiž se žalobce snaží bagatelizovat svá pochybení a prokázat snahu po nápravě, na soud nemohou působit věrohodně, když při soudním jednání zástupkyně žalobce označí spotřebitele, kteří se bránili vůči jeho protiprávnímu postupu za „několik notorických potíživců“), pak uložená sankce, která představuje toliko 8 procent její maximální zákonné výměry, tento požadavek bez dalšího naplňuje. Při takto nízké výměře pokuty není navíc podle názoru soudu možné vůbec mluvit o zjevné nepřiměřenosti.

34. Žalobu soud shledal nedůvodnou, proto ji podle § 78 odst. 7 s. ř. s. zamítl.

VIII.

Náklady řízení

35. Náhradu nákladů řízení soud žádnému z účastníků podle § 60 odst. 1 s. ř. s. nepřiznal, protože žalobce ve věci úspěch neměl a žalovaná se práva na náhradu nákladů řízení výslovně vzdala.

Poučení:

Proti tomuto rozsudku lze podat kasační stížnost. Kasační stížnost musí být podána do dvou týdnů po doručení rozsudku. Kasační stížnost se podává u Nejvyššího správního

soudu; lhůta je zachována, byla-li kasační stížnost podána u Krajského soudu v Plzni.

Plzeň dne 30. 4. 2019

Mgr. Alexandr Krysl v.r.
předseda senátu

Shodu s prvopisem potvrzuje L. C.