



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK JMÉNEM REPUBLIKY

Krajský soud v Plzni rozhodl v senátě složeném z předsedy JUDr. Petra Kuchynky a soudců JUDr. Václava Roučky a Mgr. Jaroslava Škopka v právní věci **žalobkyně: ETERNA, spol. s r. o.**, IČ 18233945, se sídlem Krásná 278, 352 01 Krásná, *zastoupené JUDr. Mgr. P.R., obecným zmocněncem*, proti **žalované: Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát**, se sídlem Praha 2, Štěpánská 15, v řízení o žalobě proti **rozhodnutí žalované ze dne 17. 8. 2015, čj. ČOI 80700/15/O100/2200/15/Ber/Št,**

t a k t o :

- I. **Žaloba se z a m í t á.**
- II. **Žádný z účastníků n e m á právo na náhradu nákladů řízení.**

O d ů v o d n ě n í

[I] Předmět řízení

Žalobou ze dne 12. 10. 2015, Městskému soudu v Praze doručenou dne 16. 10. 2015, a zaevidovanou pod sp. zn. 11 A 178/2015, se žalobkyně domáhala zrušení rozhodnutí žalované ze dne 17. 8. 2015, čj. ČOI 80700/15/O100/2200/15/Ber/Št (dále jen „*napadené rozhodnutí*“), kterým bylo dle § 90 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*správní řád*“) zamítnuto odvolání žalobkyně a potvrzeno rozhodnutí ředitele inspektorátu České obchodní inspekce, Inspektorátu Plzeňského a Karlovarského se sídlem v Plzni (dále jen „*prvoinstanční správní orgán*“), ze dne 24. 6. 2015, čj. ČOI 70768/15/2200 (dále jen „*prvoinstanční rozhodnutí*“).

Prvoinstančním rozhodnutím byla žalobkyni uložena podle § 24 odst. 12 písm. c) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*zákon*“)

o ochraně spotřebitele“) pokuta ve výši 4.000,- Kč za porušení § 13 zákona o ochraně spotřebitele, neboť neinformovala spotřebitele řádně o podmínkách uplatnění práva z vadného plnění. V reklamačním řádu v čl. III. („*Lhůty pro podání reklamace*“) informovala žalobkyně o tom, že reklamace vady rakve, úpravy lidských pozůstatků a květinových darů se uplatňuje nejpozději při a ihned po skončení obřadu u obřadníka nebo osoby obstarávající obřad a že reklamace jiných vad se uplatňují nejpozději do 7 dnů ode dne poskytnutí služby, kdy na základě takové informace mohl spotřebitel nabýt dojmu, že později reklamovat poskytnuté služby nelze. Svým jednáním naplnila žalobkyně skutkovou podstatu správního deliktu dle § 24 odst. 7 písm. k) zákona o ochraně spotřebitele. Prvoinstančním rozhodnutím zároveň byla žalobkyni uložena povinnost nahradit náklady řízení ve výši 1.000,- Kč.

Usnesením Městského soudu v Praze ze dne 20. 10. 2015, čj. 11 A 178/2015-15 byla žaloba postoupena z důvodu místní příslušnosti Krajskému soudu v Plzni (dále jen „*soud*“), kde byla vedena pod sp. zn. 30 A 156/2015.

Zákon o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů, se mimo jiné vztahuje na nabízení a prodej výrobků a na nabízení a poskytování služeb v případech, kdy k plnění dochází na území České republiky. Na ostatní případy se vztahuje tehdy, souvisí-li plnění s podnikatelskou činností provozovanou na území České republiky.

Spotřebitelské právo je upraveno též zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*občanský zákoník*“), přičemž na závazky ze smluv uzavíraných se spotřebitelem se vztahují především ustanovení § 1810 a násl.

Zákon č. 256/2001 Sb., o pohřebnictví a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „*zákon o pohřebnictví*“), stanoví mimo jiné podmínky pro zacházení s lidskými pozůstatky a s lidskými ostatky a práva a povinnosti související s provozováním pohřební služby, krematorií a pohřebišť.

Správní řízení je upraveno správním řádem.

[III] Žaloba

Žalobkyně připomněla, že žalovaná v napadeném rozhodnutí konstatovala, že prvoinstanční rozhodnutí je věcně správné, důvodné a zákonné; ztotožnila se se závěry skutkovými i právními. Žalobkyně však namítá a tvrdí, že napadené rozhodnutí je nezákonné, protože žalovaná potvrdila prvoinstanční rozhodnutí, přičemž nevyužila právních možností prvoinstančního rozhodnutí zrušit či změnit pro jeho nezákonnost.

Žalovaná se po parafrázování obsahu spisu a rozhodnutí prvoinstančního správního orgánu na str. 2 - 3 napadeného rozhodnutí zcela ztotožnila s právními závěry (ale i skutkovými závěry) prvoinstančního správního orgánu, zejména že (na str. 3 - 5) žalobkyně porušila § 13 zákona o ochraně spotřebitele tím, že v reklamačním řádu uvedla, že „(...) vady rakve, úpravy lidských pozůstatků a květinových darů se uplatňuje nejpozději při a ihned po skončení obřadu u (...)“ a potvrdila pokutu a povinnost zaplatit náklady řízení ve stejné výši jako prvoinstanční správní orgán. V odůvodnění napadeného rozhodnutí

opakuje žalovaná stejné argumenty jako prvoinstanční správní orgán a formálně odmítá všechny námitky žalobkyně.

Pro stručnost je zde nutno poukázat na námitky, jak je uplatnila žalobkyně v řízení i v odvolání.

Je zřejmé, že již prvoinstanční správní orgán, což žalovaná převzala beze zbytku, formálně právně vyložil § 13 zákona o ochraně spotřebitele i v návaznosti na § 24 odst. 7 písm. k) téhož zákona. Žalovaná jako odvolací orgán nepřezkoumala důsledně a po právu žalobkyní odvoláním napadené prvoinstanční rozhodnutí a ani předcházející řízení, které bylo formálně a věcně nesprávné. Tomu nasvědčuje skutečnost, že inspektorka ČOI v záznamu ze dne 15. 2. 2015 uvedla sama právní závěr, ač nebyla oprávněnou úřední osobou rozhodovat, že námitky žalobkyně nejsou „(...) *pravdivé, neboť v protokolu o kontrole je jasně uvedeno, že (...)*“. Nutno zdůraznit, že protokol o kontrole je jednostranný a kontrola nebyla provedena důsledně i o okolnostech svědčících pro žalobkyni. Proto se musela žalobkyně dovolávat svých práv písemně v další části správního řízení podáním ze dne 19. 4. 2015, a to i s předložením listinných důkazů. Důvodem byla a je skutečnost, že při kontrole vůbec nebyl vzat v úvahu zejména obsah smlouvy uzavřené mezi žalobkyní a *ad concretum* klientem D.H. ze dne 28. 11. 2014, kde se žalobkyně dovolává čl. 12. 3., kde je jasně sjednáno, že výslovně neupravené otázky a vztahy se řídí občanským zákoníkem a zákonem o pohřebnictví. Je zde tedy jasně řečeno, že není-li něco výslovně upraveno konkrétně ujednáním, platí občanský zákoník i zákon o pohřebnictví. Je tedy jasné, že žalobkyně nevyloučila žádné právo spotřebitele garantované mu občanským zákoníkem. Nelze přehlédnout, že žalobkyně nadstandardně postupovala při uzavírání smlouvy. Občanský zákoník ani zákon o pohřebnictví nebyly a nejsou zákazníkovi/spotřebiteli k dispozici, aby si v nich vyhledali svá práva, ale aby si mohli ihned v procesu sjednávání smlouvy verifikovat to, co jim žalobkyně uvádí a tvrdí.

Ve smlouvě, jak ji do spisu při své procesní obraně předložila žalobkyně, je důležité vzít v úvahu čl. I. smlouvy, kde je vymezen předmět smlouvy a zejména pro informovanost zákazníků i pojmy a jejich vysvětlení, jak se v textu používají.

U vědomí toho, že valná většina nekvalitních provozovatelů pohřební služby neuzavírá smlouvu písemně a vůbec nemá ani reklamační řád, který je u žalobkyně součástí smlouvy, je postup žalobkyně zcela v souladu s § 13 zákona o ochraně spotřebitele. Zákazník se vždy s obsahem smlouvy před jejím podpisem (okamžikem uzavření/sjednání) seznámil.

Vedle toho pochopitelně jednatel žalobkyně se zákazníky komunikuje ústně, a to je v procesu uzavírání smlouvy podstatné. Smlouva pochopitelně nemůže obsahovat vše v písemné formě. Pak by smlouva byla tzv. nekonečná, což by pro zákazníka/spotřebitele bylo velice matoucí. Prvoinstanční správní orgán a žalovaná to *contra legem* potvrdila, nevzala v úvahu tuto skutečnost a ani si k tomu neopatřila účastnickou výpověď jednatele žalobkyně, ač byla navrhována, protože jednatel sám sjednával smlouvu se jmenovanou. Došlo tak i k porušení práv účastníka řízení.

K vytýkanému slovesu „*uplatňovat*“ a právnímu posouzení věci žalovanou (i prvoinstančním správním orgánem) žalobkyně uvádí, že je patrné, že žalovaná nevzala v úvahu zákon o pohřebnictví - a to především - skutečnost, že objednavatel/spotřebitel pohřební služby má prioritní zájem, aby obřad a následné pohřbení (není to v případě smutečních obřadů a pohřbení totožné) má zájem na tom, aby smuteční obřad, jehož se účastní objednavatel, pozůstali i veřejnost, proběhl bez vad a rušení. Proto se sjednává, aby byly případné vady uplatňovány ex. c. ještě před samotným smutečním obřadem, aby mohly být odstraněny a obřad nebyl jim narušován. Ono je podstatné, aby smuteční obřad, jako neopakovatelný úkon, byl perfektní. Sjednání lhůty při, před a krátce po obřadu je proto v zájmu zákazníka, a nikoliv ujednáním, které by ho zkracovalo v jeho právech ex lege. Nejedná se proto o porušení § 1814 písm. a) občanského zákoníku. To ale správní orgány, zejména pak žalovaná, nechtěly vidět a ani slyšet.

Jejich přístup k věci byl a je ryze formálně právní a nedůvodný i nezákonný. Argumentace žalované občanským zákoníkem je sice hezká, ale nezohledňuje pohřbívání lidských pozůstatků, které je navíc upraveno pomocí lex specialis. Zákon o pohřebnictví jako právo veřejné, nikoliv soukromé, totiž do vztahu spotřebitel - provozovatel pohřební služby etc. vstupuje jako moc veřejná a zásadně kogentními právními normami omezuje spotřebitele i provozovatele pohřební služby v jeho volbě a přáních. Provozovatel pohřební služby musí postupovat podle kogentních ustanovení zákona o pohřebnictví, a nikoliv podle přání spotřebitele.

Tak ex. c.:

- nedodá-li spotřebitel oblečení pro tělo zemřelého (tedy ex lege lidské pozůstatky - dále také „*tělo*“), musí provozovatel pohřební služby tělo obléci do nejméně rubáše, proto tělo musí být před pohřbením [§ 2 písm. c) zákona o pohřebnictví] oblečeno.
 - nepřeje-li si spotřebitel rakev, musí provozovatel pohřební služby rakev dodat a použít – zákon o pohřebnictví mu nařizuje, a musí se jednat o tzv. rakev konečnou
 - provozovatel pohřební služby musí tělo zemřelého uložit do chladicího zařízení s teplotou 0° C - 2° C
 - tělo zemřelého musí provozovatel pohřební služby počínaje 8. dnem od okamžiku smrti umístit do mrazicího zařízení/boxu s teplotou nejméně minus 10 °C a nižší
 - provozovatel pohřební služby může vystavit tělo v otevřené rakvi po 7. dni od smrti jen, je-li konservováno či balzamováno,
- a spotřebitel musí tato plnění zaplatit, i kdyby je nechtěl a neobjednal, trvá-li ex. c. na pozdějším termínu smutečního obřadů podle zákona o pohřebnictví, než stanoví lhůtu zákon o pohřebnictví pro pohřbení etc.

Tyto skutečnosti nevzala žalovaná a ani prvoinstanční správní orgán *contra legem* v úvahu.

Žalobkyně rozhodně neporušila § 13 zákona o ochraně spotřebitele o informační povinnosti spotřebiteli - svému zákazníkovi. Sjednala smlouvu a splnila své závazky vůči zákazníkovi, jakož i zákazník splnil svůj závazek zaplatit pohřební služby, které smlouvou objednal. Žalobkyně rozhodně neomezovala spotřebitele a ani nevylučovala jeho budoucí

práva. Ve správním řízení byly provedeny, pouze díky žalobkyni samotné, důkazy, které svědčí v její prospěch, byť absentuje výslech jednatele žalobkyně. I přesto byly učiněny ve správním řízení věcně nesprávná a neodůvodněná skutková zjištění, což vedlo následně k nesprávnému právnímu posouzení věci.

[III] Vyjádření žalované k žalobě

Žalovaná se k věci vyjádřila v podání ze dne 14. 12. 2015 (soudu doručené dne 16. 12. 2015), v němž nejprve zrekapitulovala žalobní námitky. Následně uvedla, že se v napadeném rozhodnutí důsledně zabývala námitkami žalobkyně a náležitě se s nimi vypořádala. Pokud jde o odkaz na citovanou pasáž z vyjádření kontrolní pracovnice k námitkám vzneseným proti protokolu o kontrole, kterou kontrolní skupina pod jejím vedením provedla, žalovaná zastává názor, že je zcela v pořádku, když se vedoucí kontrolní skupiny vyjádří k námitkám vzneseným proti postupu jeho skupiny při provádění kontroly. O námitkách pak bylo rozhodováno nadřízeným vedoucího kontrolní skupiny, přičemž byly vzaty v úvahu jak námitky žalobkyně jako kontrolované osoby, tak vyjádření vedoucího kontrolní skupiny, neboť jen tak je možno podle názoru žalované nezávisle posoudit důvodnost vznesených námitek. Není tak pravdou, že by vedoucí skupiny o námitkách proti protokolu o kontrole rozhodovala, takový postup by skutečně odporoval kontrolnímu řádu, nýbrž námitky posuzoval a rozhodoval o nich vedoucí kontrolního orgánu přípisem ze dne 3. 3. 2015.

Žalobkyně dále namítala, že ve smlouvě uzavřené s klientem bylo ujednáno, že výslovně neupravené otázky a vztahy se řídí občanským zákoníkem a zákonem o pohřebnictví, tudíž nebylo vyloučeno žádné právo spotřebitele garantované mu občanským zákoníkem. Žalobkyně dále upozornila na podle jejího názoru nadstandardní postup při uzavírání smlouvy, kdy spotřebitelé měli k dispozici příslušné zákony, aby si v nich mohli poskytované informace ověřit. Dle vyjádření žalobkyně většina ostatních provozovatelů pohřebních služeb neuzavírá smlouvy písemně a nemá ani reklamační řád. Žalobkyně komunikuje se spotřebiteli rovněž ústně, neboť smlouva nemůže obsahovat vše v písemné formě, neboť by byla neúměrně dlouhá a matoucí. Za účelem prokázání těchto skutečností navrhovala žalobkyně provedení důkazu výslechem jednatele společnosti.

Žalovaná k výše predestřeným námitkám uvedla, že žalobkyně nebyla v posuzovaném případě sankcionována za zvolený způsob informování spotřebitelů o právech z vadného plnění ve smyslu § 13 zákona o ochraně spotřebitele, neboť je skutečně na prodávajícím, jakou formu poskytování informací zvolí, tak aby byly informace poskytnuty řádně, tedy v souladu s příslušnými právními předpisy, zejména § 1811 odst. 2 písm. f) občanského zákoníku. Avšak ať již zvolí prodávající jakoukoliv formu informování spotřebitelů o právech z vadného plnění, je nezbytné trvat na tom, aby poskytované informace byly pravdivé a úplné. Žalobkyně v posuzovaném případě zvolila jako jeden ze způsobů poskytování předmětných informací písemnou formu v podobě reklamačního řádu, kde ovšem uváděla informace, které byly v rozporu s příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, a proto jí byla uložena sankce. Z těchto důvodů bylo rovněž zcela bezpředmětné provádět důkaz výslechem jednatele žalobkyně, neboť v posuzovaném případě je nezpochybnitelné, že předmětný reklamační řád byl žalobkyní používán jako jeden z prostředků informování spotřebitelů o právech z vadného plnění, což žalobkyně nepopírá ani v samotné žalobě. Pokud jde o skutečnost, že spotřebitelé

měli k dispozici právní předpisy vztahující se k uzavíraným smlouvám, ve kterých si mohli informace poskytované žalobkyní ověřit, žalovaná zastává konstantní názor, že poskytování informací o právech z vadného plnění ve smyslu § 13 zákona o ochraně spotřebitele pouhým odkazem na příslušné právní předpisy nelze považovat za řádné splnění této povinnosti, neboť zcela popírá její smysl, kdy by spotřebitelé od prodávajícího měli příslušné informace obdržet přímo, nikoliv si je aktivně vyhledávat, případně předpokládat, že poskytované informace nejsou správné, a aktivně si je na místě ověřovat v textu zákona, jak tomu mělo být podle představ žalobkyně v posuzovaném případě.

Žalobkyně v podané žalobě rovněž uvedla, že spotřebitel má prioritní zájem, aby smuteční obřad proběhl bez vad a rušení, proto se sjednává, aby případné vady byly uplatňovány ještě před samotným smutečním obřadem a obřad tak nebyl nijak narušován, neboť se jedná o neopakovatelný úkon, tudíž se jedná o ujednání ve prospěch spotřebitele, které neporušuje § 1814 písm. a) občanského zákoníku.

Žalovaná k těmto námitkám uvádí, že zájem, aby objednaná služba či zakoupený výrobek byly bez vad, je zájmem minimálně drtivé většiny, ne-li všech spotřebitelů, a to bez ohledu na druh poskytované služby či výrobku. Nicméně pro případy, kdy se vady výrobku či služby objeví, existují práva z vadného plnění a lhůty pro jejich uplatnění, které nelze v neprospěch spotřebitele omezovat ani soukromoprávním ujednáním. Žalovaná zastává názor, že ve zkrácení lhůt pro uplatnění práv z vadného plnění nelze v žádném případě spatřovat ujednání, které by bylo ve prospěch spotřebitele. Žalovaná si navíc v návaznosti na argumentaci žalobkyně nedokáže dobře představit, jak by měl spotřebitel odhalit a vytknout vady služby předtím, než mu bude služba poskytnuta.

Pokud jde o námitky žalobkyně, že je při své činnosti limitována rovněž zvláštními právními předpisy, konkrétně zákonem o pohřebnictví, žalovaná uvedla následující. Zákon o pohřebnictví neupravuje práva z vadného plnění spotřebitelů v oblasti pohřebních služeb, tudíž je nutné i na tuto oblast aplikovat úpravu obsaženou v občanském zákoníku. Úprava obsažená v zákoně o pohřebnictví je nepochybně limitujícím faktorem, pokud jde o to, jakým požadavkům spotřebitele může žalobkyně při uzavírání smlouvy o poskytnutí pohřebních služeb vyhovět. V návaznosti na povinnosti citované žalobkyní tak nelze například vyhovět požadavkům spotřebitele, aby byl nebožtík pohřben nahý, bez rakve či skladován mimo chladicí zařízení. Avšak pokud jde o práva z vadného plnění, zde zákon o pohřebnictví žádná omezení nad rámec obecné právní úpravy nestanovuje.

Z výše uvedených důvodů navrhl žalovaná žalobu žalobkyně zamítnout.

[IV] Replika

Žalobkyně v replice ze dne 31. 1. 2016 k vyjádření žalované uvedla, že trvá na tom, že žalovaná posuzovala činnost žalobkyně čistě formálně. Žalobkyně se svými klienty – spotřebiteli jedná s co nejvyšší péčí. Nikdy neomezila práva spotřebitele a ani v něm takové pocity nevzbuzovala. Oproti jiným, skutečně jedná se spotřebiteli nadstandardně a po právu, bez vedlejších úskočných úmyslů.

Se stanoviskem žalované ohledně toho, že žalobkyně poskytovala spotřebitelům informace v rozporu s občanským zákoníkem, za což jí byla uložena peněžitá sankce, žalobkyně vyjádřila svůj nesouhlas *de iure* (skutkové zjištění je také nesprávné). Tvrzení žalované o tom, že poskytované informace nebyly pravdivé a úplné, není správné. Reklamační řád je u žalobkyně v písemné podobě součástí smluvních ujednání se spotřebitelem v písemné smlouvě o pohřebních službách, která není podle strany tři vyjádření žalované ani přílohou vyjádření. Proto žalobkyně namítá účelovou manipulaci s obsahem správního spisu samotnou žalovanou. Možná to není obvyklé, ale je to plně zákonné. Konstatování žalované ohledně právních předpisů a jejich používání žalobkyní je účelové, zkreslené a není pravdivé. Právní předpisy/zákony nejsou k dispozici spotřebiteli, aby si cokoli v nich musel sám zjišťovat, ale aby si mohl, pokud toho chce využívat, verifikovat tvrzení pracovníků žalobkyně. A to je podstatný rozdíl oproti stanovisku žalované. Spotřebitel u žalobkyně nemusí aktivně sám vyhledávat informace, ale může si poskytované informace sám ověřit, což vede pouze ke srozumitelnosti vztahů stran smlouvy a k odstranění možných pochybností a nejasností ve smlouvě pro futuro. Jedná se ex. c. o povinnosti ex lege ohledně typu rakve pro daný/objednaný způsob pohřbení, uložení lidských pozůstatků v mrazícím zařízení etc.

Nevěří-li spotřebitel žalobkyni kupříkladu s tím, že to „*platit nebude*“ či nemusí, lehce si po nahlédnutí do zákona ověří, že žalobkyně, na základě jeho požadavků, postupuje v souladu se zákonem a že buď bude akceptovat zákonné podmínky, nebo bude nutné sjednat předmět smlouvy jinak. V tomto ohledu žalovaná postupuje pouze formálně a hodnotí věci ex. c. jako při prodeji zboží a služeb z jiného, méně regulovaného, oboru podnikání. Žalovaná opomíjí specifika oboru pohřebnictví a jejich souvislosti – propojení s jinými zákony.

Žalobkyně dále uvedla, že žalovaná vůbec nezná, jak se provádějí pohřební – smuteční obřady a jak se s klienty – spotřebiteli jedná a jednat musí v souladu s dotčenými zákony. Protože smuteční obřad, často probíhající i přímo u hrobu či u hrobky, je či bývá také spojen na závěr i s přímým pohřbením lidských pozůstatků způsobem podle § 2 písm. c) zákona o pohřebnictví, má objednavatel/klient (spotřebitel) esenciální zájem, jakož i pozůstalí, aby vše proběhlo bez závad a vad. Proto se trvá a také se *de facto* provádí kontrola všeho již před samotným obřadem, resp. těsně před jeho započítím. Případnou vadu si tak nechá příkazce odstranit či napravit. Pak smuteční obřad i pohřbení samotné jsou důstojné a přinášející klid zúčastněných osob, které se nacházejí v různých stádiích smutku, a jsou proto i zvýšeně citlivé. Takovou kontrolu u žalobkyně provádí vždy ten, kdo smlouvu sjednal a má vědomost o předmětu smlouvy i způsobech provedení obřadu etc. Pokud si to žalovaná „*nedokáže dobře představit*“, je to problém její a nikoliv problém žalobkyně.

Zákon o pohřebnictví i ČSN EN 15017: Pohřební služby – Požadavky (od dubna 2014 již i v českém znění) podstatně zasahují do vztahu spotřebitel – firma v oboru pohřebnictví, a to ve vztahu k citění osob náboženskému, profesnímu, kulturnímu apod. Přitom právě popsanou ČSN je třeba považovat i za jednu z esenciálních výkladových pomůcek žalobkyně při poskytování pohřebních služeb (ČSN je vůle veřejné moci projevená ze strany příslušného ústředního orgánu státu – MPO v Praze a jím řízení organizací); opomenout nelze rituály církevní, profesní etc., kde pochopitelně výraznou roli hrají ex. c. církevní předpisy etc. Stanovisko žalované, zde a takto podané, svědčí pouze o tom, že kontrola byla pouze účelová,

formální a provedená bez jakýchkoliv znalostí problematiky v pohřebnictví. Zajímavé by bylo znát postoj žalované v případech, kdy jiné podniky provozovatelů pohřebních služeb porušují právní normy téměř ve všem. Je jich bohužel nemálo.

Žalobkyně zastává názor, že právě *lex specialis* velmi podstatným způsobem zasahuje do vztahu klient/spotřebitel – provozovatel pohřební služby etc. Je nepochybné, že spotřebitel (pouze účastník smlouvy – příkazce) může reklamovat vady či vadná plnění [ex. c. i provádění smutečních rituálů – plnění *de iure* ze smlouvy o dílo (smlouva o službách pohřebních je u žalobkyně *de iure mixtum* – smlouva obsahující více smluvních typů podle občanského zákoníku i smluv *innominátních*) po smutečním obřadu i po samotném pohřbení dle § 2 písm. c) zákona o pohřebnictví]. Ujednání žalobkyně s klienty o uplatňování vad již co nejdříve po jejich zjištění je proto v zájmu klienta/spotřebitele. Těžko bude možno ex. c. za půl roku a později (tedy do 24 měsíců) věcně v souladu s dobrými mravy vyřešit reklamaci vad ex. c. úpravy lidských pozůstatků zemřelého při/po provádění hygienického zaopatření těla zemřelého, oblečení těla zemřelého, rakve a její výbavy, postupu při provedení smutečního rituálu etc., když dojde k pohřbení do hrobu nebo ke zpopelnění, věci zaniknou a nic již nelze posoudit, jako je tomu v době co nejkratší před samotným plněním či při plnění ze strany žalobkyně. Proto žalobkyně takto, a bylo tomu tak i dříve, informuje své klienty. Tvzení žalované, že lze vady *ex post* uplatňovat a prokazovat svědecky či fotografiemi, je za hranicí objektivní reality. Sám občanský zákoník jasně preferuje rychlost reklamace případných vad a spotřebitele sankcionuje svojí úpravou za prodlení na jeho straně.

Žalobkyně spatřuje právní názory žalované, jak je vyjádřila v písemném podání soudu doručeném dne 16. 12. 2015, za paušální a formální, bez zohlednění skutkové a právní reality *ad concretum* i obecně pro obor pohřebnictví. Rovněž vypořádání se žalované s námitkami žalobkyně v průběhu správního řízení není *de iure* relevantní. Žalovaná si prostřednictvím svých zaměstnanců vytvořila skutkový a právní názor na případ žalobkyně a pouze na něm setrvává a stůj, co stůj, ho obhazuje. Nebýt aktivity žalobkyně, byl by zůstal obsah spisu jednoúčelově neúplný. Žalovaná neměla zájem na komplexním prošetření a zjištění stavu věci z různých úhlů pohledu, což je podstatné pro úvahu o správním deliktu a jeho spáchání či nespáchání. Správní uvažování žalované je v rozporu s tím, co právo za správní úvahu či uvažování považuje. Žalovaná koná v rozporu s tím, co jí umožňuje ústavní pořádek ČR (čl. 2 odst. 3 Ústavy a čl. 2 odst. 2 Listiny základních práv a svobod) a co může jiná osoba (čl. 2 odst. 4 Ústavy a čl. 2 odst. 3 LZPS) konat a činit. Poměr mezi právem státu zasahovat do soukromoprávního vztahu a úpravy soukromých právních vztahů byl žalovanou porušen protiprávně a protiústavně, aniž *de facto* i *de iure* došlo k porušení práva veřejného, tedy ex. c. zákon o ochraně spotřebitele, v tehdy platném znění, a tudíž ke spáchání správního deliktu, jak nesprávně dovodily správní orgány obou stupňů.

Z těchto důvodů, které jsou popsány také ve správní žalobě a jsou obsahem listin a procesní obrany žalobkyně z průběhu správního řízení a v důkazech žalobkyně do spisů založených, žalobkyně trvá na podané žalobě.

[V] Duplika

V podání ze dne 8. 2. 2016 učinila žalovaná k replice žalobkyně toto vyjádření. K názoru žalobkyně ohledně účelové manipulace s obsahem správního spisu se žalovaná vyjádřila tak, že v první řadě k obavám z manipulace se správním spisem není důvod, neboť smlouva o pohřebních službách, kterou zaslala žalobkyně žalované jako přílohu podání ze dne 19. 4. 2015 nazvaném „*Předložení listinných důkazů*“, je stále součástí spisu a byla postoupena soudu v rámci přílohy č. 14 vyjádření. Žalovaná dále upozornila na skutečnost, že nedostatky byly shledány přímo v obsahu reklamačního řádu (při kontrole byl předložen samostatně), tudíž není rozhodné, zda byl přímo součástí smlouvy či nikoliv, ale že se jednalo o reklamační řád sloužící k poskytování informací spotřebitelům, přičemž informace v něm obsažené byly v rozporu s příslušnými právními předpisy.

Pokud jde o tvrzení žalobkyně, že texty právních předpisů v provozovně sloužily pouze k verifikaci tvrzení pracovníků žalobkyně, žalovaná uvádí následující. Žalovaná nepovažuje za závadnou skutečnost, že texty zákonů byly spotřebitelům přístupné v provozovně, naopak takový přístup lze hodnotit jako pozitivní. Žalovaná však zásadně nesouhlasí s obhajobou žalobkyně uplatňovanou v průběhu řízení, že přítomnost textů zákonů by zbavovala prodávajícího povinnosti spotřebitelům řádně poskytovat informace o jejich právech vyplývajících z příslušných právních předpisů. Prodávající je povinen spotřebitelům poskytovat pravdivé informace bez ohledu na skutečnost, zda si je mohou verifikovat či nikoliv. Pokud jde o opakované námitky žalobkyně, že v případě pohřebních služeb se jedná o specifickou činnost regulovanou zvláštními předpisy a technickými normami, kdy pozdější uplatnění reklamace, než bylo uvedeno v reklamačním řádu, není možné, žalovaná uvádí následující. Jak již bylo dříve ze strany žalované několikrát uvedeno, zvláštní předpisy upravující oblast poskytování pohřebních služeb neobsahují zvláštní ustanovení, pokud jde o oblast práv z vadného plnění a jejich uplatnění, tudíž i poskytovatelé pohřebních služeb musí při své činnosti dodržovat obecnou právní úpravu. Nelze tedy a priori zkrátit zákonnou lhůtu pro uplatňování práv z vadného plnění s odůvodněním, že se jedná o pohřební služby, kde platí jiná pravidla a spotřebitel by stejně nemohl s časovým odstupem prokázat existenci vad. Pokud prodávající dospěje v konkrétním případě k závěru, že spotřebitel v konkrétním případě neprokázal dostatečně vznik a existenci vady, může reklamaci jako neoprávněnou zamítnout, nelze však paušálně smluvním ujednáním či prostým konstatováním v reklamačním řádu zkracovat zákonnou lhůtu pro uplatnění reklamace. Takové jednání odporuje rovněž soukromoprávní úpravě, viz § 1814 písm. a) občanského zákoníku. Z výše uvedených důvodů žalovaná opakovaně navrhl, aby soud žalobu zamítl a napadené rozhodnutí potvrdil.

[VI] Posouzení věci krajským soudem

Řízení ve správním soudnictví je upraveno zákonem č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů (dále též jen „*soudní řád správní*“ nebo „*s. ř. s.*“).

Podle § 75 odst. 1 soudního řádu správního soud při přezkoumání rozhodnutí vychází ze skutkového a právního stavu, který tu byl v době rozhodování správního orgánu.

Podle § 75 odst. 2 soudního řádu správního věty první soud přezkoumá napadené výroky rozhodnutí v mezích žalobních bodů.

Žalobkyně ve smyslu § 51 odst. 1 věty první s. ř. s. a žalovaná ve smyslu § 51 odst. 1 věty druhé souhlasily s rozhodnutím soudu o věci samé bez jednání.

Soud dospěl k závěru, že **žaloba není důvodná**.

Zákonný rámec věci je vymezen příslušnými ustanoveními zákona na ochranu spotřebitele a občanským zákoníkem.

Dle § 13 zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „*reklamace*“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit.

Dle § 24 odst. 7 písm. k) zákona o ochraně spotřebitele se prodávající dopustí správního deliktu tím, že neinformuje spotřebitele podle § 13.

Dle § 24 odst. 12 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele se za správní delikt uloží pokuta do 3.000.000,- Kč, jde-li o správní delikt podle odstavce 1 písm. c) až e), odstavců 2 a 3, odstavce 7 písm. c), e), g), h), i), k), r), t), v).

Jádrem sporu mezi účastníky je čl. III. („*Lhůty pro podání reklamace*“) reklamačního řádu žalobkyně, který zní:

Reklamace vad konečné rakve a jejího vybavení, jakož i úpravy lidských pozůstatků zemřelých a květinových darů dodaných příkazníkem příkazci, v souvislosti s prováděným smutečním obřadem, se podle smlouvy uplatňuje u obřadníka či osoby provádějící za příkazníka obřad při obřadu, nejpozději však při a ihned po skončení obřadu (odst. 1).

Reklamace jiných vad se uplatňuje nejpozději do sedmi (7) dnů ode dne poskytnutí reklamované služby příkazníkem (odst. 2).

Reklamace daňového dokladu – faktury (vyúčtování podle smlouvy) v rozsahu plnění služeb a zboží se uplatňuje nejpozději do sedmi dnů ode dne doručení či převzetí daňového dokladu – faktury. Je-li cena sjednána ve smlouvě a zaplacená, byť i závdavkem, nelze proti ceně reklamaci uplatnit (sjednaná cena) (odst. 3).

Správními orgány obou stupňů je žalobkyni vytýkáno, že informace poskytnuté v reklamačním řádu a týkající se lhůt pro uplatnění vad (tam specifikovaných), jsou v rozporu s povinnostmi plynoucími pro žalobkyni z § 13 zákona o ochraně spotřebitele („*Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit*“).

Prvoinstanční správní orgán k tomu ve svém rozhodnutí uvedl mj. toto: „*Žalobkyni se pro porušení právních povinností uvedených v § 13 zákona o ochraně spotřebitele, kterého se dopustila tím, že neinformovala spotřebitele řádně o podmínkách uplatnění práva z vadného plnění, neboť v reklamačním řádu v čl. III „Lhůty pro podání reklamace“ informovala o tom,*

že reklamace vady rakve, úpravy lidských pozůstatků a květinových darů se uplatňuje nejpozději při a ihned po skončení obřadu u obřadníka nebo osoby obstarávající obřad, a že reklamace jiných vad se uplatňují nejpozději do 7 dnů ode dne poskytnutí služby, když na základě takové informace mohl spotřebitel nabýt dojem, že později reklamovat poskytnuté služby nelze, čímž naplnila skutkovou podstatu správního deliktu podle § 24 odst. 7 písm. k) zákona o ochraně spotřebitele, ukládá podle § 24 odst. 12 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele pokuta 4 000,-Kč a podle § 79 odst. 5 správního řádu povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou ve výši 1 000,- Kč. (...)“. Žalovaná se s těmito závěry ztotožnila.

Žalobkyně naopak namítá, že k vytýkanému pochybení nedošlo, neboť smlouva o pohřebních službách, kterou se svými zákazníky uzavírá, obsahuje ustanovení (přesně její bod 12.3.), podle něhož se výslovně neupravené otázky a vztahy se řídí občanským zákoníkem a zákonem o pohřebnictví. Dle žalobkyně je zde tedy jasně řečeno, že není-li něco výslovně smluvně sjednáno, platí občanský zákoník i zákon o pohřebnictví.

Soud při posouzení věci přitakal závěrům správních orgánů.

Součástí správního spisu je smlouva o pohřebních službách, kterou žalobkyně se svými zákazníky uzavírá. A v jejím bodě 12.3 je uvedeno (druhá věta tohoto bodu), že vztahy ve smlouvě uvedené a blíže neupravené smlouvou účastníků se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a zákona o pohřebnictví.

Součástí oné smlouvy o pohřebních službách je však i čl. VI., konkrétně bod 6.1., podle něhož se účastníci smlouvy budou při řešení případných vzájemných sporů řídit touto smlouvou, reklamačním řádem, který příkazník (= žalobkyně) vydal a je přístupný v jeho provozovnách a kancelářích, včetně způsobů uplatnění odpovědnosti za vady plnění příkazníka (jeho dodavatelů) příkazcem a lhůt pro vyřízení reklamace; pro vztahy příkazníka a příkazce, který není podnikatelem, platí příslušná ustanovení zákona o ochraně spotřebitele.

Není pochyb o tom, že správní orgány obou stupňů jsou povolány k ochraně (veřejných) práv spotřebitelů, v tomto případě zákazníků pohřební služby. Zároveň nejsou oprávněny jakkoliv zasahovat do soukromoprávních vztahů mezi žalobkyní a objednateli jejích služeb.

Soud dospěl k závěru, že žalobkyně svým povinnostem plynoucím jí z § 13 zákona o ochraně spotřebitele nedostála.

Předně, smlouva o pohřebních službách je stran otázek reklamace značně nejasná. Jak je uvedeno výše, bod 6.1. stanoví, že „*účastníci smlouvy se budou při řešení případných vzájemných sporů řídit touto smlouvou, reklamačním řádem, který příkazník vydal a je přístupný v jeho provozovnách a kancelářích, včetně způsobů uplatnění odpovědnosti za vady plnění příkazníka (jeho dodavatelů) příkazcem a lhůt pro vyřízení reklamace; pro vztahy příkazníka a příkazce, který není podnikatelem, platí příslušná ustanovení zákona o ochraně spotřebitele.*“. Ze smlouvy nevyplývá, že by reklamační řád byl součástí smlouvy o pohřebních smlouvách, a tak se dá uzavřít, že smlouva o pohřebních smlouvách a reklamační řád žalobkyně jsou dva samostatné dokumenty.

Pak ovšem nelze přehlédnout, že bod 12.3. smlouvy o pohřebnictví ujišťuje zákazníka o aplikaci příslušných ustanovení občanského zákoníku (a tedy maximální dvouleté lhůtě pro uplatnění odpovědnosti za vady) stran vztahů ve smlouvě uvedených a jí blíže neupravených (což je příklad podmínek reklamace, kterou smlouva sice vzpomíná, ale blíže ji neupravuje), na druhé straně tatáž smlouva konstatuje, že způsoby uplatnění odpovědnosti za vady plnění příkazníka a lhůty pro vyřízení reklamace se řídí krom smlouvy i reklamačním řádem. Ten ale stanovuje výrazně kratší lhůty pro uplatnění odpovědnosti za vady (viz výše).

Jestliže se žalobkyně smlouvou zavázala k respektování občanským zákoníkem stanovené dvouleté lhůty pro uplatnění odpovědnosti za vady (což vlastně sama v průběhu správního řízení připustila), pak je dikce reklamačního řádu, konkrétně jeho čl. III., skutečně s touto smlouvou v rozporu. Za takových okolností potom ovšem nelze hovořit o tom, že spotřebitel byl **řádně** informován o **podmínkách** uplatnění práva z vadného plnění, tak jak to požaduje § 13 zákona o ochraně spotřebitele. Závěry správních orgánů jsou tak, i přes jejich občasnou krkolomnou formulaci, správné a nelze jim vyčítat přílišný formalismus. Na tomto závěru by nemohla nic změnit ani výpověď jednatele žalobkyně, neboť text smlouvy o pohřebnictví a reklamačního řádu by taková výpověď změnit nemohla. Postupem správních orgánů tak rozhodně nedošlo ani k namítanému porušení Ústavy a Listiny základních práv a svobod.

Soud přezkoumal napadené výroky rozhodnutí v mezích žalobních bodů (§ 75 odst. 2 věta první s. ř. s.). **Jelikož na základě výše uvedené argumentace neshledal žalobu důvodnou, podle § 78 odst. 7 s. ř. s. ji rozsudkem zamítl.**

[VII] Náklady řízení

Náhrada nákladů řízení je upravena v § 60 s. ř. s. Podle § 60 odst. 1 věty první s. ř. s. nestanoví-li tento zákon jinak, má účastník, který měl ve věci plný úspěch, právo na náhradu nákladů řízení před soudem, které důvodně vynaložil, proti účastníkovi, který ve věci úspěch neměl. Jelikož žalované žádné důvodně vynaložené náklady nevznikly, rozhodl soud, že žádný z účastníků nemá právo na náhradu nákladů řízení.

P o u č e n í : 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 28. února 2017

JUDr. PhDr. Petr Kuchynka, Ph.D., v.r.
předseda senátu

Za správnost: K.