



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK JMÉNEM REPUBLIKY

Krajský soud v Plzni rozhodl v senátě složeném z předsedy senátu Mgr. Alexandra Krysla a soudkyň Mgr. Jany Komínkové a Mgr. Miroslavy Kašpírkové v právní věci žalobce: **ROTO Plzeň s.r.o.**, se sídlem Folmavská 2876/4, Plzeň, zastoupeného *JUDr. Julií Šindelářovou, advokátkou se sídlem Mikulášská třída 9, Plzeň*, proti žalovanému: **Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát**, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, v řízení o žalobě proti rozhodnutí žalovaného ze dne 4. 4. 2013, č. j. ČOI 17668/13/O100/2200/12/13/Hy/Št,

t a k t o:

- I. **Žaloba s e 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

Žalobce se včas podanou žalobou, která byla zdejšímu soudu postoupena Městským soudem v Praze, domáhal zrušení v záhlaví označeného rozhodnutí žalovaného, kterým bylo zamítnuto jeho odvolání a potvrzeno rozhodnutí České obchodní inspekce, inspektorátu Plzeňského a Karlovarského (dále jen „ČOI“ nebo též „správní orgán prvního stupně“), ze dne 24. 1. 2013, č. j. ČOI 10133/13/2200. Tímto rozhodnutím byla žalobci uložena pokuta ve výši 2 000 Kč za porušení § 19 odst. 1 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění účinném pro projednávanou věc (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), za správní delikt, jehož se měl žalobce dopustit dle § 24 odst. 7 písm. r) téhož zákona.

I. Obsah žaloby

Žalobce v podané žalobě namítal, že neporušil žádná ustanovení zákona na ochranu spotřebitele. Domníval se, že pokud se jednalo o reklamaci spotřebitele uplatněnou na provozovně žalobce dne 12. 12. 2011, učinil všechny úkony a splnil veškeré zákonem stanovené náležitosti. Spotřebitel nepodal žádnou stížnost a reklamovaná závada na vozidle zn. Nissan Note byla ke spokojenosti spotřebitele řádně a včas vyřízena. Žalobce se neztotožnil se závěry správních orgánů, že by se dopustil vytýkaného správního deliktu, přičemž nesouhlasil s odůvodněním na str. 4 prvostupňového správního rozhodnutí vztahujícím se k tomuto případu.

Pokud bylo žalobci dále správními orgány vytýkáno, že samostatný právní subjekt [v daném případě konkrétně společnost Auto Zrucký, spol. s r.o., se sídlem Lišanská 171/32, Praha 6 (dále jen „společnost Auto Zrucký“)] postupoval dne 14. 5. 2012 při vyřízení reklamace nesprávně, žalobce namítal, že toto nemohlo být kladeno k jeho tíži, neboť se jednalo o postup jiného právního subjektu, který nemá jakýkoli právní ani jiný vztah k žalobci, pouze je taktéž dealerem vozidel zn. Nissan. Žalobce uvedl, že je pravdou, že spotřebitel může reklamaci uplatnit u kteréhokoli autorizovaného dealera předmětné značky, to však nemůže znamenat, že by za postup tohoto dealera při vyřizování reklamace měl nést odpovědnost žalobce, který spotřebiteli věc prodával. Žalobce se neztotožnil s výkladem učiněným správními orgány, naopak se domníval, že každý jednotlivý subjekt nese samostatnou právní odpovědnost za řízení o reklamaci.

Žalobce následně popsal okolnosti uplatnění druhé reklamace u společnosti Auto Zrucký dne 14. 5. 2012, přičemž i zde měl za prokázané, že tento autorizovaný servis řádně splnil veškeré povinnosti, které mu zákon o ochraně spotřebitele ukládá. V této souvislosti odkázal také na rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 7. 2011, ve věci sp. zn. 33 Cdo 3228/2009, v němž tento soud vyslovil následující závěry: „*Stanoví-li občanský zákoník lhůtu 30 dnů k vyřízení reklamace od jejího uplatnění, pak prodejce svou povinnost splní, jestliže v zákonné lhůtě (není-li smluvena lhůta delší) též vyrozumí spotřebitele o způsobu vyřízení reklamace; tím zabrání vzniku nevyvratitelné právní domněnky neodstranitelnosti vady.*“ Žalobce byl přesvědčen, že společnost Auto Zrucký tyto povinnosti splnila, kdy uvedl, že z opatrnosti považuje veškerá další ujednání mezi spotřebitelem a uvedenou společností za novaci původního reklamačního ujednání.

Ze všech výše uvedených důvodů žalobce navrhl, aby krajský soud napadené rozhodnutí žalovaného, jakož i prvostupňové správní rozhodnutí, zrušil a uložil žalovanému povinnost nahradit žalobci náklady řízení.

II. Vyjádření žalovaného k žalobě

Žalovaný ve svém vyjádření k žalobě ve vztahu k první námitce žalobce uvedl, že z dokumentu sloužícího jako potvrzení o uplatnění reklamace ze dne 12. 12. 2011, založeného ve správním spisu, je patrné, že v tomto potvrzení absentuje jeden ze zákonem požadovaných údajů, a tedy skutková podstata správního deliktu byla nepochybně naplněna.

Pokud ve druhém případě žalobce nesouhlasil se závěry správních orgánů, že mu byl na vrub přičten také postup jiného, samostatného právního subjektu, žalovaný konstatoval, že to byl právě žalobce jako prodávající, kdo se spotřebitelem uzavřel kupní smlouvu, a kdo tedy odpovídal za soulad prodaného výrobku s touto smlouvou do konce záruční doby. Žalovaný uvedl, že prodávající je tím, u něhož se odpovědnost za vady v prvé řadě uplatňuje, a i v případě kdy spotřebitel má možnost volby jiného autorizovaného servisu, není prodávající zbaven odpovědnosti za řádný průběh reklamačního řízení, včetně vydání všech potvrzení se stanovenými náležitostmi. Žalovaný upozornil, že pokud by přistoupil na argumentaci žalobce a přisvědčil mu v tom, že jako prodávající neodpovídá za průběh reklamace uplatněné u „jiné osoby“, nebylo by ve výsledku možné za nevydání potvrzení se zákonnými náležitostmi postihnout nikoho, neboť zákon o ochraně spotřebitele v ustanoveních o správních deliktech činí za splnění povinností vyplývajících z § 19 odst. 1 tohoto zákona odpovědným pouze prodávajícího. I v případě reklamačního řízení u autorizovaného servisu Auto Zrucký absentoval v potvrzení o uplatnění reklamace ze dne 14. 5. 2012 údaj o tom, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požadoval. Žalovaný tedy žalobce nesankcionoval za to, že by reklamaci nevyřídil včas, ani za to, že by spotřebitele nevyrozuměl o způsobu jejího vyřízení, ale pouze za nedodržení zákonných náležitostí u vydaných potvrzení. Vzhledem k výše uvedenému žalovaný v závěru svého vyjádření navrhl žalobu jako nedůvodnou zamítnout.

III. Doplnění vyjádření žalobce

Žalobce v doplnění svého vyjádření setrval na důvodech uváděných jak v průběhu správního řízení, tak v předmětné žalobě. Zopakoval, že nemůže převzít odpovědnost za průběh reklamačního řízení u jiného právního subjektu. Navíc z dokladů, které měl žalobce k dispozici, bylo patrné, že i postup společnosti Auto Zrucký odpovídal tomu, jak je možno k reklamaci přistupovat. Žalobce zdůraznil, že při převzetí automobilu k reklamačnímu řízení nemusí být patrné, čeho se případná oprava bude týkat. V případě reklamace uplatněné u společnosti Auto Zrucký přitom z dokladů vyplynulo, že spotřebitel byl průběžně informován o tom, jaké závady byly u reklamovaného vozidla zjištěny a jakým způsobem budou opraveny. Žalobce proto nesouhlasil se stanoviskem žalovaného prezentovaným v jeho vyjádření a byl přesvědčen, že žaloba je po právu.

IV. Vyjádření účastníků řízení při ústním jednání

Při jednání účastníci setrvali na svých dosavadních tvrzeních. Žalobce prostřednictvím své zástupkyně dále při jednání sdělil, že netrvá na provedení důkazů označených v žalobě, které měly dle jejího vyjádření sloužit pouze k dokreslení posuzovaného případu.

V. Skutkový základ projednávané věci

Z obsahu předloženého správního spisu vyplynuly pro věc následující podstatné skutečnosti:

Žalobci byla rozhodnutím České obchodní inspekce, inspektorátu Plzeňského a Karlovarského se sídlem v Plzni, ze dne 24. 1. 2013, č. j. ČOI 10133/13/2200, sp. zn. ČOI 107855/12/2200, uložena pokuta ve výši 2 000 Kč za porušení právních povinností stanovených v § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, kterého se měl dopustit tím, že:

- dne 12. 12. 2011 v provozovně „NISSAN – ROTO Plzeň“, Folmavská 4, Plzeň, kde podniká, vydal spotřebiteli písemné potvrzení o uplatnění reklamace – „Zakázkový list – číslo zakázky NB004663“, na kterém nebyly veškeré zákonem stanovené náležitosti, a to: jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje;
- dne 14. 5. 2012 v provozovně „NISSAN – Auto Zručý“, autorizovaný dealer a servis vozů NISSAN, Karlovarská 349, Jeneč u Prahy, bylo spotřebiteli vydáno písemné potvrzení o uplatnění reklamace – „ZAKÁZKA 2Z1200307“, na kterém nebyly veškeré zákonem stanovené náležitosti, a to: jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje;

čímž žalobce naplnil skutkovou podstatu správního deliktu podle § 24 odst. 7 písm. r) zákona o pohonných hmotách.

Žalobce se proti tomuto rozhodnutí bránil odvoláním, které žalovaný rozhodnutím ze dne 4. 4. 2013, č. j. ČOI 17668/13/O100/2200/12/13/Hy/Št, sp. zn. ČOI 107855/12/2200, jako nedůvodné zamítl. V odůvodnění rozhodnutí ve vztahu k jednotlivým odvolacím námitkám uvedl, že v daném případě není rozhodné, že si spotřebitel nijak nestěžoval na průběh a vyřízení reklamace uplatněné dne 12. 12. 2011, neboť z kopie potvrzení z tohoto dne založené ve správním spisu je patrné, že v něm absentuje jeden z údajů požadovaných zákonem, a skutková podstata správního deliktu tak byla nepochybně naplněna. Žalovaný nepovažoval ve shodě s prvostupňovým správním orgánem formulaci „nadměrná spotřeba motorového oleje“ za spotřebitelem požadovaný způsob vyřízení reklamace. Žalovaný poukázal na skutečnost, že spotřebitel může z titulu odpovědnosti za vady na prodávajícím žádat opravu či výměnu věci, popř. slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy, jak prvostupňový správní orgán podrobně rozebral na str. 4 odůvodnění. Vzhledem k tomu, že zákon spotřebiteli dává hned několik možností, jakým způsobem reklamaci vyřídit, nejedná se dle názoru žalovaného o údaj bezvýznamný. Pokud mezi prodávajícím a spotřebitelem vznikne spor ohledně vyřízení reklamace a v potvrzení o jejím uplatnění nebude uvedeno, o jaký způsob vyřízení měl spotřebitel zájem, nebude zde existovat spolehlivý důkazní prostředek, který by jasně prokazoval, jaký požadavek na způsob vyřízení reklamace spotřebitel vznesl. Žalovaný pak skutečnost, že si spotřebitel na průběh prvního reklamačního řízení nijak nestěžoval, hodnotil jako okolnost, která svědčí ve prospěch žalobce a která podstatně snižuje závažnost správního deliktu.

Žalovaný dále uvedl, že si uvědomuje, že prodávající může v situaci, kdy je spotřebiteli dána možnost uplatnit reklamaci u kteréhokoli autorizovaného dealera určité značky, těžko reálně ovlivnit údaje, které tento odlišný podnikatelský subjekt uvede v potvrzení o uplatnění reklamace. Přesto je to však dle žalovaného právě prodávající, kdo se spotřebitelem uzavřel kupní smlouvu a kdo odpovídá za soulad prodaného výrobku s touto smlouvou do konce záruční doby. Je to prodávající, u něhož se odpovědnost za vady v prvé řadě uplatňuje, přičemž ani v případě, kdy spotřebitel zvolí jiný autorizovaný servis, není prodávající zbaven odpovědnosti za řádný průběh reklamačního řízení, včetně vydání všech potvrzení se stanovenými náležitostmi. Žalovaný uvedl, že pokud by přistoupil na

argumentaci žalobce, že jako prodávající neodpovídá za průběh reklamace probíhající u „jiné osoby“ dle § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, nebylo by ve výsledku možné za nevydání všech potvrzení se zákonnými náležitostmi postihnout nikoho, neboť zákon o ochraně spotřebitele v ustanoveních o správních deliktech činí za splnění povinností vyplývajících z ustanovení § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele odpovědným pouze prodávajícího. Žalovaný se proto ztotožnil s názorem prvostupňového správního orgánu, že žalobce jako prodávající odpovídal za obsah potvrzení o uplatnění reklamace výrobku, přestože toto bylo vydáno jiným autorizovaným dealerem.

VI. První posouzení věci krajským soudem

Při přezkoumání napadeného rozhodnutí žalovaného soud vycházel podle § 75 odst. 1 zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní (*dále jen „s.ř.s.“*) ze skutkového a právního stavu, který tu byl v době rozhodování správního orgánu, podle § 75 odst. 2 s.ř.s. přezkoumal napadený výrok rozhodnutí v mezích žalobou včas uplatněných žalobních bodů, neshledal při tom vady podle § 76 odst. 2 s.ř.s., k nimž by musel přihlédnout z úřední povinnosti. O věci samé soud poprvé rozhodl po provedeném jednání, při němž žalobce netrval na provedení v žalobě navržených důkazů.

O žalobě soud poprvé rozhodl rozsudkem ze dne 28.1.2015, čj. 57A 68/2013-38, kterým rozhodnutí žalovaného podle § 78 odst. 1 s. ř. s. zrušil pro nezákonnost a věc vrátil žalovanému k dalšímu řízení.

Krajský soud dospěl v případě prvního vytýkaného pochybení ze dne 12. 12. 2011 k závěru, že se žalobce uvedeného správního deliktu dopustil. Jako důvodnou naopak posoudil námitku vztahující se k druhému vytýkanému jednání ze dne 14. 5. 2012. Svůj závěr odůvodnil tím, že společnost Auto Zrucký je samostatný právní subjekt, který nese vlastní odpovědnost za pochybení při vyřizování reklamace. Práva z vadného plnění se primárně uplatňují u prodávajícího. V daném případě nebyl vůz reklamován u žalobce jako prodávajícího, ale u autorizovaného servisu a dealera, kterým je právě společnost Auto Zrucký. Povinnosti dle § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele se však vztahují na tento subjekt. Sankční řízení o správním deliktu je ve smyslu čl. 6 Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod řízením o trestním obvinění, a proto je správní orgán povinen prokázat vinu konkrétního pachatele a dbát zásady materiální pravdy. Žalobce se druhého vytýkaného jednání nedopustil, a proto mu nemůže být kladeno za vinu. Nemohl nadto ani ovlivnit údaje, které od něho odlišný právní subjekt uvedl do potvrzení o uplatnění reklamace. Toto pojetí by rovněž odporovalo principu právní jistoty a předvídatelnosti, neboť by byl vystaven neustále nejistotě, za jaké jednání jakého subjektu bude sankčně postižen. Zákon o ochraně spotřebitele umožňuje potrestat za porušení § 19 odst. 1 i společnost Auto Zrucký. Ustanovení § 24 odst. 7 písm. r) zákona o ochraně spotřebitele sice hovoří o tom, že se správního deliktu dopustí prodávající, ale dle § 2 odst. 1 písm. b) tohoto zákona je prodávajícím též podnikatel, který spotřebiteli poskytuje služby. Z pohledu této definice je společnost Auto Zrucký poskytovatelem služby spočívající ve vyřízení reklamace.

VII. Rozhodnutí Nejvyššího správního soudu

Nejvyšší správní soud ke kasační stížnosti žalovaného rozsudkem ze dne 28.1.2016, čj. 9 As 55/2015 – 23 (*dále jen „zrušovací rozsudek“*), rozsudek krajského soudu podle § 110 odst. 1 s.ř.s. zrušil a věc vrátil krajskému soudu k dalšímu řízení, v něm je krajský soud podle § 110 odst. 4 s.ř.s. vázán právním názorem vysloveným Nejvyšším správním soudem.

Právní názor Nejvyššího správního soudu je následující:

Žalobkyně na základě kupní smlouvy uzavřené podle zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, ve znění účinném v posuzované době (*dále jen „občanský zákoník“*), prodala vůz spotřebiteli. Na základě § 619 a násl. téhož zákona žalobkyně odpovídá za vady vozu. Podle § 625 tohoto zákona se práva z odpovědnosti za vady uplatňují primárně u prodávajícího. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy (téměř shodnou úpravu obsahuje i § 2172 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník). Je zcela na volbě prodávajícího, zda se rozhodne vyřizovat nárok z odpovědnosti za vady ve formě opravy sám, nebo zda tím pověří třetí osobu. Tato osoba však nevstupuje do nového smluvního vztahu s kupujícím, ale pouze plní za prodávajícího jeho povinnost vyplývající z uzavřené kupní smlouvy.

Mezi stranami není sporné, že spotřebitel mohl uplatnit právo na opravu vozu i u společnosti Auto Zrucký, jakožto u osoby označené k provedení opravy ve smyslu § 625 občanského zákoníku. Kasační stížností vytyčená otázka k posouzení spočívala v tom, zda je možné sankcionovat žalobce jako osobu, která vůz prodala, v případě, že společnost Auto Zrucký v rozporu s v § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele vydala spotřebiteli písemné potvrzení o uplatnění reklamace bez některých zákonem vyžadovaných údajů.

Podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele je *prodávajícím podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby*. Dle 2 odst. 1 písm. g) je *službou jakákoliv podnikatelská činnost, která je určena k nabídce spotřebiteli, s výjimkou činností upravených zvláštními zákony, kde se dozor nad ochranou spotřebitele svěřuje profesním sdružením nebo jiným orgánům státní správy než uvedeným v § 23*.

Podle § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je prodávající *povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy*.

Podle § 24 odst. 7 písm. r) zákona o ochraně spotřebitele se prodávající dopustí správního deliktu tím, že *v rozporu s § 19 odst. 1 nepřijme reklamaci nebo nevydá spotřebiteli písemné potvrzení o reklamaci se stanovenými údaji*.

Při jazykovém výkladu § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele (a zejména jeho věty poslední) se v zásadě nabízejí dvě možné interpretace toho, komu lze přičítat k tíži

porušení povinnosti vydat potvrzení se všemi náležitostmi, pokud toto potvrzení vystavila osoba určená k provedení opravy odlišná od prodávajícího. Při prvním z nich je poslední větu nutné vykládat tak, že povinnost tíží nejen prodávajícího, ale i osobu určenou k provedení opravy. Oba dva pak nezávisle odpovídají za splnění této povinnosti. Podle druhého výkladu splnění této povinnosti tíží stále prodávajícího i za situace, kdy k provedení opravy byla v záručním listě určena jiná osoba. Jinými slovy řečeno prodávající odpovídá za splnění povinnosti vždy, ať už reklamaci přijímá a vyřizuje sám, nebo prostřednictvím určené osoby. Ačkoliv by gramatický výklad spíše nasvědčoval první možnosti, tedy že zákon předpokládá odpovědnost prodávajícího i určeného subjektu, ani druhý výklad nelze vyloučit. Je totiž nepochybně možné, že pojmem „tato povinnost“ je míněna povinnost prodávajícího podle předchozí věty.

Nejvyšší správní soud si je však vědom, že jazykový výklad aplikovaného předpisu představuje pouze prvotní přiblížení se k právní normě. Je pouze východiskem pro objasnění a ujasnění si jejího smyslu a účelu [srov. nálezn Ústavního soudu ze dne 17. 12. 1997, sp. zn. Pl. ÚS 33/97 (N 163/9 SbNU 399; 30/1998 Sb.)]. Soud proto přistoupil k teleologickému výkladu a zabýval se smyslem a účelem právní úpravy.

Je zřejmé, že hlavním účelem zákona o ochraně spotřebitele je chránit spotřebitele jako slabší stranu právního vztahu založeného spotřebitelskou smlouvou (viz rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 20. 10. 2015, č. j. 6 As 169/2015 – 33). Proto je třeba vykládat ustanovení § 19 odst. 1 v jeho prospěch [srov. k tomu např. nálezn Ústavního soudu sp. zn. III. ÚS 2983/08 ze dne 10. 11. 2009 (N 234/55 SbNU 261), jenž se ovšem týkal výkladu ustanovení zákona o ochraně spotřebitele na půdorysu občanského soudního řízení ve sporu o nárocích z reklamace zboží, nikoli na půdorysu správního trestání]. Obdobné závěry o nutnosti výkladu ve prospěch co nejširší ochrany spotřebitele vyplývají i z relevantní judikatury Soudního dvora Evropské unie (srov. např. rozsudek Soudního dvora ze dne 5. července 2012 ve věci C-49/11 Content Services Ltd proti Bundesarbeitskammer).

Ustanovení zákona o ochraně spotřebitele mimo to nelze vykládat izolovaně od soukromoprávní úpravy obsažené v občanském zákoníku. Právní řád tvoří jednotný celek, jehož jednotlivé části jsou spolu ve vzájemných systémových souvislostech. Konkrétní pravidlo chování proto bývá vyjádřeno často nikoliv v jediném předpise, ale v několika předpisech, případně neposkytuje-li jeden právní předpis jednoznačnou odpověď na určitou právní otázku, je nezbytné vyložit ji v systémových souvislostech s předpisy ostatními tak, aby tato otázka byla spravedlivě a rozumně zodpovězena (srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 13. 5. 2004, č. j. 1 As 9/2003 - 90, publ. pod č. 360/2004 Sb. NSS).

Posuzovaná právní úprava zákona o ochraně spotřebitele představuje veřejnoprávní nastavbu občanskoprávní úpravy týkající se odpovědnosti za vady prodané věci. Soukromoprávní vztahy jsou tak chráněny také normami veřejného práva určenými k ochraně spotřebitele, které mají zajistit jejich realizaci (viz dále).

Ustanovení dotýkající se povinnosti vydat potvrzení o uplatnění reklamace se všemi předepsanými údaji je nutné dle shora uvedených judikатурních závěrů vykládat ve prospěch co nejefektivnější ochrany spotřebitele jako slabší smluvní strany. Zákonná úprava v tomto

směru sleduje, aby požadavky kladené na reklamační řízení byly naplněny bez ohledu na to, zda jsou jím práva z vadného plnění uplatněna přímo u prodávajícího, či u subjektu, který byl prodávajícím označen v záručním listu. Pokud prodávající odkáže na jinou osobu, a tím kupujícímu určuje, aby právo z vadného plnění spočívající v opravě věci uplatnil u jiného subjektu než je on sám, je jeho povinností, aby zároveň zabezpečil, že jím označený subjekt zajistí plnění zákonných povinností vůči spotřebiteli. Nelze totiž přehlížet skutečnost, že spotřebitel není ve smluvním vztahu s osobou určenou k provedení opravy, ujednání mezi prodávajícím a touto osobou není schopen ovlivnit a jeho obsah mu konečně zpravidla není vůbec znám. Proávající naopak může upravit vztahy s osobou jím označenou k provedení opravy. Ostatně nelze ani vyloučit situaci, že prodávající označí jako osobu určenou k provedení opravy někoho, kdo s ním nebude v žádném vztahu a reklamaci zcela po právu nebude chtít vyřizovat.

Z tohoto pohledu je lichá argumentace žalobce, že nemůže ovlivnit způsob vyřízení reklamace jiným subjektem. Jak již bylo uvedeno, osoba pověřená prodávajícím k provedení opravy pouze plní za prodávajícího povinnosti z jeho odpovědnosti za vady a je pouze na prodávajícím, zda takovéto řešení reklamace zvolí a jakou osobu jím pověří. Pokud však takové řešení žalobce zvolil, bylo předně na něm, aby si vztahy se subjekty, které využívá k provádění záruční opravy, náležitě upravit (zejména smluvně). Stejně tak odpovídá za volbu těchto subjektů. Nedostatečnou úpravu těchto otázek není možné klást k tíži spotřebitele.

Uvedené platí i pro ty situace, kdy prodávající není v přímém smluvním vztahu se subjekty označenými k provedení opravy, ale je součástí širší organizační struktury, kde jednotlivé subjekty vzájemně zajišťují záruční opravy zakoupeného zboží a jsou různými formami navázány na jeden společný subjekt (např. dealeři zboží stejného výrobce). I v tomto případě je věcí prodávajícího, zda a za jakých (smluvních) podmínek se do této struktury zapojuje. Jeho volba nemůže být žádným způsobem na újmu spotřebiteli.

Lze tak shrnout, že z hlediska ochrany spotřebitele je efektivnější, pokud za porušení povinnosti vydat potvrzení se všemi předepsanými náležitostmi dle § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele odpovídá právě prodávající.

Závěr o odpovědnosti žalobce za porušení vytýkaných povinností podporuje i to, že soukromoprávnímu režimu odpovědnosti za vady zboží by měl zásadně odpovídat i veřejnoprávní režim stanovující povinnosti při uplatňování a vyřizování reklamací. Právní řád totiž tvoří jednotný celek, jak již bylo uvedeno. Zakotvení veřejnoprávních povinností v rámci reklamačního řízení, včetně sankcí za jejich porušení, zajišťuje realizaci práv spotřebitelů plynoucích z vadného plnění podle soukromého práva (např. veřejnoprávní povinnost vydat potvrzení o uplatnění reklamace se všemi náležitostmi slouží k osvědčení, zda spotřebitel práva z odpovědnosti za vady uplatnil v záruční době a jaká práva uplatnil). Proto pokud prodávající spotřebiteli odpovídá za vady prodaného zboží, je logické, aby zároveň odpovídal i ve sféře práva veřejného za splnění povinností při uplatňování a vyřizování reklamace, a t o i v případě, že práva z vadného plnění byla uplatněna u jím určené osoby k provedení opravy.

Je nutné odmítnout výklad zastávaný krajským soudem, že z pohledu vyřizování reklamace je i společnost Auto Zrucký nutné považovat za prodávajícího ve smyslu § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele, neboť vyřizování reklamace je službou podle § 2 odst. 1 písm. g) téhož zákona.

Povinnost přijmout a vyřídit reklamaci je nerozlučně spjatá s kupní smlouvou uzavřenou mezi žalobkyní a spotřebitelem. Plnění této povinnosti představuje pouze realizaci práv a povinností plynoucích z původní smlouvy o koupi vozu, byť provedenou jiným subjektem než prodávajícím. Vyřízení reklamace tak nepředstavuje službu, která by byla způsobilým předmětem samostatné smlouvy uzavřené se spotřebitelem. Naopak službou dle § 2 odst. 1 písm. g) zákona by byla například situace, kdy by společnost Auto Zrucký prováděla mimozáruční opravy na základě smlouvy o dílo uzavřené přímo se spotřebitelem. V takovém případě by byla prodávajícím ve smyslu definice obsažené v § 2 odst. 1 písm. b), protože oprava vozidla by zde byla předmětem smlouvy.

Tomuto výkladu svědčí i další ustanovení obsažené v zákoně o ochraně spotřebitele. Pokud by byla jiná osoba určená k provedení opravy při přijímání a vyřizování reklamace v postavení prodávajícího, postrádala by zcela smysl shora vykládaná poslední věta § 19 odst. 1 zákona, neboť by jako prodávající byla povinnostmi obsaženými v tomto ustanovení vázána bez dalšího. Při pojetí přijímání a vyřizování reklamací jako poskytování služby by rovněž byla nadbytečná i úprava obsažená v § 15 odst. 3 zákona, která řeší vydání potvrzení o převzetí objednávky v případě, že služba není poskytnuta na počkání. Vystavení potvrzení v případě uplatnění reklamace totiž samostatně řeší i ustanovení § 19 odst. 1 zákona.

Závěr, že jiná osoba určená k provedení opravy není z pohledu vyřizování reklamace prodávajícím ve smyslu § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele, podporuje závěr, že porušení vytýkané povinnosti je třeba přičítat žalobkyni. Opačný výklad by totiž nutně vedl k závěru, že za porušení této povinnosti není odpovědný nikdo, neboť správního deliktu § 24 odst. 7 písm. r) zákona o ochraně spotřebitele se může výslovně dopustit pouze prodávající. Takový stav zjevně zákonodárce v úmyslu neměl.

Nejvyšší správní soud s ohledem na uvedené souhlasil s žalovaným, že zákon nepředpokládá odpovědnost jiné osoby za porušení § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, než právě žalobce. Ten odpovídá za splnění uvedené povinnosti, i pokud použije k provedení záruční opravy jinou osobu.

VIII. Druhé posouzení věci krajským soudem

Krajský soud, vázán ve smyslu § 110 odst. 4 s.ř.s. právním názorem vysloveným Nejvyšším správním soudem ve zrušovacím rozsudku proto žalobu podle § 78 odst. 7 s.ř.s. zamítl.

IX. Náklady řízení

Náhradu nákladů řízení soud žádnému z účastníků podle § 60 odst. 1 s.ř.s. nepřiznal, protože žalobce ve věci úspěch neměl a žalovanému v souvislosti s řízením náklady řízení nad rámec běžné úřední činnosti nevznikly.

P o u č e n í : **Proti tomuto rozsudku lze podat do dvou týdnů po jeho doručení kasační stížnost u Nejvyššího správního soudu. Lhůta je zachována, byla-li kasační stížnost podána u Krajského soudu v Plzni. O kasační stížnosti rozhoduje Nejvyšší správní soud.**
(§ 12 odst. 1, § 102, § 106 odst. 2 a 4 s.ř.s.)

V Plzni dne 21. dubna 2016

Mgr. Alexandr Krysl, v.r.
předseda senátu

Za správnost vyhotovení:
Lenka Kovandová