



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK

JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze rozhodl v senátě složeném z předsedkyně JUDr. Ludmily Sandnerové a soudců Mgr. Milana Taubera a JUDr. Evy Rybářové v právní věci žalobce: **P. M.**, bytem H. 1107, D., zastoupen JUDr. Radomilem Ondruchem, advokátem, se sídlem Šafaříkova 371/22, Praha 2, proti žalovanému: **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, o žalobě proti rozhodnutí ústředního ředitele České obchodní inspekce ze dne 9. 5. 2013, č. j. ČOI 25069/13/O100/1000/12/13/Hy/Št,

t a k t o :

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

O d ů v o d n ě n í :

Žalobce se u zdejšího soudu domáhá přezkoumání v záhlaví označeného rozhodnutí, kterým bylo k jeho odvolání změněno rozhodnutí České obchodní inspekce, inspektorátu Středočeského a Hl. m. Prahy ze dne 21. 1. 2013, č. j. 10/1177/12/34 (dále též „rozhodnutí prvního stupně“). Rozhodnutím prvního stupně byla žalobci uložena pokuta

1. za správní delikt podle § 24 odst. 7 písm. i) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se jako prodávající dopustil tím, že neinformoval spotřebitele podle § 13 uvedeného zákona, neboť v záručním listu vydaném dne 15. 12. 2009 spotřebiteli k mobilnímu telefonu Nokia 5800 XpressMusic, IMEI 358247037428310, uvedl: „Pokud bude během opravy zjištěno, že závada nespadá do záruky, hradí náklady na takovouto opravu majitel zařízení“, prodávající tedy neinformoval spotřebitele řádně o podmínkách uplatnění odpovědnosti za vady

výrobků, protože ani ve zmiňovaném případě nemohl na spotřebitele automaticky přenést úhradu těchto nákladů,

2. za správní delikt podle § 24 odst. 7 písm. t) zákona o ochraně spotřebitele, kterého jako prodávající dopustil tím, že v rozporu s § 19 odst. 3 tohoto zákona nevyřídil reklamaci výrobku zakoupeného dne 24. 7. 2010 – mobilního telefonu Nokia X6, IMEI 353422042220920, uplatněnou v záruční době dne 21. 10. 2011, ve lhůtě 30 dnů od jejího uplatnění, neboť až dne 24. 11. 2011 podal mobilní telefon k poštovní přepravě spotřebiteli, a přitom se účastník řízení se spotřebitelem nedohodl na lhůtě pro vyřízení reklamace delší.

Žalobou napadeným rozhodnutím bylo rozhodnutí prvního stupně změněno tak, uložená pokuta byla ze 40 000 Kč snížena na 30 000 Kč.

Žalobce v podané žalobě nejprve shrnuje průběh správního řízení a obsah rozhodnutí obou stupňů a namítá, že zákon na ochranu spotřebitele uvádí, že *„Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě“*. To znamená, že zákon přímo počítá s tím, že může dojít k delší lhůtě při vyřizování reklamace, která je pak postižena právní fikcí neodstranitelné vady a nároky z toho vyplývajícími. Zákon tak přímo odděluje vlastní vyřízení reklamace z hlediska lhůty a vlastního nároku. Žalobce má za to, že reklamaci vyřídil podle svých údajů včas ve lhůtě 18. 11. 2011 včetně fyzické opravy; reklamační pracovník toho dne případ vyřídil, zpracoval protokol o jejím vyřízení a dal pokyn k poštovní přepravě. V množství zásilek však došlo k opožděnému odeslání zásilky poštou. Žalobce reklamaci spotřebitele vyřídil jako oprávněnou, a to bezplatnou opravou dotčeného výrobku – to považuje žalobce za rozhodující skutečnost, jíž se ale správní orgán nezabýval. Spotřebitel sám usoudil, že není poškozen a opravený mobilní telefon přijal, ani nevyužil svého práva z hlediska právní fikce neodstranitelné vady v důsledku prodlení s přepravou a nároků z toho vyplývajících a opravený výrobek si ponechal. Žalobce dále namítá, že 30denní lhůta pro vyřízení reklamace skončila v neděli dne 20. 11. 2011 (nejblíže příští pracovní den byl 21. 11. 2011) a došlo ke zpoždění pouhé tři pracovní dny, ale správní orgán nerozlišuje délku prodlení z hlediska jejího významu. I nepatrné zpoždění, třeba i v řádu hodin, by tak znamenalo, že každý prodejce má být postižen. Žalobce je názoru, že v rozhodnutí chybí hodnocení délky prodlení.

Pokud jde o druhý správní delikt, žalobce uvádí, že správní orgán sám konstatuje, že vlastně k žádnému konkrétnímu poškození spotřebitele vůbec nedošlo a jde jen o rozdílný výklad obchodních podmínek podnikatele v jednom konkrétním případě, na jednom jediném záručním listu (konkrétně se jedná o větu: *„Pokud bude během opravy zjištěno, že závada nespadá do záruky, bradí náklady na takovou opravu majitel zařízení.“*). Správní orgán uvádí, že podle jeho názoru by na základě takto podané informace bylo možno bez souhlasu spotřebitele namísto zamítnutí reklamace provést opravu a následně po spotřebiteli požadovat její zaplacení, aniž by měl možnost se rozhodnout, zda má o

takovou opravu zájem. Žalobce k tomu namítá, že předmětná věta rozhodně nemůže znamenat, že se spotřebiteli vnucuje oprava. Samotná věta je totiž z principu nerealizovatelná. Prodejce hovoří o situaci „během opravy“ a správní orgán o situaci „namísto zamítnutí reklamace“. Muselo by jít výslovně o případ, že by si zákazník objednal opravu a pro případ, že by bylo zjištěno, že nejde o záruku, vyžádal by si opravu za úhradu. Samotná věta by rozhodně nestačila, muselo např. rovněž dojít k dohodě o možné výši ceny atd. Tato věta byla nevhodná, nikoliv však míněná ke škodě zákazníkům. Sám žalobce věc chápal tak, že pokud bude reklamace zamítnuta či jí jinak nebude vyhověno, nabízí spotřebiteli možnost provést opravu za úplatu.

Žalobce shrnuje, že výši sankce považuje za nepřiměřenou závažnosti jednání, jeho následkům a okolnostem spáchání deliktu. Nadto příslušná věta v obchodních podmínkách byla dávno opravena a předtím nebyla vykládána aplikována tak, jak ji vykládá správní orgán. Sankce dle žalobce nepůsobí preventivně ani výchovně. Argumentovat výchovnou funkcí sankce tím, že u žalobce došlo již v roce 2011 k uložení jediné pokuty za prodlení s vyřízením reklamace, aniž správní orgán jakkoliv přihlédne k objemu prodeje a množství vyřizovaných reklamací, je porušením povinností přihlédnout také k pozitivním skutečnostem svědčící pro podnikatele. Podnikatel prodává relativně malé výrobky s nízkou marží v počtech desítek tisíců kusů a řeší reklamace v množství dosahujícím jednotek tisíců. Jestliže při pravidelných kontrolách byl postižen jen jednou za malé prodlení s vyřízením reklamace, svědčí to daleko více o tom, že se reklamacím věnuje s velkým úsilím a nasazením a plní své povinnosti podle zákona na ochranu spotřebitele.

Závěrem žalobce poukazuje na případy, kdy pokuta podle zákona na ochranu spotřebitele byla jiným účastníkům uložena nižší:

- Provozovatel linek městské autobusové dopravy nenabízel rovné podmínky poskytovaných služeb pro všechny spotřebitele stejné věkové skupiny a vázal poskytování zvýhodněných služeb na trvalý pobyt v určitých oblastech, čímž byli spotřebitelé nesplňující dané zvolené kritérium diskriminováni. Pokuta byla uložena ve výši jen 25 000 (rozsudek Nejvyššího správního soudu č. j. 1 As 14/2006-68);
- Správní orgán uložil jinému žalobci pokutu ve výši 9 000 Kč za porušení § 12 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele za nesplnění povinnosti informovat spotřebitele o ceně jízdného v souladu s cenovými předpisy, bylo zjištěno při kontrole dne 23. 8. 2005 (rozsudek Nejvyššího správního soudu č. j. 3 As 16/2007-57);
- V případě neposkytnutí jasné a srozumitelné informace spotřebiteli o tom, že v případě zakoupení obousměrné letenky se při nenastoupení na první úsek cesty automaticky ruší letenka na zpáteční úsek cesty, se jednalo o klamavou obchodní praxi a byla uložena pokuta ve výši 3 000 Kč (rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 20. 3. 2012, č. j. 7Ca 168/2009-27).

Žalobce v této souvislosti poukazuje na princip přiměřenosti a na potřebu zvažovat intenzitu porušení právních předpisů (nález Ústavního soudu sp. zn. IV. ÚS 311/97).

Žalobce navrhuje zrušení rozhodnutí obou stupňů, popřípadě moderaci uložené pokuty.

Ve vyjádření k žalobě uvedl žalovaný, že žalobce v některých částech žaloby opakuje argumenty uplatněné již v odvolání, žalovaný proto předně odkazuje na napadené rozhodnutí. Žalovaný dále konstatuje, že k odeslání opraveného výrobku ve lhůtě 30 dnů od uplatnění reklamace nedošlo, skutková podstata správního deliktu dle § 24 odst. 7 písm. t) zákona č. 634/1992 Sb. tak byla naplněna. Co se týká hodnocení délky prodlení, o kterém žalobce tvrdí, že se jím správní orgán nezabýval, žalovaný odkazuje na poslední odstavec na str. 4 rozhodnutí orgánu prvního stupně a tamtéž na druhý odstavec na str. 5. Dle žalovaného tvrzení žalobce, že se spotřebitel necítil poškozen, je v příkrém rozporu s obsahem jeho podnětu, který k České obchodní inspekci podal. K větě *„Pokud bude během opravy zjištěno, že závada nespadá do záruky, bradí náklady na takovou opravu majitel zařízení.“* žalovaný uvádí, že nesouhlasí s bagatelizováním této informace žalobcem ani s tím, že by tato věta byla *„v principu nerealizovatelná“*. Žalovaný si naopak dokáže představit situaci, kdy spotřebitel reklamuje zakoupený výrobek, který je mu následně vrácen opravený, ale s tím, že bylo zjištěno, že se na vadu výrobku nevztahuje záruka a spotřebitel tedy nyní musí opravu zaplatit. K žalobcem jmenovaným případům, kdy Česká obchodní inspekce uložila podle jeho názoru za závažnější porušení zákona nižší pokuty, žalovaný uvádí, že je nepovažuje za obdobné nyní řešenému případu, neboť v nich došlo k porušení zcela odlišných zákonných povinností a jednalo se nadto o případy kontrolních zjištění z doby před více než čtyřmi lety, přičemž výše ukládaných pokut není zakonzervovaná, ale v čase se vyvíjí. Žalovaný k tomu cituje uložené pokuty v jiných svých rozhodnutích. V nynější věci při hodnocení závažnosti spáchaných správních deliktů vzal orgán prvního stupně v úvahu, že způsob jejich spáchání se nevyznačuje žádnými specifiky, která by mohla být vzata k tíži nebo ve prospěch účastníka řízení, u obou z nich shledal polehčující okolnost (v případě nevyřízení reklamace ve lhůtě se jednalo o krátkou dobu překročení lhůty, v případě nesprávného informování o podmínkách uplatnění odpovědnosti za vady se jednalo o absenci zjištění poškození konkrétního spotřebitele). Vzhledem k tomu, že došlo ze strany účastníka řízení ke spáchání dvou správních deliktů, uložil orgán prvního stupně úhrnnou pokutu, přičemž jako závažnější hodnotil nevyřízení reklamace v zákonné lhůtě, druhý správní delikt pak hodnotil jako přítěžující okolnost. Odvolací orgán posléze úvahu prvoinstančního orgánu korigoval tak, že přestože se jedná o druhý případ uložení pokuty účastníku řízení za nevyřízení reklamace v zákonné lhůtě, není závažnost obou nyní projednávaných deliktů taková, aby odůvodňovala sankci ve výši 40 000 Kč, a snížil ji proto na konečných 30 000 Kč. Odvolací orgán přitom nepominul ani žalobcem tvrzené údaje o množství prodaných výrobků a řešených reklamacích a vzal proto v úvahu i skutečnost, že z více stížností na vyřizování reklamací žalobcem obdržených od spotřebitelů se porušení § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb. prokázalo jen v jednom případě.

Žalovaný navrhuje zamítnutí žaloby.

Městský soud v Praze rozhodl ve věci samé bez nařízení ústního jednání, neboť proto byly splněny podmínky dle § 51 s. ř. s.

Městský soud v Praze přezkoumal žalobou napadené rozhodnutí v rozsahu uplatněných žalobních bodů, kterými je vázán (§ 75 odst. 2 věta první s. ř. s.) a vycházel přitom ze skutkového i právního stavu, který tu byl v době rozhodování správního orgánu (§ 75 odst. 1 s. ř. s.).

Městský soud v Praze posoudil věc takto:

Podle § 24 odst. 1 písm. i) a t) zákona č. 634/1992 Sb., ve znění účinném v době spáchání správních deliktů i v době rozhodování žalovaného, *prodávající se dopustí správního deliktu tím, že*

i) neinformuje spotřebitele podle § 13,

t) nerozhodne o reklamaci nebo ji nevyřídí podle § 19 odst. 3.

Podle § 24 odst. 10 písm. c) [dříve odst. 9 písm. b)] téhož zákona *za správní delikt se 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. b), d), f), g), i), p), r), t).*

Podle § 13 téhož zákona *prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou (dále jen "reklamace") spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav.*

Podle § 19 odst. 3 téhož zákona *prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.*

Pokud jde o správní delikt podle § 24 odst. 7 písm. t) citovaného zákona, sám žalobce uznává, že 30denní zákonná lhůta pro vyřízení reklamace byla o 3 dny překročena. K naplnění skutkové podstaty správního deliktu tedy došlo, neboť v zákonem stanovené lhůtě žalobce jako prodávající nevyřídil reklamaci. Právě prodlení s vyřízením reklamace je relevantní z hlediska příslušné skutkové podstaty, nikoli to – jak tvrdí žalobce –, zda reklamace byla vyřízena ke spokojenosti zákazníka tím, že byla bezplatně provedena záruční oprava.

Námítky žalobce však míří především na vyhodnocení závažnosti deliktu a návazně na to na výši uložené sankce. K těmto skutečnostem se soud vyjádří níže.

Z žaloby dále plyne, že žalobce dle svého přesvědčení svým jednáním nenaplnil skutkovou podstatu správního deliktu podle § 24 odst. 7 písm. i) citovaného zákona. Podle § 13 uvedeného zákona je prodávající povinen spotřebitele řádně informovat mimo jiné o podmínkách uplatnění odpovědnosti za vady výrobků. V záručním listu ze dne 15. 12. 2009 spotřebiteli k mobilnímu telefonu Nokia 5800 XpressMusic žalobce jako prodávající uvedl informaci: *„Pokud bude během opravy zjištěno, že závada nespadá do záruky, hradí náklady na takovouto opravu majitel zařízení.“*. Správní orgány usoudily, že z takto podané informace vyplývá, že prodávající – v rozporu se zákonem – na spotřebitele automaticky přenáší úhradu těchto nákladů. Jakkoli tento výklad předmětné věty obsažené v záručním listu žalobce zpochybňuje, soud shledává, že výklad uvedený správními orgány je možný. Rozhodující přitom z hlediska naplnění znaků skutkové podstaty správního deliktu není, zda žalobce postupuje či nepostupuje tak, že náklady za nezáruční opravu automaticky bez dalšího spotřebiteli účtuje. Rozhodující je, jaké informace se spotřebiteli o podmínkách uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb dostane. V tomto ohledu má soud za to, že informace poskytnutá v záručním listu mohla být z hlediska průměrného spotřebitele matoucí a byla způsobilá u něj vyvolat dojem, že za nezáruční opravu bude bez dalšího hradit náklady. Lze v tomto směru shrnout, že soud ve shodě se správními orgány dospěl k závěru, že ke spáchání správního deliktu podle § 24 odst. 7 písm. i) citovaného zákona došlo.

Pokud jde o otázku nepřiměřenosti sankce, kterou žalobce spatřuje ve vztahu k oběma správním deliktům, je třeba konstatovat, že již z ohledem na výši uložené sankce (30 000 Kč) při vědomí zákonné horní hranice ve výši 3 000 000 Kč, je patrné, že správní orgány vyhodnotily správní delikt jako poměrně málo závažný. Správní orgán pak k deliktu dle podle § 24 odst. 7 písm. t) citovaného zákona výslovně konstatoval, že *„závažnost deliktu snižuje doba, o kterou účastník překročil lhůtu pro vyřízení reklamace“* a že *„překročení lhůty pro vyřízení reklamace správní orgán zohlednil ve prospěch účastníka řízení“*. Čili okolnost pouhého třídního překročení lhůty pro vyřízení reklamace byla zhodnocena a byla zhodnocena ve prospěch žalobce. Nelze tedy přisvědčit žalobci, že v rozhodnutí chybí vyhodnocení délky prodloužení s vyřízením reklamace.

Žalovaný v rozporu se žalobním tvrzením hodnotil také otázku objemu obchodů a reklamací na straně žalobce. I tuto otázku hodnotil v žalobcův prospěch, když konstatoval: *„Správní spis k této věci obsahuje několik stížností na postup podnikatele při vyřizování reklamací, prokázat porušení zákona se však podařilo jen při vyřizování jediné z nich“*. Ani v tomto ohledu tedy soud nemůže žalobci přisvědčit.

Druhý správní delikt pak nebyl sankcionován samostatně, ale bylo k němu v souladu s absorpční zásadou přihlédnuto jako k okolnosti přitěžující. Jedná se v posuzované věci o důslednou a příkladnou aplikaci absorpční zásady, jež v oblasti správního trestání není výslovně zakotvena, ale odvozuje se jako princip z trestání soudního.

Pokud jde o žalobcem citované případy jiných rozhodnutí žalovaného a uložených nižších pokut, je třeba uvést, že ani v jednom z těchto případů se nejednalo o správní delikt podle § 24 odst. 7 písm. t) citovaného zákona, a proto je nelze považovat za obdobné. Proto jim při posuzování nynější věci není možné přikládat relevanci.

Z výše uvedeného vyplývá, že soud nepřistupuje ani na návrh žalobce na moderaci uložené sankce. Soud neshledal, že by pokuta byla uložena ve smyslu § 78 odst. 2 s. ř. s. ve zjevně nepřiměřené výši (k tomu srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 4. 2012, č. j. 7As 22/2012-23, č. 2672/2012 Sb. NSS); žalobcovy důvody pro moderaci pokuty soud vypořádal výše. Uložené pokuta ve výši 30 000 Kč byla vzhledem k maximální možné výměře sankce 3 000 000 Kč takřka zanedbatelná, protože dosahuje jen 1 % zákonné sazby. Navíc výše uložené pokuty je v rozhodnutí obou stupňů řádně odůvodněna včetně odůvodnění, proč odvolací orgán přistoupil ke snížení pokuty ze 40 000 Kč na výsledných 30 000 Kč.

Na základě shora uvedeného soud dospěl k závěru, že žaloba není důvodná, a proto ji podle § 78 odst. 7 s. ř. s. zamítl.

O nákladech řízení soud rozhodl podle § 60 odst. 1 s. ř. s., podle kterého 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. Ve věci měl plný úspěch žalovaný, avšak žalovanému v řízení žádné náklady nad rámec jeho běžných činností nevznikly. Soud proto rozhodl, že žádný z účastníků nemá právo na náhradu nákladů tohoto řízení.

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

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

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

V řízení o kasační stížnosti musí být stěžovatel zastoupen advokátem; to neplatí, má-li stěžovatel, jeho zaměstnanec nebo člen, který za něj jedná nebo jej zastupuje, vysokoškolské právnické vzdělání, které je podle zvláštních zákonů vyžadováno pro výkon advokacie.

Soudní poplatek za kasační stížnost vybírá Nejvyšší správní soud. Variabilní symbol pro zaplacení soudního poplatku na účet Nejvyššího správního soudu lze získat na jeho internetových stránkách: www.nssoud.cz.

V Praze dne 24. února 2016

JUDr. Ludmila Sandnerová, v.r.
předsedkyně senátu,

Za správnost vyhotovení: Matznerová, DiS.