



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK

JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze rozhodl v senátě složeném z předsedkyně JUDr. Ivanky Havlíkové a soudců JUDr. Naděždy Řehákové a Mgr. Martina Kříže v právní věci žalobce: **TV PRODUCTS CZ s. r. o.**, se sídlem Praha 1, Rybná 669/4, IČ 260 61 333, zastoupen JUDr. Stanislavem Flaškou, advokátem se sídlem České Budějovice, U Černé věže 304/9, proti žalovanému: **Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát**, se sídlem Praha 2, Štěpánská 15, o žalobě proti rozhodnutí žalovaného ze dne 7. 12. 2011, č. j. ČOI 107296/11/O100/1000/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 podanou žalobou domáhal přezkoumání v záhlaví uvedeného rozhodnutí žalovaného, kterým bylo zamítnuto jeho odvolání proti rozhodnutí ředitele České obchodní inspekce, inspektorátu Středočeského a Hl. m. Prahy (dále jen „ČOI“), ze dne 14. 9. 2011, č. j. 10/1155/11/34, jímž byla žalobci uložena pokuta ve výši 10.000,- Kč za porušení ust. § 19 odst. 1 naplněním skutkové podstaty ust. § 24 odst. 7 písm. r) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v rozhodném znění (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), povinnost nahradit náklady řízení ve výši 1.000,- Kč, a prvostupňové rozhodnutí potvrzeno.

V podané žalobě žalobce uvedl, že se dle žalovaného měl dopustit správního deliktu tím, že dne 18. 1. 2011, dne 12. 8. 2011 a dne 14. 1. 2011 vydal spotřebitelům písemné potvrzení o reklamaci, které neobsahovalo zákonný údaj o tom, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Žalobce s tím nesouhlasil, když předně namítl, že uvedená písemná potvrzení o reklamaci vlastní údaj o požadavku na způsob vyřízení reklamace obsahují, avšak v daných případech zákazníci žádný konkrétní způsob vyřízení reklamace nepožadovali, a proto v příslušné kolonce nebyl žádný konkrétní způsob uveden, a to i přesto,

že se zaměstnankyně žalobce snažily od zákazníků tuto informaci zjistit, avšak bezúspěšně. Žalobce byl proto přesvědčen, že v takovém případě, tj. v případě nesdělení údaje o způsobu vyřízení reklamace zákazníkem, nemůže žalobce zákazníkům cokoli vkládat do úst.

Žalobce dále v žalobě polemizoval nad rozdílem mezi tím, nebude-li v příslušné kolonce způsob vyřízení reklamace uveden, nebo bude-li v dané kolonce poznamenáno, že zákazník žádný konkrétní způsob reklamace nepožaduje, když se žalobce domnívá, že obě nastíněné varianty jsou svým významem shodné.

Žalobce dále dovozoval, že je naopak rozhodné, aby zákazník obdržel písemné potvrzení o reklamaci, které bude obsahovat mj. informaci a upozornění na jeho zákonnou možnost výběru způsobu vyřízení reklamace, jak tomu bylo v přezkoumávaných písemných potvrzeních žalobce.

Žalobce v žalobě rovněž odmítl výklad dovozující povinnost uvést údaj, že zákazník žádný konkrétní způsob vyřízení reklamace nepožaduje, neboť v takovém případě se žalobce vystavuje nebezpečí, že poté bude zákazník tvrdit, že chtěl uvést konkrétní způsob vyřízení reklamace, avšak prodavačky potvrzení vyplnily nesprávně, když v takovém případě by žalobce mohl být postihován za jiné správní delikty. Není-li však příslušná kolonka vyplněna, je naopak zřejmé, že zákazník žádný konkrétní způsob vyřízení reklamace nepožadoval.

Žalobce nadto odmítl dle jeho tvrzení ničím nepodloženou spekulaci žalovaného, že jestliže zákazníci skutečně nepožadovali uvést konkrétní způsob vyřízení reklamace, zřejmě nebyli žalobcem řádně poučeni o způsobu uplatnění reklamace. Žalobce v této souvislosti zdůraznil, že vždy své zákazníky informuje v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o ochraně spotřebitele. Žalovaný k tomu uvedl, že ani ze správního spisu nevyplývá, že by spotřebitelé v tomto směru vznesli jakoukoli námitku, a proto by žalovaný neměl žalobce takto bezdůvodně obviňovat a naopak, jelikož ve správním řízení nebyl tvrzen opak, vycházet ze skutečnosti, že zákazníci žalobce informováni byli.

Žalobce konečně navrhl, že nebudou-li shledány důvody pro zrušení napadených rozhodnutí, aby byla uložena pokuta snížena nebo aby od ní bylo upuštěno, neboť je nepřiměřeně vysoká, a to zejména s ohledem na skutečnost, že žalobce v daných případech nejednal s úmyslem poškodit zákazníky, když ti v konečném důsledku ani poškození nebyli. Žalobce v této souvislosti opakovaně dovozoval, že nevyplnění kolonky týkající se spotřebitelem požadovaného způsobu vyřízení reklamace je z hlediska logického výkladu stejné jako uvedení údaje, že spotřebitel nesdělil konkrétní způsob vyřízení reklamace, a proto v případě sporu by tak jejich pozice nebyla dle názoru žalobce ztížena.

Žalobce se proto s ohledem na výše uvedené, když dle jeho přesvědčení nedošlo k porušení ust. § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, domáhal zrušení v záhlaví uvedeného rozhodnutí, jakožto jím přezkoumávaného rozhodnutí ČOI, a vrácení věci správnímu orgánu k dalšímu řízení, popř. aby byla uložena pokuta snížena nebo aby od ní bylo upuštěno.

Žalovaný ve svém vyjádření k podané žalobě navrhl její zamítnutí s odůvodněním, že zde není dán důvod pro zrušení napadeného rozhodnutí. Ve vyjádření žalovaný argumentoval obdobně jako v odůvodnění napadeného rozhodnutí, neboť se podaná žaloba v převážné části obsahově kryje s argumentací použitou žalobcem v průběhu správního řízení.

Žalovaný předně uvedl, že tvrzení žalobce, že zákazníci žádný způsob vyřízení reklamace nepožadovali, se jeví jako krajně nepravděpodobné, neboť je třeba vycházet z předpokladu, že spotřebitel, který reklamaci uplatňuje, tak činí proto, aby byl reklamovaný výrobek opraven, vyměněn, popř. aby mu byla poskytnuta sleva, nebo chce odstoupit od smlouvy. Nemá-li spotřebitel zájem o žádný způsob vyřízení reklamace, zřejmě by zboží vůbec nereklamoval. Žalovaný v této souvislosti upozorňuje na stanovisko Nejvyššího soudu č. j. Cpj 40/82 ze dne 30. 12. 1982, dle kterého je uvedení konkrétního práva, které spotřebitel

z důvodu vad, jež se u výrobku vyskytly, po prodávajícím požaduje, jednou z podmínek řádného uplatnění reklamace, a proto, jelikož je spotřebitel slabší stranou smluvního vztahu, je prodávající dle ust. § 13 zákona o ochraně spotřebitele povinen spotřebitele řádně informovat o způsobu uplatnění reklamace, tj. upozornit ho i na nutnost specifikovat způsob jejího vyřízení. Vydá-li však i přes výše uvedené žalovaný potvrzení bez požadovaného údaje, vystavuje se tak nebezpečí postihu, a to zvláště za situaci, kdy žalobci nic nebrání, aby po řádném poučení spotřebitele uvedl, že spotřebitel žádné právo z odpovědnosti za vady neuplatňuje. Ačkoli žalobce dovozuje, že mezi oběma výše uvedenými postupy není pro spotřebitele žádný rozdíl, žalovaný uvedl, že tento rozdíl spatřuje právě v tom, zda žalobce dostal svým zákonným povinností, tj. zda byl spotřebitel ze strany žalobce poučen o povinnosti uvést způsob vyřízení reklamace, avšak ani přes toto poučení jej nespecifikoval. Žalovaný zároveň zdůraznil, že na uvedeném závěru nic nemění ani námitka žalobce, že se tímto postupem vystavuje nebezpečí, že bude zákazník posléze tvrdit, že chtěl uvést konkrétní způsob reklamace, avšak prodáváčky potvrzení vyplnily nesprávně, když podobné nebezpečí hrozí i v případě všech ostatních uvedených údajů, jako je datum uplatnění reklamace či obsah reklamace, a proto se tomu nelze vyhnout nevyplněním požadovaného údaje na potvrzení.

Žalovaný zároveň uvedl, že považuje výši uložené pokuty za přiměřenou a řádně odůvodněnou, neboť finanční postih musí být v majetkové sféře delikventa znatelný a nesmí být pro něj zanedbatelný. Žalovaný konečně upozornil na skutečnost, že není dostačující, aby písemné potvrzení o reklamaci obsahovalo pouze upozornění na možnost způsobu vyřízení reklamace, neboť se nejedná o možnost, ale o nutnost podmiňující řádné uplatnění reklamace ze strany spotřebitele. Pozice spotřebitele by tak v případě sporu byla ztížena, neboť by nemohl prokázat, zda reklamaci náležitě uplatnil.

V písemné replice k vyjádření žalovaného žalobce setrval na svých tvrzeních.

Soud o věci jednal bez nařízení ústního jednání podle ust. § 51 odst. 1 s.ř.s., neboť účastníci takový postup soudu akceptovali.

Soud přezkoumal žalobou napadené rozhodnutí, jakož i řízení, které předcházelo jeho vydání, v rozsahu žalobou tvrzených bodů nezákonnosti, kterými je vázán, podle skutkového a právního stavu ke dni vydání žalobou napadeného rozhodnutí, a dospěl k závěru, že žaloba není důvodná.

Při posouzení soud vyšel z následující právní úpravy:

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

Dle ust. § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je prodávající, s výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Proávající je 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.

Dle ust. § 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. Dle odstavce 10 písm. c) téhož ustanovení se za správní delikt uloží pokuta do 3 000 000 Kč, jde-li o správní delikt mj. podle odstavce 7 písm. r).

Dle ust. § 24b odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele se při určení výměry pokuty přihlédne k závažnosti správního deliktu, zejména ke způsobu jeho spáchání a jeho následkům a k okolnostem, za nichž byl spáchán.

Soud k první námitce žalobce, že posuzovaná písemná potvrzení o reklamaci vlastní údaj o požadavku na způsob vyřízení reklamace obsahují, avšak zákazníci žádný konkrétní způsob reklamace nepožadovali, uvádí, že dle ust. § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele jednoznačně stanovuje povinnost prodávajícího vydat písemné potvrzení obsahující mj. údaj o požadovaném způsobu vyřízení reklamace ze strany spotřebitele. Je zcela na úvaze žalobce coby prodávajícího, jakou formu tohoto písemné potvrzení zvolí, tj. zda písemné potvrzení bude mít formu předpřipraveného formuláře s kolonkami označujícími jednotlivé zákonem stanovené údaje, ovšem za předpokladu, že bude tento formulář ze strany žalobce řádně vyplněn, tj. že každé jednotlivé písemné potvrzení bude obsahovat všechny údaje stanovené v ust. § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele týkající se dané konkrétní reklamace. V této souvislosti je zcela nerozhodné, zda spotřebitel konkrétní způsob provedení reklamace i přes poučení podané žalobcem nepožaduje, neboť se v takovém případě jedná pouze o riziko spotřebitele, že jeho reklamaci nebude z důvodu, že tato nebyla řádně uplatněna, vyhověno, což však nemá vliv na povinnost prodávajícího vydat písemné potvrzení o reklamaci, které ze zákona musí údaj o požadovaném způsobu vyřízení reklamace obsahovat. Má-li proto prodávající dodržet zákonem stanovenou povinnost, je povinen tento údaj uvést, což splní i tím, že uvede, že spotřebitel žádný způsob vyřízení reklamace nepožaduje. Naopak neobsahuje-li písemné potvrzení o reklamaci jakýkoli zákonem stanovený údaj, je zcela nerozhodné, zda to bylo způsobeno tím, že tak žalobce opomněl učinit nebo tím, že spotřebitel tento údaj nesdělil. Nelze v této souvislosti nezdůraznit, že jelikož povinnost vydat řádné písemné potvrzení o reklamaci tíží prodávajícího, je i v jeho zájmu spotřebitele v souladu s ust. § 13 zákona o ochraně spotřebitele řádně poučit o způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobku, čímž v mnohých případech zcela nepochybně předejde situaci, že mu některý relevantní údaj, jenž má písemné potvrzení obsahovat, nebude znám. Soud zároveň konstatuje, že jestliže žalobce poučí spotřebitele o tom, že je tento povinen sdělit údaj o požadovaném způsobu vyřízení reklamace, avšak spotřebitel i přes toto poučení žádný způsob nesdělí, nevkládá žalobce spotřebiteli do úst žádná slova, jak se domnívá žalobce, neboť takto uvedený údaj naopak zcela koresponduje s průběhem reklamace.

K druhé námitce žalobce, že zde není rozdíl mezi tím, zda potvrzení požadovaný údaj neobsahuje nebo tím, že je uvedeno, že žalobce konkrétní způsob vyřízení reklamace nepožaduje, soud zdůrazňuje, že pro posouzení, zda žalobce splnil povinnost mu uloženou v ust. § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele není rozhodné, že ani z jedné z výše nastíněných variant není zřejmé, jakým způsobem má být reklamace vyřízená, ale pouze, zda žalobce uvedl veškeré údaje, které byl v souladu s ust. § 19 odst. 1 povinen uvést, když je zřejmé, že v prvním výše nastíněném případě tomuto požadavku žalobce nedostál. Naopak postupoval-li by žalobce v souladu s druhou výše uvedenou variantou, vydal by žalobce spotřebiteli řádné potvrzení obsahující veškeré zákonem předpokládané údaje.

K námitce žalobce, že je rozhodné, aby zákazník obdržel písemné potvrzení o reklamaci, které bude obsahovat upozornění na jeho zákonnou možnost výběru způsobu vyřízení reklamace, soud konstatuje, že smyslem písemného potvrzení není informovat spotřebitele o jednotlivých náležitostech správně uplatněné reklamace, když takové poučení se má spotřebiteli ve smyslu ust. § 13 zákona o ochraně spotřebitele dostat již v průběhu uplatňování reklamace, shledá-li žalobce coby prodávající, že spotřebitel některou z podstatných skutečností neuvedl, nýbrž vydat spotřebiteli doklad o tom, kdy tento právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje.

K námitce žalobce, že vyplněním příslušné kolonky způsobem, že spotřebitel žádný způsob provedení reklamace nepožaduje, se žalobce vystavuje nebezpečí postihu za jiné správní delikty, a to v případě, kdy by spotřebitel namítal, že žalobce uvedený údaj vyplnil nesprávně, se soud již výše vyjadřoval, a proto pouze opakovaně zdůrazňuje, že neuvede-li spotřebitel i přes poučení poskytnuté mu ze strany žalobce žádný konkrétní způsob vyřízení reklamace, je uvedení údaje, že spotřebitel po poučení žádný způsob provedení reklamace nepožaduje zcela ve shodě se samotným průběhem reklamace. Tímto postupem tak nemůže být nic spotřebiteli vkládáno do úst, jak se žalobce obává, neboť je v potvrzení uvedeno přesně to, co spotřebitel skutečně sám sdělil.

K výtce žalobce, že by neměl být ze strany žalovaného obviňován, že nesplnil svou zákonnou poučovací povinnost, když tak vždy činí soud, konstatuje, že se v daném případě ze strany žalovaného jednalo pouze o pochybnost o tom, zda byli spotřebitelé v daných konkrétních případech poučeni, a to za situace, kdy dle sdělení žalobce žádný způsob provedení reklamace nepožadovali, což je i dle názoru soudu pochybnost zcela opodstatněná. Jelikož se však ze strany žalovaného jednalo pouze o pochybnost, nevyvozoval z ní žádné další důsledky a nezahrnul ji ani do své úvahy o výši uložené pokuty.

Soud rovněž nevyhověl námitce stran nepřiměřené výše pokuty a s tím souvisejícímu návrhu žalobce podle § 78 odst. 2 s. ř. s. na moderaci, neboť dospěl k závěru, že byla výše pokuty stanovena v souladu se zákonem a nebyly splněny zákonné podmínky pro upuštění od potrestání nebo snížení trestu. Skutkový stav, ze kterého žalovaný vyšel, byl žalovaným zhodnocen zcela v souladu se zákonem a byly z něj učiněny věcně správné a zákonné závěry o tom, že žalobce porušil shora citované ust. § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, čímž se ve smyslu ust. § 24 odst. 7 písm. r) zákona o ochraně spotřebitele dopustil správního deliktu. Výše pokuty byla ve správním řízení stanovena s ohledem na skutečnost, že správní orgán shledal protiprávní jednání žalobce jako středně závažné, a to vzhledem ke způsobu spáchání správních deliktů, tj. k neuvedení pro spotřebitele podstatného a zákonem požadovaného údaje na reklamačním protokolu, čímž může dojít k poškození spotřebitele, který nebude moci svůj požadavek prokázat pomocí dokumentu k tomu určenému a jeho důkazní pozice tak bude značně ztížena. Přitěžující okolností byla nadto shledána skutečnost, že k popsánému správnímu deliktu došlo ze strany žalobce opakovaně. Soud k tomuto uvádí, že takto stanovená výše pokuty odpovídá ust. § 24b zákona o ochraně spotřebitele, v souladu s kterým bylo zcela správně přihlédnuto k závažnosti správního deliktu, zejména ke způsobu jeho spáchání a jeho následkům, a výše pokuty byla řádně odůvodněna. Soud v této souvislosti neshledává výši uložené pokuty za nepřiměřeně vysokou, zejména s ohledem na skutečnost, že za uvedený správní delikt může být žalobci dle ust. § 24 odst. 10 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele uložena pokuta až ve výši 3.000.000,- Kč, z čehož je zřejmé, že uložená pokuta byla volena na spodní hranici uvažované výše. Nadto se soud ztotožňuje i s tvrzením žalovaného, že k popsánému správnímu deliktu došlo ze strany žalobce coby právnické osoby opakovaně.

Námitce žalobce, že v daných případech žalobce nejednal s úmyslem poškodit zákazníky, když tito v konečném důsledku ani poškození nebyli, nelze vyhovět, neboť

odpovědnost žalobce za daný správní delikt je objektivní, tj. odpovědnost za výsledek (obdobně rozsudek NSS sp. zn. 6 Ads 129/2010). Soud, resp. správní orgán nezkoumá zavinění žalobce, jakožto nezjišťuje, zda uvedeným jednáním spotřebiteli skutečně škoda vznikla. Žalobce se správního deliktu dopustil již tím, že nevydal spotřebiteli písemné potvrzení o reklamaci se stanovenými údaji.

Pro úplnost soud dodává, že výše uložené pokuty nemůže být považována ani za likvidační ve smyslu ustálené judikatury správních soudů (RS NSS sp. zn. 1 As 9/2008), byť to nebylo žalobcem tvrzeno a ani se to nepodávalo z osobních a majetkových poměrů žalobce a skutečností známých správnímu orgánu ze spisu. Výše stanovené pokuty, tj. výše 10.000,- Kč a základní poznatky o osobě žalobce vyplývající ze správního spisu tak nezakládají pochybnost o tom, že by tato částka mohla být pro žalobce likvidační, tj. že by mohla přivodit žalobci platební neschopnost či ho donutit ukončit podnikatelskou činnost, popř. že by se v důsledku takové pokuty stalo jediným smyslem podnikatelské činnosti žalobce splácení této pokuty. Soud v této souvislosti naopak shledává, že výše uložené pokuty byla stanovena takovým způsobem, aby se projevila citelným zásahem do majetkové sféry žalobce, ale zároveň aby odpovídala závažnosti spáchaného deliktu, jakožto majetkovým poměrům žalobce, neboť jen taková pokuta může naplnit svůj účel z hlediska individuální i generální prevence. Z tohoto důvodu soud návrh žalobce na moderaci uloženého trestu zamítl, neboť o upuštění od trestu nebo jeho snížení v mezích zákonem dovolených může soud v souladu s ust. § 78 odst. 2 s.ř.s. rozhodnout pouze tehdy, byl-li trest uložen *ve zjevně nepřiměřené výši*, k čemuž v daném případě nedošlo.

Výrok o nákladech řízení je odůvodněn ust. § 60 odst. 1 s. ř. s. Žalobce nebyl ve věci úspěšný. Žalovanému správnímu orgánu důvodně vynaložené náklady řízení nevznikly.

P o u č e n í : Proti tomuto rozsudku lze podat kasační stížnost za podmínek uvedených v ust. § 102 a násl. s.ř.s., a to ve lhůtě do dvou týdnů ode dne jeho doručení. Kasační stížnost se podává u Nejvyššího správního soudu, se sídlem Moravské náměstí 6, Brno. O kasační stížnosti rozhoduje Nejvyšší správní soud.

V Praze dne 30. června 2015

JUDr. Ivanka Havlíková, v. r.
předsedkyně senátu

Za správnost vyhotovení:
Veronika Brunhoferová