



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK

JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze rozhodl v senátě složeném z předsedkyně JUDr. Ing. Viery Horčicové a soudců Mgr. Jana Kašpara a Mgr. Kamila Tojnera v právní věci žalobce: **STUDENT AGENCY, k. s.**, se sídlem nám. Svobody 86/17, Brno, IČ 25317075, zast. JUDr. Zdeňkem Hrouzkem, advokátem, se sídlem Pražákova 1008/69, Brno, proti žalovanému: **Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát**, se sídlem Štěpánská 15, Praha 1, v řízení o žalobě proti rozhodnutí ústřední ředitelky České obchodní inspekce ze dne 25. 10. 2010 čj. ČOI 66876/10/O100/1000/10/Ši/Št,

t a k t o :

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

Odůvodnění

Žalobce se podanou žalobou domáhá přezkoumání rozhodnutí ústřední ředitelky České obchodní inspekce uvedeného v záhlaví, kterým bylo zamítnuto jeho odvolání proti rozhodnutí České obchodní inspekce, inspektorátu Středočeský a Hlavní město Praha (dále jen správní orgán prvního stupně) ze dne 12. 8. 2010 č.j. 10/0591/10/34/I a toto rozhodnutí potvrzeno. Citovaným rozhodnutím správního orgánu prvního stupně byla žalobci uložena pokuta ve výši 10.000,- Kč za porušení ust. § 4 odst. 3 a § 5 odst. 1 písm. c) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen zákon o ochraně spotřebitele), za naplnění skutkové podstaty správního deliktu dle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se žalobce v postavení prodávajícího měl dopustit tím, že porušil zákaz používání nekalých obchodních praktik, které byly v rozporu s požadavky odborné péče a byly způsobilé podstatně ovlivnit rozhodování spotřebitele tak, že mohl učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil, neboť na svých webových

stránkách www.studentagency.cz (staženo dne 27. 11. 2009) poskytl spotřebiteli nejednoznačnou informaci týkající se ceny letenek, a to tak, že v části „online rezervace“ uvedl informaci „akční ceny včetně všech poplatků“ a následně v potvrzení rezervace letenky, kterou zaslal spotřebiteli, uvedl informaci: „Některá letiště vyžadují odletovou taxu na místě.“ Spotřebitelé tak nebyli jednoznačně informováni o tom, jestli je cena letenek uvedena včetně všech poplatků nebo bude ještě doplácet odletovou taxu. Poskytnutí nejednoznačné informace spotřebiteli je v rozporu s platnými právními předpisy, jak bylo zjištěno při kontrole dne 27. 11. 2009 v provozovně žalobce. Dále byla žalobci uložena povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou ve výši 1.000,- Kč.

Žalobce v žalobě popisuje praxi uzavírání smlouvy mezi objednatelem a spotřebitelem. Spotřebitel rezervuje určitý let, před konečným potvrzením rezervace potvrzuje i to, že se seznámil s obchodními podmínkami a že s nimi souhlasí. V této fázi elektronické rezervace bylo také sděleno, že cena letu se může měnit do vystavení letenky. Letenka je vystavována až po úhradě její ceny. V obchodních podmínkách je dále uvedeno, že rezervace se stává závaznou až po vystavení letenky, přičemž její vystavení je vázáno na její úhradu. Pokud v mezidobí dojde ke zvýšení ceny letenky dopravcem, tak je daný spotřebitel kontaktován žalobcem, je mu sděleno, o kolik se cena letu zvýšila či snížila a že má možnost buď chtít vrácení peněz za letenku doposud uhrazených nebo doplatit rozdíl. Teprve následně je letenka vystavena na částku konečnou a smlouva uzavřena.

Žalobce se domnívá, že k porušení ust. § 4 odst. 3 v návaznosti na ust. § 5 odst. 1 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele a tím k naplnění skutkové podstaty ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele je zapotřebí, aby cena za službu byla spotřebiteli sdělena až po uzavření dané smlouvy. K porušení tohoto ustanovení však nemohlo dojít, neboť podle obchodních podmínek žalobce je daná smlouva uzavřena až k okamžiku vystavení letenky, a ta je vystavena až po uhrazení celkové ceny.

Žalobce je přesvědčen, že pokud je spotřebitel upozorněn na to, že cestující bere na vědomí, že do okamžiku uhrazení ceny letenky, případně dalších služeb, není potvrzení objednávky závazné a rezervace letenky případně dalších služeb, jakož i jejich cena, se může změnit, je to dostačující pro splnění povinnosti objednatele uvedené v ust. § 53 odst. 4 písm. i) občanského zákoníku.

Žalobce upozornil na to, že cena letenky se mění nezávisle na rozhodnutí žalobce. Tuto skutečnost akceptuje i zákonodárce, což vyplývá například z ust. § 852c odst. 2 občanského zákoníku. Pokud v mezidobí mezi potvrzením rezervace a úhradou ceny letenky se cena letenky dopravcem zvýší, potom je spotřebitel kontaktován žalobcem a je mu sděleno, o kolik se cena letu zvýšila či snížila a že má možnost chtít vrácení peněz za letenku doposud uhrazených nebo doplatit rozdíl.

K zakoupení letenky tak dojde až na základě rezervace, před jejímž dokončením musí klient odsouhlasit přepravní podmínky. Cestující je tak povinen kromě jízdného zaplatit taxi a poplatky související s leteckou dopravou, které jsou stanoveny nebo schváleny oprávněnými státními orgány. Cestující je tak povinen informovat se o možných výjimkách, kdy je letištní taxa vybírána přímo v místě odletu. Tuto informaci cestující obdrží ještě před zakoupením a zaplacením letenky. Spotřebitel tedy může těmito informacím již v době nákupu své obchodní rozhodnutí podřídit a v době nákupu je známo, že letiště mohou vybírat taxu, byť nebyla uvedena její výše a bylo možno se dotázat na kontaktech žalobce.

Žalovaný ve vyjádření k podané žalobě uvedl, že praxe užívaná žalobcem neznamená, že tato praxe je v souladu s právními předpisy. Odletová taxa nebyla poplatkem, který by se měl do úhrady letenky měnit, když tuto bylo nutné uhradit při odletu z destinace vždy. Žalobce zřejmě nepochopil, že není sankcionován za to, že by neseznámil spotřebitele s cenou letenky, ale za to, že neuvedl důležitý údaj, který s přihlédnutím ke všem okolnostem bylo spravedlivé po žalobci požadovat. I když je odletová taxa od letenky neoddělitelná, není vysloveně započítána do ceny letenky, kterou hradí spotřebitel prodávajícímu, respektive co spotřebitel hradí přímo společnosti za zprostředkování letu. O tom, že se však odletová taxa v dané destinaci platí, má být spotřebitel společností prodávající letenky do dané destinace upozorněn a po společnosti lze spravedlivě požadovat, aby tak učinila a spotřebitele o této skutečnosti informovala. Žalobce se tak nevyjadřuje k tomu, co je mu kladeno za vinu, a stále poukazuje na cenu letenky. Zde však jde o poplatek, který ač není žalobcem vybírán, je od letenky neoddělitelný a nutně pak v konečném důsledku zvyšuje cenu letenky a je tedy nutné spotřebitele o této skutečnosti informovat. Proto žalovaný navrhuje, aby soud podanou žalobu jako nedůvodnou zamítl.

Ze správního spisu byly zjištěny následující pro rozhodnutí soudu podstatné skutečnosti:

Dne 27. 11. 2009 byla u žalobce provedena kontrola na základě podaného podnětu spotřebitele, který se týkal informací o poplatcích k letence do Caracasu v případě leteckého přepravce společnosti Iberia. Z podnětu spotřebitele vyplývá, že si zakoupil letenku na základě textu „akční cena včetně všech poplatků“ a při odletu z Caracasu byl vyzván k zaplacení takzvané odletové taxy, kterou musel uhradit. Po přiletu se obrátil na žalobce se stížností, na kterou žalobce reagoval tím, že spotřebitel byl informován v elektrické letence, že některá letiště odletovou taxu vyžadují.

Při kontrole bylo zjištěno, že po zadání určitého termínu a letu Praha - Caracas na webových stránkách žalobce před uskutečněním samostatné rezervace letenky se spotřebiteli mimo jiné zobrazí celková cena letenky a dále informace, že se jedná o cenu bez poplatků, tax a transakčních poplatků. Při provedené kontrole bylo zjištěno, že informace o případné odletové taxě na místě, kterou některá letiště vyžadují, jsou spotřebiteli poskytnuty až ve fázi potvrzení rezervace letenky, přičemž přesná částka odletové taxy není finančně vyjádřena.

Na základě této provedené kontroly vydal správní orgán prvního stupně dne 27. 4. 2010 příkaz č.j. 10/0591/10/P/34, kterým byla žalobci uložena pokuta ve výši 10.000,- Kč za správní delikt, jak bylo uvedeno shora. Žalobce podal proti tomuto příkazu odpor, ve kterém argumentoval obdobně jako v podané žalobě.

Správní orgán prvního stupně poté dne 17. 5. 2010 vydal rozhodnutí č.j. 10/0591/10/34, kterým žalobci opětovně uložil pokutu ve výši 10.000,- Kč. K námitkám uvedeným v odporu žalobcem správní orgán prvního stupně uvedl, že žalobci není vytýkáno to, jak postupuje při uzavírání smlouvy, respektive postup při rezervaci letenek a uskutečnění objednávky přes internet. Zpochybňován není ani fakt, že cena letu se může měnit do doby vystavení letenky. Žalobci je vytýkáno to, že spotřebitel, který si vybere letenku z nabídky pod označením „akční ceny včetně všech poplatků“, má za to, že cena letenky je konečná, což logicky vyplývá z části „včetně všech poplatků“. Po jeho rozhodnutí zakoupit letenku, což mohlo být do značné míry ovlivněno právě možností výhodné koupě, je spotřebiteli sdělena informace o tom, že „některá letiště vyžadují odletovou taxu na místě“. Informace o ceně letenky je v tu chvíli pro spotřebitele nejednoznačná. Navíc z této informace nevyplývá, jestli se vztahuje i na konkrétní let spotřebitele nebo ne, jelikož není uvedeno, která letiště tyto poplatky požadují. Tvzení žalobce, že k jeho pochybení by došlo jenom tehdy, pokud by cena za

službu byla spotřebiteli sdělena až po uzavření dané smlouvy, není dle názoru správního orgánu správné. K nekalé obchodní praktice ze strany prodávajícího může dojít v kterékoliv fázi, nevyjímaje fázi nabídky, která je pro kupující nejdůležitější, a to zejména vzhledem k tomu, že v průběhu této fáze se spotřebitel rozhoduje, zda si nabízenou službu zakoupí či nikoliv. Okamžik zaplacení ceny letenky pak souvisí s faktem, že prodávající pochybil ve fázi nabídky uvedením nejednoznačného údaje ohledně ceny letenek.

K odvolání žalobce bylo toto rozhodnutí zrušeno rozhodnutím ústřední ředitelky České obchodní inspekce ze dne 8. 7. 2010 č.j. ČOI 35932/10/O100/1000/10/Ši/Zo/Št a věc vrácena správnímu orgánu prvního stupně k novému projednání. Důvodem tohoto postupu byla především nepřezkoumatelnost prvoinstančního rozhodnutí ve výši týkající se konkrétní výše uložené pokuty. K dalším tvrzením žalobce uvedeným v odvolání uvedl odvolací orgán, že nesouvisí nikterak s tím, za co je žalobci sankce ukládána.

Správní orgán prvního stupně poté rozhodnutím ze dne 12. 8. 2010 č.j. 10/0591/10/34/I žalobci opětovně uložil pokutu ve výši 10.000,- Kč za správní delikt, jak bylo uvedeno shora. V odůvodnění tohoto rozhodnutí prvoinstanční orgán odstranil nedostatky, které mu byly vytčeny v předchozím zrušujícím rozhodnutí odvolacího orgánu.

Proti tomuto rozhodnutí podal žalobce odvolání, ve kterém uvedl, že žalobce skutečně nabízel letenky za akční ceny s poukazem na to, že se jedná o ceny, které zahrnují veškeré poplatky, a skutečně tyto ceny letenek zahrnovaly veškeré letištní poplatky včetně transakčních poplatků, které jsou placeny s každým letem. Informace o tom, že cena letenek je včetně všech poplatků, byla informací o tom, že jsou v ní zahrnuty veškeré poplatky, které je nutné hradit s každým letem, a mohou být hrazeny spolu s letenkou bezhotovostně, které s oblibou mnohé letecké společnosti při elektronických rezervacích buď vůbec nesdělují nebo sdělují, ale způsobem ne příliš čitelným. Žalobce měl na mysli a domnívá se, že to tak nemohlo být zákazníky ani chápáno, že se tam zahrnují i tak specifické poplatky, které jsou vybírány jen v některých destinacích, a to v hotovosti přímo na místě. Žalobce je proto přesvědčen, že zákazník uvedl přesné informace, kdy skutečně byly v akční ceně uvedeny veškeré poplatky, které se běžně hradí. To, že některá letiště vyžadují odletový poplatek, to je poplatek, který není běžně hrazen s letenkou. Informace poskytnutá žalobcem spotřebitelům o existenci takovýchto dodatečných poplatků nutných k úhradě až na daném letišti, je naopak nadstandardní službou žalobce spotřebiteli. Žalobce proto dále setrval na názor, že se správního deliktu nedopustil.

O tomto odvolání bylo rozhodnuto žalobou napadeným rozhodnutím ústřední ředitelky České obchodní inspekce ze dne 25. 10. 2010 č.j. ČOI 66876/10/O100/1000/10/Ši/Št tak, že odvolání žalobce bylo zamítnuto a rozhodnutí správního orgánu prvního stupně potvrzeno. V odůvodnění tohoto rozhodnutí žalovaný uvedl, že žalobce je sankcionován za to, že uvedl, že cena letenky je včetně všech poplatků, ačkoliv tomu tak nebylo, neboť odletová taxa je poplatkem, který bude nutno vždy uhradit a jako takový je tedy od letenky neoddělitelný, když je placen spotřebitelem na místě samém a nikoliv prostřednictvím žalobce. Bez zaplacení tohoto poplatku by spotřebitel cílovou destinaci nemohl opustit a zpáteční letenka by tak byla bezcenná. Zaplacení tohoto povinného poplatku je tedy od letenky neoddělitelné a jako takový bude vždy součástí uskutečněného letu, respektive ceny letenky. Není tedy pravdou tvrzení žalobce, že informace o tom, že cena letenky je včetně všech poplatků, byla informací o tom, že jsou do ní zahrnuty veškeré poplatky, které je nutno hradit s každým letem, neboť bez zaplacení odletové taxy by se spotřebitel nemohl vrátit zpět do místa, odkud vycestoval. Tento poplatek je tak evidentně nutné hradit vždy s každým letem automaticky a navyšuje cenu, za kterou spotřebitel cestu vykoná. Žalobce tedy neuvedl důležitý údaj, který s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po něm spravedlivě požadovat, neboť neinformoval spotřebitele o nutnosti při odletu takovýto poplatek zaplatit. Spotřebitel se o nutnosti zaplatit

odletovou taxu dozvěděl až při odletu z destinace. Odvolací orgán považuje za spravedlivé požadovat po žalobci, aby spotřebiteli sdělil údaj o tom, že ke spotřebitelem zakoupené letence do konkrétně stanovené destinace potřebuje, aby si připravil určitý obnos na zaplacení odletové taxy. Situaci a podmínky v každé destinaci, do které žalobce prodával letenky, zná jistě daleko lépe než spotřebitel, kterému se tak při platbě za odletovou taxu navýší náklady spojené s cestováním. Žalobce tedy opomenul uvést důležitý údaj, který s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po něm spravedlivě požadovat, a proto byl za toto pochybení sankcionován.

Městský soud v Praze žalobou napadené rozhodnutí, jakož i řízení, které jeho vydání předcházelo, přezkoumal v rozsahu uplatněných žalobních bodů, kterými je vázán, a vycházel přitom ze skutkového a právního stavu, který tu byl v době rozhodování správního orgánu. O věci přitom rozhodl bez jednání, neboť s tím oba účastníci řízení souhlasili, resp. nevyslovili ve stanovené lhůtě nesouhlas.

Městský soud v Praze věc posoudil takto:

Soud musí konstatovat, že valná většina žalobních námitek se zcela míjí s důvody, na nichž je založeno žalobou napadené rozhodnutí a argumenty uvedené v tomto rozhodnutí v podstatě žalobce v žalobě nijak nezpochybňuje. Je tak třeba rovněž zdůraznit, že soud je při přezkumu žalobou napadeného rozhodnutí vázán výhradně žalobními námitkami včas uplatněnými žalobcem a nemůže sám za žalobce vyhledávat případné jiné vady rozhodnutí než jsou ty, které žalobce výslovně sám namítl.

V daném případě byl žalobce postižen za to, že na svých webových stránkách uváděl informaci, že nabízí letenky za ceny „včetně všech poplatků“, ačkoli se následně ukázalo, že v některých případech musí spotřebitel ještě v cílové destinaci před zpátečním letem uhradit na místě v hotovosti odletovou taxu, bez níž se nemůže do výchozího bodu vrátit. Žalobce v žalobě uvádí skutečnosti, které se týkají možnosti změny ceny letenky mezi okamžikem zadání rezervace (jejím potvrzením) a vystavením ceny letenky. Za možnost změny ceny letu v tomto období však žalobce vůbec postižen nebyl a jde tedy o tvrzení, která jsou v posuzované věci zcela bez významu, neboť k předmětu řízení nemají žádný vztah.

Podle § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele *užívání nekalých obchodních praktik při nabízení nebo prodeji výrobků, při nabízení nebo poskytování služeb či práv se zakazuje. Nekalé jsou zejména klamavé a agresivní obchodní praktiky.*

Podle § 5 odst. 1 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele *obchodní praktika je klamavá, opomene-li podnikatel uvést důležitý údaj, jenž s přihlédnutím ke všem okolnostem lze po podnikateli spravedlivě požadovat; za opomenutí se považuje též uvedení důležitého údaje nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem.*

S žalobcem nelze souhlasit v tom, že by porušením § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele byla pouze situace, kdy by se spotřebitel cenu dozvěděl až po uzavření smlouvy. Takový názor je v přímém rozporu s textem tohoto ustanovení, které zapovídá užívání nekalých praktik už ve fázi nabízení služeb.

Žalobce přitom nabízel služby (leteckou přepravu, resp. zajištění letenky) s tím, že jím uváděné ceny jsou „včetně všech poplatků“. Je přitom nutno souhlasit s žalovaným v tom, že „všechny poplatky“ znamená skutečně všechny, a nikoliv např. jen ty, které je nutno hradit bezhotovostně. Spotřebitel bude tento údaj rozhodně vnímat tak, že se jedná o cenu, za kterou je možno se dopravit mezi výchozí a cílovou destinací (u zpáteční letenky případně též zpět). Jistě lze po spotřebiteli vyžadovat, aby počítal s tím, že může platit další „nadstandardní“

poplatky např. tehdy, pokud váha jeho zavazadel přesáhne určitou stanovenou mez či bude-li požadovat určité nadstandardní služby (kupř. odvoz z letiště do hotelu), rozhodně však nelze po spotřebiteli vyžadovat, aby si z takto formulovaného údaje dovozoval, že bude muset platit poplatek, který bude vyžadován od každého cestujícího bez rozdílu a bez jehož zaplacení nemůže do letadla vůbec nastoupit. Údaj o nutnosti platit odletovou taxu je tedy rozhodně nutno hodnotit jako údaj důležitý, který může mít vliv na rozhodování spotřebitele. Žalobce přitom neuvedl žádný argument, že by snad uvedení tohoto údaje nebylo po něm možno požadovat, tj. že by to bylo nad jeho síly. Naopak – sám tento údaj spotřebitelům sděloval poté, co zákazník již přistoupil k rezervaci (tedy ve fázi již pozdější, než je fáze nabídky služby žalobcem, a kdy se již spotřebitel rozhodl, že služeb žalobce využije), a sám uváděl, že na vyžádání spotřebitele by byl schopen sdělit přesnou výši této taxy, případně zda vůbec bude v konkrétním případě vybírána. Žalobci tedy nic nebránilo v tom, aby tento údaj uvedl již ve fázi nabídky ceny letenky a přesto tak neučinil a naopak uváděl, že cena již zahrnuje všechny poplatky.

Soud v této souvislosti odkazuje na argumentaci uvedenou v žalobou napadeném rozhodnutí o odvolání, s níž se plně ztotožňuje, a nemá, co by v této souvislosti žalovanému vytkl. Ostatně ani žalobce v žalobě s touto argumentací v podstatě nijak nepolemizuje, jak již bylo shora uvedeno.

Lze tedy shrnout, že žalobcem uváděná nabídka „akčních cen včetně všech poplatků“ neobsahovala důležitý údaj, který bylo lze po žalobci spravedlivě požadovat, šlo tedy o nabídku klamavou ve smyslu § 5 odst. 1 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele. Protože každá klamavá praktika je bez dalšího praktikou nekalou, dopustil se žalobce porušení zákazu užívání nekalých praktik a tím naplnil skutkovou podstatu správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, za něž mu po právu byla uložena pokuta.

Vzhledem ke shora uvedenému soud žalobu jako nedůvodnou podle § 78 odst. 7 s. ř. s. zamítl.

O nákladech řízení rozhodl soud podle § 60 odst. 1 s. ř. s., neboť neúspěšnému žalobci náhrada nákladů řízení nepřísluší a žalovanému žádné náklady řízení nevznikly.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze podat kasační stížnost ve lhůtě dvou týdnů ode dne jeho doručení. Kasační stížnost se podává ve dvou 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). Případně-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 16. ledna 2014

JUDr. Ing. Viera Horčicová, v.r.
předsedkyně senátu