



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK

JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze rozhodl v senátě složeném z předsedkyně JUDr. Naděždy Řehákové a soudců Mgr. Martina Kříže a JUDr. Ivanky Havlíkové v právní věci žalobce: **Blue style s.r.o.**, se sídlem Praha 1, Jindřišská 873/27, IČ: 25 60 96 88, zast. Mgr. Michalem Hanzlíkem, advokátem se sídlem Praha 4, Na Pankráci 1685/19, proti žalovanému: **Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát**, se sídlem Praha 2, Štěpánská 15, v řízení o žalobě proti rozhodnutí ústřední ředitelky České obchodní inspekce ze dne 17.8.2009, č.j.: ČOI 14008/2009/0100/1000/2009/Vo/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 :

Rozhodnutím ředitele inspektorátu České obchodní inspekce, Inspektorátu Středočeského a Hl. města Praha ze dne 11.5.2009, č.j.: 3451-10-09 byla žalobci jako podnikateli provozujícímu živnost v provozovně CK Blue Style Jindřišská 873/27, Praha 1, uložena pokuta ve výši 10.000,- Kč:

- pro porušení ust. § 4 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“) v návaznosti na ust. § 5 odst. 1 písm. a) tohoto zákona a naplnění skutkové podstaty správního deliktu podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se žalobce v postavení prodávajícího dopustil 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 v katalogu Blue Style Egypt 2008 (zájezdy do destinace

Hurghada, Sharm El Sheikh), který byl k dispozici na provozovně v průběhu kontroly, byl užit nepravdivý údaj: u zájezdů nabízených v tomto katalogu byla uvedená písemná informace, že v ceně je obsažená letenka, ubytování, uvedené stravování, základní pojištění ECP, transfery, služby českého delegáta, povinné smluvní pojištění a dále, že v ceně nejsou zahrnuty následující povinné příplatky: letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb (2 190 Kč na osobu), vízum (15 USD na osobu), cestovní pojištění BlueComfort (360 Kč na osobu, 180 Kč na dítě do 12 let) a palivový příplatek dle aktuální informace. Informace o cestovním pojištění BlueComfort jakožto povinném příplatku je však nepravdivá, a to z toho důvodu, že právní předpis, který upravuje tuto problematiku (zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu), upravuje možnost, nikoliv povinnost uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy;

- pro porušení ust. § 13 zákona o ochraně spotřebitele a naplnění skutkové podstaty ust. § 24 odst. 7 písm. i) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se žalobce v postavení prodávajícího dopustil tím, že řádně neinformoval spotřebitele o podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady služeb, neboť ve Všeobecných smluvních podmínkách, které byly obsaženy v katalogu Blue Style Egypt 2008 (zájezdy do destinace Hurghada, Sharm El Sheikh) a které byly uvedeny na zadní straně cestovní smlouvy, byly uvedeny následující informace: v kapitole 9. Reklamační řád v bodě 9.7 „*V případě, že se oznámený nedostatek nepodaří odstranit, sepíše cestující se zástupcem Blue Style písemný protokol o reklamaci. Zákazník odpovídá za čitelnost a pravdivost uvedených údajů v rekl. protokolu potřebných pro identifikaci zákazníka. Reklamací provádí zákazník, který uzavřel s Blue Style platně cestovní smlouvu nebo jeho zmocněný zástupce, přičemž plná moc nemusí být ověřená notářem. CK Blue Style je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30 - ti dnů od jejího doručení v písemné formě do Blue Style.*“ Takto poskytnuté informace o podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady služeb odporují obecně platným právním předpisům (ust. § 55, § 56 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“) a jsou způsobilé omezit a znevýhodnit spotřebitele oproti zákonné úpravě,

jak bylo zjištěno při kontrole provedené dne 9.10.2008 ve výše uvedené provozovně. Druhým výrokem rozhodnutí správního orgánu I. stupně byla žalobci uložena povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou 1.000,- Kč podle ust. § 79 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správního řádu (dále jen „správní řád“).

Rozhodnutím označeným v záhlaví tohoto rozsudku (dále jen „napadené rozhodnutí“) ústřední ředitelka České obchodní inspekce zamítla odvolání podané žalobcem proti rozhodnutí správního orgánu I. stupně a toto rozhodnutí potvrdila.

Žalobou podanou u Městského soudu v Praze se žalobce domáhal zrušení napadeného rozhodnutí, jakož i zrušení rozhodnutí správního orgánu I. stupně, a vrácení věci žalovanému k dalšímu řízení. V žalobě namítl, že správní orgán extenzivním výkladem dovodil, že se zákonná povinnost sepsat písemné potvrzení o přijetí reklamace vztahuje i na reklamační protokol. Reklamační protokol má sloužit k tomu, aby zákazník sepsal svou reklamaci, tedy k uplatnění reklamace v souladu s § 852i občanského zákoníku. Nejedná se tedy o potvrzení přijetí reklamace ve smyslu § 19 zákona o ochraně spotřebitele, ale o samotný projev vůle zákazníka reklamovat poskytnuté plnění. Zákazník do protokolu vypisuje, co je předmětem

reklamace, přičemž toto může učinit doma po návratu z dovolené, tedy zcela mimo účast žalobce. Poté, co zákazník reklamační protokol předá kompetentní osobě, tedy poté, co uplatní reklamaci, potvrdí tato kompetentní osoba, že reklamace byla uplatněna, a to podpisem protokolu. Zároveň jsou pak splněny náležitosti požadované zákonem o ochraně spotřebitele pro potvrzení. Samotný dokument má tedy dvě části, když jedna je uplatněním reklamace a druhá potvrzením o převzetí. Dle žalobce je v rozporu s logikou věci ukládat žalobci povinnost sepsat jakýkoliv dokument, který je vytvořen zákazníkem, neboť i tento by z pohledu extenzivního výkladu mohl být považován za potvrzení přijetí reklamace.

Žalobce dále argumentoval tím, že sepisování reklamačních protokolů samotnými zákazníky je realizováno pouze a výlučně za účelem maximalizace spokojenosti zákazníků, neboť jedině zákazník sám je schopen přesně vymezit nedostatek, který je předmětem jím podané reklamace. Nemůže tak dojít k tomu, že by osoba zapisující za něj reklamaci uvedla do protokolu jiný stav věci. Skutečnost, že obsah reklamace do reklamačního protokolu sepisují zákazníci, tedy nelze považovat za ztížení postavení zákazníka. Závěr správního orgánu, že shora popsáním postupem dochází k porušení zákona, je absurdní, a to zejména s ohledem na skutečnost, že zpravidla sám zákazník trvá na vyplnění reklamačního protokolu vlastní rukou, neboť v reklamačním protokolu je zachycen projev jeho vůle. V vyplnění reklamačního protokolu zákazníkem v žádném případě nejde k tíži zákazníka a nemůže způsobovat tvrzené porušení zákona, neboť je činěno výlučně za účelem spokojenosti zákazníka. S ohledem na shora uvedené je dle žalobce zjevné, že nesouhlas správního orgánu s odpovědností zákazníka za čitelnost údajů v reklamačním protokolu není správný.

Věta „*CK Blue Style je povinna sdělit své stanovisko do 30-ti dnů od doručení reklamace v písemné formě*“ nikterak nepoškozuje spotřebitele, neboť nikde není uvedeno, že nebude-li reklamace doručena v písemné podobě, nebude stanovisko žalobce zákazníkovi zasláno. Význam předmětné věty je třeba vykládat v kontextu celého dotčeného odstavce Všeobecných smluvních podmínek (dále jen „VSP“), z něhož v žádném případě nevyplývá, že by žalobce požadoval po spotřebiteli pro vyřízení reklamace splnění jakékoli podmínky spočívající v písemné formě. Správní orgán zcela pomíjí začátek předmětného ustanovení 6.7. (správně 9.7.) VSP, kde je primárně uvedeno, že se zákazníkovi doporučuje oznámit případnou reklamaci pracovníkovi žalobce neprodleně (tedy bez uvedení formy projevu vůle) a až v případě, že se nedostatek oznámený jakoukoli formou nepodaří ihned odstranit, sepiše se reklamační protokol. Tedy bude-li cokoli nahlášeno ústně, vždy je to předmětem řešení. Písemná forma reklamace je volena, nikoli však vynucována, až tehdy, nelze-li nedostatek odstranit na místě a jeho náprava si vyžaduje více času, případně odeslání do místa sídla žalobce. Písemná forma je pak pro zákazníka mnohem vhodnější, neboť se nemůže ocitnout v důkazní nouzi. Ani tato část VSP tedy ničím nezhoršuje postavení zákazníka.

K závěru žalovaného, že žalobce v odst. 6.7. VSP umožňuje podání reklamace pouze zákazníkovi jakožto osobě, která uzavřela cestovní smlouvu, přestože právo na reklamaci vzniká i osobám, které jsou toliko účastníky zájezdu, ačkoliv cestovní smlouvu neuzavřeli, žalobce uvedl, že hlava XXI občanského zákoníku obsahuje komplexní a speciální úpravu dopadající na cestovní smlouvy. V uvedené hlavě je ve spojitosti s právy a povinnostmi plynoucími z cestovní smlouvy výlučně používán pojem zákazník. Z výkladu k příslušným ustanovením občanského zákoníku jednoznačně vyplývá, že zákazníkem je pouze osoba, která platně uzavřela cestovní smlouvu. Tedy nikoli spolucestující, ale pouze zákazník má nárok na sdělení informací dle § 852d občanského zákoníku, pouze zákazník je oprávněn v souladu s § 852g občanského zákoníku od cestovní smlouvy odstoupit atd. Rovněž díkce ust. § 852i občanského zákoníku upravující odpovědnost cestovní kanceláře za škodu hned

v první větě uvádí, že „cestovní kancelář odpovídá zákazníkovi za porušení závazků vyplývajících z uzavřené cestovní smlouvy...“ K tomu žalobce odkázal rovněž na ust. § 852g odst. 2 občanského zákoníku. Žalovaný v tomto směru argumentoval zejména ustanoveními zákona č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (dále jen „zákon o cestovním ruchu“) s tím, že dle jeho názoru musí být ustanovení tohoto „lex specialis“ aplikována rovněž na ustanovení o cestovní smlouvě uvedená v občanském zákoníku. S tím však žalobce nesouhlasí. Má za to, že zákon o cestovním ruchu je třeba na ustanovení občanského zákoníku aplikovat, nicméně pouze na některá jeho ustanovení, respektive výrazy, a to na takové, kde je na znění tohoto zákona přímo odkazováno (viz. např. § 852a občanského zákoníku u slova „zájezd“). Zákonodárce tedy použil pro aplikaci tohoto právního předpisu pravidlo, kdy u každého pojmu, který má být vykládán v souladu se zákonem o cestovním ruchu, je uveden odkaz na konkrétní ustanovení tohoto zákona. Toto pravidlo platí pro celý občanský zákoník a nelze se od něj odklonit. Nelze tedy zcela svévolně rozšiřovat výklad zákonných pojmů, kdy pro takovýto postup jsou stanovena jasná pravidla. Pojem zákazník je v hlavě XXI občanského zákoníku používán velmi často, ale ani jednou u něj není uveden odkaz, z něhož by byla zřejmá povinnost aplikovat ustanovení zákona o cestovním ruchu. Pokud by žalobce přistoupil na výklad správního orgánu, byla by celá hlava XXI občanského zákoníku poněkud zmatečná a způsobovala by právní nejistotu. Tento stav není v právním státě žádoucí. K výkladu správního orgánu se tedy nelze v žádném případě přiklonit. Žalobce uzavřel, že pojem zákazník lze vykládat pouze tak, jak je uveden v občanském zákoníku, a to bez dalšího, tedy bez návaznosti na zákon o cestovním ruchu.

Výklad pojmu zákazník v užším slova smyslu dle mínění žalobce podporuje rovněž praktická stránka věci. Pokud by žalobce připustil, že je spolucestující oprávněn podat reklamaci, pak není důvod, proč by spolucestující neměli mít také ostatní práva, která zákon dává zákazníkovi, jako například právo od smlouvy odstoupit. Jak by ale mohl účastník zájezdu, který není smluvní stranou cestovní smlouvy, odstoupit od této smlouvy, když § 48 občanského zákoníku upravuje možnost odstoupení od smlouvy pouze v případě účastníka smluvního vztahu. S oprávněnou reklamací souvisejí rovněž nároky stěžovatele. Pouze zákazník explicitně prohlašuje, že se seznámil se zněním VSP a pouze zákazník přejímá povinnosti uvedené v cestovní smlouvě a VSP. Nikdo jiný nemůže oprávněně realizovat práva náležející zákazníkovi, který je smluvní stranou. Při výkladu „ad absurdum“ by kterýkoliv účastník zájezdu mohl nakládat s právy zákazníka a např. stornovat zájezd bez vědomí zákazníka, požadovat změny parametrů zájezdu apod. Ačkoli správní orgán konstatoval, že informace o spolucestujících jsou na cestovní smlouvě také, a to tak, jak požaduje zákon, zcela opomenul otázku, kde je tato povinnost pro spolucestující uvedena, resp. že takovou povinnost zákon neupravuje. Spolucestující není ze zákona povinen jakékoli údaje do cestovní smlouvy uvést a žalobce není oprávněn tyto požadovat. Žalobce dodal, že navzdory výše uvedenému se jeho zaměstnanci zabývají veškerými reklamacemi, tedy i reklamami podanými spolucestujícími. V tomto případě se ale jedná o vstřícný krok žalobce v zájmu zachování dobrých vztahů, nikoli o plnění zákonné povinnosti. Vždy je navíc o takovémto vyřízení reklamace informován rovněž zákazník. V případě, kdy je adresa spolucestujícího neznámá, je vyřízení reklamace zasláno přímo na adresu zákazníka. Na tomto místě žalobce odkázal na legislativní vývoj k otázce povahy zákazníka, který dle jeho názoru potvrzuje, že pojem zákazník je a vždy bude spojen pouze a výhradně s osobou, která cestovní smlouvu uzavřela. Uvedené též potvrzuje celý díl 6 připravené rekodifikace občanského zákoníku nazvaný „Zájezd“.

Žalobce dále namítl, že v jeho jednání spočívajícím v uvedení pojištění BlueComfort mezi povinnými příplatky nelze spatřovat nekalou obchodní praktiku ve smyslu § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Obchodní praktika je nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je-li způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil. Tato zásada by měla být aplikována vždy při posuzování nekalého jednání. V tomto případě však nelze než zcela vyloučit, že by se jednalo o jednání v rozporu s požadavky odborné péče, neboť právě odborná péče o zákazníky a jejich zdravotní stav a potažmo i o jejich ekonomickou situaci vede žalobce k tomu, že na pojištění více upozorňuje. Zároveň není splněna ani druhá část zákonné definice, protože informace o příplatku za pojištění BlueComfort není způsobilá podstatně ovlivnit rozhodnutí spotřebitele, a to zejména s ohledem na poměr celkové ceny zájezdu a ceny za pojištění, kdy tato částka je minimální. Pokud je v rozhodnutí uvedeno, že jiné pojišťovny mohou nabízet pojištění za jiných, výhodnějších podmínek, pak je potřeba uvést, že nelze posuzovat pouze materiální stránku, spočívající v ceně za poskytnuté pojištění. Ve smyslu odborné péče je nesporné rovněž jednoduchost a rychlost sjednání pojištění BlueComfort, když zákazník může sjednat toto pojištění přímo na místě při sjednávání cestovní smlouvy. Samotné pojištění BlueComfort je přitom služba, která je zajišťována ve prospěch spotřebitelů a která samotný zájezd učiní pro spotřebitele komfortnějším.

Dle žalobce je třeba zabývat se též otázkou klamavosti. Ačkoli je žalovaným uváděno, že informace o tom, že je pojištění BlueComfort povinné, se nachází v podstatné části katalogu žalobce, nelze z této skutečnosti bez dalšího vyvodit, že by se jednalo o informaci klamavou, přičemž klamavost informace je nutné posuzovat z objektivního, nikoli subjektivního pohledu, a to z pohledu průměrného spotřebitele. Navíc právě ochrana zájmů spotřebitele je záměrem zákona o ochraně spotřebitele. Je tedy nezbytné posuzovat klamavost a s tím související poškození zejména s ohledem na spotřebitele. Vzhledem k ustanovením obsaženým ve VSP je nesporné, že výsledně je vždy jen na zákazníkovi, zda využije pojištění BlueComfort, jinou pojišťovnu nebo zůstane nepojištěn. Žalobce uvedl, že mimo jiné díky zvolenému způsobu sdělení informace o pojištění považovanému v napadeném rozhodnutí za klamání spotřebitele se k dnešnímu dni vyskytuje mnohem méně případů, kdy zákazník není schopen vyřešit nečekanou událost při cestování z důvodu nedostatku finančních prostředků. To je účelem jednání žalobce. Nejedná se zde o záměrné vyvolání mylné představy o povinnosti zaplatit pojištění za účelem zisku, ale o zdůraznění potřeby cestovního pojištění za účelem ochrany spotřebitele. Chrání-li žalobce svým jednáním spotřebitele, nelze ho za takovýto přístup sankcionovat. S ohledem na výše uvedené není dle názoru žalobce naplněno ust. § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, neboť v jednání vytýkaném žalobci zcela chybí rozpor s požadavky odborné péče. Zákazník je o možnosti, nikoli tedy o povinnosti využít nabídku pojištění BlueComfort informován i bezprostředně před podpisem smlouvy. Stejně tak je mu sdělena možnost nechat se pojistit u kterékoli jiné pojišťovny. Zákazník je v souvislosti s pojištěním BlueComfort seznámen s cenou, krytými pojistnými událostmi a s dalšími informacemi nezbytnými pro jeho rozhodnutí, zda využije služeb Evropské cestovní pojišťovny či nikoli. Je mu rovněž předložen katalog a VSP, ze kterých je též zřejmé, že se jedná o produkt fakultativní. Po vyhodnocení nabídky ze strany žalobce je zákazník oprávněn se rozhodnout, zdali vůbec a u koho se nechá pojistit. Zařazení pojištění BlueComfort mezi povinné příplatky nelze s ohledem na shora uvedené skutečnosti považovat za porušení zákona, neboť nenaplnuje skutkové podstaty uváděné v rozhodnutích správních orgánů obou stupňů.

Žalovaný navrhl, aby soud žalobu jako nedůvodnou zamítl. Ve vyjádření k žalobě toliko odkázal na odůvodnění rozhodnutí správního orgánu I. stupně a na odůvodnění napadeného

rozhodnutí, která i nadále považuje za správná.

Městský soud v Praze na základě podané žaloby přezkoumal napadené rozhodnutí, jakož i řízení, které jeho vydání předcházelo, a to v mezích žalobcem uplatněných žalobních bodů, přičemž vycházel ze skutkového a právního stavu, který tu byl v době rozhodování správního orgánu (§ 75 s.ř.s.). Po provedeném řízení dospěl soud k závěru, že žaloba není důvodná.

Ze správního spisu předloženého soudu žalovaným vyplynuly tyto skutečnosti rozhodné pro posouzení věci:

Rozhodnutím správního orgánu I. stupně, jehož výrok byl konstatován shora, byla žalobci uložena pokuta ve výši 10.000,- Kč za správní delikt. V odůvodnění rozhodnutí správní orgán I. stupně uvedl, že při kontrole provedené dne 9.10.2008 v provozovně CK Blue Style, Jindřišská 873/27, Praha 1 - Nové Město, provozované žalobcem, bylo pracovníky správního orgánu I. stupně zjištěno, že žalobce v postavení prodávajícího 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 v katalogu Blue Style Egypt 2008 (zájezdy do destinace Hurghada, Sharm El Sheikh), který byl na provozovně k dispozici v průběhu kontroly, byl užit nepravdivý údaj: u zájezdů nabízených v tomto katalogu byla uvedená písemná informace, že v ceně je obsažena letenka, ubytování, uvedené stravování, základní pojištění ECP, transfery, služby českého delegáta, povinné smluvní pojištění a dále, že v ceně nejsou zahrnuty následující povinné příplatky: letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb (2 190 Kč na osobu), vízum (15 USD na osobu), cestovní pojištění BlueComfort (360 Kč na osobu, 180 Kč na dítě do 12 let) a palivový příplatek dle aktuální informace. Informace o cestovním pojištění BlueComfort jakožto povinném příplatku je však nepravdivá, a to z toho důvodu, že právní předpis, který upravuje tuto problematiku (zákon o cestovním ruchu) upravuje pouze možnost, nikoliv povinnost uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy.

Žalobce dále dle správního orgánu I. stupně řádně neinformoval spotřebitele o podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady služeb, neboť ve VSP, které byly obsaženy jednak ve shora uvedeném katalogu a dále na zadní straně cestovní smlouvy, byly v kapitole 9. Reklamační řád v bodě 9.7. uvedeny následující informace: „*V případě, že se oznámený nedostatek nepodaří odstranit, sepiše zákazník se zástupcem Blue Style písemný protokol o reklamaci. Zákazník odpovídá za čitelnost a pravdivost uvedených údajů v rekl. protokolu potřebných pro identifikaci zákazníka. Reklamaci provádí zákazník, který uzavřel s Blue Style platně cestovní smlouvu nebo jeho zmocněný zástupce, přičemž plná moc nemusí být ověřena notářem. CK Blue Style je povinna sdělit svoje stanovisko k reklamaci do 30-ti dnů od jejího doručení v písemné formě do Blue Style*“. Takto poskytnuté informace o podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady služeb odporují obecně platným právním předpisům (ust. § 55, § 56 občanského zákoníku a zákonu o ochraně spotřebitele), a tím jsou způsobilé omezit a znevýhodnit spotřebitele oproti zákonné úpravě.

Výše popsaným jednáním se žalobce dopustil jednání uvedeného v § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, tj. porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik. K tomu správní orgán odkázal na § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele a na § 5 odst. 1 písm. a) téhož zákona, podle něhož je obchodní praktika klamavá, je-li při ní užit nepravdivý

údaj. Poté uvedl, že nepravdivost údaje (že pojištění BlueComfort je povinný příplatek) spočívá v tom, že dle zákona o cestovním ruchu je dána pouze možnost uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt včetně pojištění pro případ, že zákazníkovi vzniknou náklady v souvislosti s jeho odstoupením od cestovní smlouvy, nikoliv povinnost. Tuto povinnost nestanoví ani žádný jiný právní předpis. Tvzení, že pojištění, ať již jakékoliv, je příplatkem, který je spotřebitel povinen uhradit, je proto nepravdivé, a to i vzhledem k tomu, že uzavření pojištění v rámci cestovní smlouvy je dobrovolnou záležitostí spotřebitele a je pouze na jeho vůli, zdali k němu přistoupí či ne, zatímco např. bez zaplacení letištních a bezpečnostních tax či víza není možné vycestovat, resp. tedy uzavřít cestovní smlouvu.

Dalším, shora popsáním jednáním se žalobce dle názoru správního orgánu I. stupně dopustil správního deliktu podle § 24 odst. 7 písm. i) zákona o ochraně spotřebitele, neboť neinformoval spotřebitele podle § 13. Správní orgán I. stupně na tomto místě citoval § 13 zákona o ochraně spotřebitele a dále § 55 odst. 1, § 56 odst. 1 a 56 odst. 3 písm. b) občanského zákoníku. Uvedl, že informace o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace jsou veškeré údaje vyplývající z právních předpisů a v režimu spotřebitelských smluv se od nich nelze v neprospěch spotřebitele odchýlit. Citovanými ustanoveními občanský zákoník vytváří důležitý předpoklad pro případné uplatnění reklamace. Prodávající může nabídnout zákazníkovi pouze výhodnější podmínky, nikoli zužovat jejich zákonný rámec v neprospěch spotřebitele. Za takové zúžení lze považovat správním orgánem vytýkané části VSP. Spotřebitel nemá povinnost sepsat protokol o reklamaci, tato povinnost je ze zákona dána prodávajícímu, stejně tak jako spotřebitel neručí za čitelnost údajů v reklamačním protokolu, protože ten by měl být vyplňován samotným prodávajícím. Reklamaci dále může provádět nejenom osoba, která uzavřela platnou cestovní smlouvu a její zástupce, ale také ostatní cestující uvedení na cestovní smlouvě, protože jsou oprávněni z této smlouvy ve chvíli, kdy s ní projeví souhlas. V neposlední řadě má spotřebitel právo na vyřízení reklamace do 30-ti dnů od jejího uplatnění a ať již je s jakýmkoliv výsledkem, má právo na písemné potvrzení o tomto výsledku, což může i znamenat, že prodávající musí zaujmout své stanovisko k reklamaci do 30-ti dnů od uplatnění reklamace, ovšem od uplatnění způsobem, který je ponechán na vůli spotřebitele, nikoliv od uplatnění způsobem, že bude reklamace doručena v písemné formě.

Správní orgán I. stupně konstatoval, že v dané věci vycházel zejména z předloženého katalogu Blue Style Egypt 2008 (zájezdy do destinace Hurghada, Sharm El Sheikh), který byl k dispozici na provozovně v průběhu kontroly. V tomto katalogu jsou nabízeny jak poznávací, tak pobytové zájezdy, přičemž u všech pobytových zájezdů je vždy uvedena cenová tabulka rozdělená dle měsíců, délky pobytu, druhu pokoje a osob. Ihned pod tabulkou je uvedeno, co je obsaženo v ceně uvedené v tabulce (letenka, ubytování, uvedené stravování, základní pojištění ECP, transfery, služby českého delegáta, povinné smluvní pojištění) a co ne. V katalogu je výslovně uvedeno: „*V ceně nejsou zahrnuty následující povinné příplatky: letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb (2 190 Kč na osobu), vízum (15 USD na osobu), cestovní pojištění BlueComfort (360 Kč na osobu, 180 Kč na dítě do 12 let) a palivový příplatek dle aktuální informace*“. S touto informací se spotřebitel setká od str. 39 až po str. 69 a dále od str. 75 až po str. 94, což znamená, že zhruba polovina stránek katalogu obsahuje tuto informaci. Předmětné cestovní pojištění BlueComfort je zde jednoznačně uvedeno a zahrnuto mezi povinné příplatky, o čemž není pochyb, přičemž výše zmíněná věta uvedená pod cenovou tabulkou bude patřit mezi primární informace pro spotřebitele ohledně ceny. V žádném případě z ní není možné dovozovat, že jde pouze o doporučení pro spotřebitele, aby se nechal pojistit, či o nabídku možnosti využít cestovního pojištění BlueComfort. Toto jednání bylo správním orgánem I. stupně posouzeno jako porušení zákazu

nekalých obchodní praktik, neboť byl užit nepravdivý údaj, jelikož dle zákona o cestovním ruchu je dána pouze možnost uzavřít individuální pojištění zákazníka pro cesty a pobyt, nikoliv povinnost a tuto povinnost nestanovuje ani žádný jiný právní předpis. Toto jednání je dle přesvědčení správního orgánu v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit rozhodování spotřebitele tak, že mohl učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil, jelikož odbornou péčí by v tomto případě bylo neuvedení cestovního pojištění Blue Comfort mezi povinnými příplatky a naopak pouze jeho doporučení a spotřebitel mohl být na základě této informace podstatně ovlivněn tak, že cestovní smlouvu nakonec neuzavřel, a to zejména v případě, měl-li k dispozici možnost využití úplně jiného cestovního pojištění např. pro celou 4-člennou rodinu zdarma. V tuto chvíli by totiž rozdíl ceny činil Kč 360,- na osobu a Kč 180,- na dítě, což je v případě 4-členné rodiny již částka nezanedbatelná. Spotřebitel mohl být ovlivněn také faktem, že v případě, že si nebude vyloženě přát sjednání cestovního pojištění BlueComfort, musí písemnou žádostí toto pojištění zrušit (viz. bod 4.6. VSP „*Cestovní pojištění BlueComfort lze písemnou žádostí ze strany zákazníka zrušit,...*“ nebo bod 10.2. VSP „*V případě výslovné písemné žádosti zákazníka je možné sjednat cestovní smlouvu bez pojištění BlueComfort.*“), což je pro spotřebitele v určitém smyslu omezující a lze z toho dovozovat, že minimálním úmyslem cestovní kanceláře bylo, aby spotřebitelé uzavírali především toto pojištění, což vyplývá i z označení „*povinný příplatek*“. Správní orgán dále podotkl, že také na str. 24 katalogu je v kapitole „Pojištění“ uvedeno, že: „*Pro bezpečnější průběh vaší dovolené a větší ochranu vašich investic jsme pro vás připravili povinné exkluzivní pojištění BlueComfort,...*“ I zde je tedy uvedeno, že je toto pojištění povinné. Co se týče uzavírání samotné cestovní smlouvy, tak v předtištěném formuláři této smlouvy je již předem v části týkající se ceny zájezdu uvedeno cestovní pojištění BlueComfort, které je navíc zvýrazněno. Tento formulář ve spojení s vytýkanou informací tedy může o to více vyvolat dojem, že se jedná o povinnou součást ceny, kterou spotřebitel musí zaplatit. Správní orgán na základě výše uvedeného konstatoval, že se v tomto případě jedná o nekalou obchodní praktiku, které se žalobce dopustil uváděním nepravdivého údaje.

K porušení § 13 zákona o ochraně spotřebitele správní orgán I. stupně předně poukázal na bod 9.7 kapitoly 9 - Reklamační řád VSP, které byly obsaženy v katalogu Blue Style Egypt 2008 (zájezdy do destinace Hurghada, Sharm El Sheikh) a které byly rovněž uvedeny na zadní straně cestovní smlouvy. K argumentu žalobce ohledně reklamačního protokolu správní orgán I. stupně uvedl, že je sice pravdou, že žádný právní předpis pojem „*reklamační protokol*“ neupravuje, rozšířeným výkladem lze však dovodit, že § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, který hovoří o písemných potvrzeních při uplatnění a vyřízení reklamace, lze vztáhnout i na tzv. reklamační protokol, protože i ten je ve své podstatě potvrzením toho, že spotřebitel reklamaci uplatnil a povinnost vydat ho přísluší právě prodávajícímu. Z toho důvodu je také vyloučeno, aby spotřebitel odpovídal za čitelnost údajů v reklamačním protokolu, protože má-li prodávající toto potvrzení, potažmo tedy reklamační protokol vydat, musí ho prvně vytvořit, ať již ručně sepsat či vytisknout, a odpovědnost za jeho čitelnost tedy nelze přenášet na spotřebitele.

Co se týče údajně doporučujícího charakteru bodu 9.7. VSP, tak doporučení se objevuje pouze v první větě tohoto bodu, která žalobci správním orgánem vytýkána není. Toto doporučení nelze gramaticky vztáhnout na celý tento bod. Co se týče vytýkané písemné formy, podmínka doručení reklamace v písemné formě není žádným právním předpisem stanovena, a tudíž na ní nelze ani vázat poskytnutí stanoviska prodávajícího. Proávající má povinnost reklamaci vyřídit do 30-ti dnů od jejího uplatnění a o tomto vyřízení má povinnost vydat písemné potvrzení, které v podstatě obsahuje stanovisko prodávajícího o vyřízení reklamace (vyřízení reklamace a způsob, zamítnutí a jeho důvod). Přestože napadaná věta ve

VSP by mohla být dle správního orgánu I. stupně vykládána vícero způsoby, je potřeba brát v potaz i ten způsob, kdy spotřebitel nabude dojmu, že reklamační služba - zájezdu musí být doručena v písemné formě, aby mohl obdržet stanovisko od cestovní kanceláře, což je dle zákona nepřipustné.

K žalobcem namítanému uplatnění reklamace zákazníkem či spolucestujícím správní orgán I. stupně uvedl, že v tomto případě je nutné brát v potaz ust. § 4 zákona o cestovním ruchu, který říká, že zákazníkem je osoba, která uzavře s cestovní kanceláří cestovní smlouvu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem. Správní orgán dal žalobci za pravdu v tom, že občanský zákoník v ustanoveních, které se týkají cestovní smlouvy, hovoří pouze o zákazníkovi, ale vzhledem k tomu, že zákon o cestovním ruchu je úpravou speciální k občanskému zákoníku, je nutno vycházet z toho, že v tomto zákoně se pojmem „zákazník“ myslí nejen zákazník, který osobně podepisuje smlouvu a seznamuje se tak s podmínkami, ale také osoba, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, což může být v daném případě právě spolucestující. Tím se spolucestujícímu dostává stejného postavení jako má zákazník podepisující smlouvu, vztahují se na něj stejná práva a povinnosti, a proto může např. reklamovat poskytnutou službu. Tato osoba je z cestovní smlouvy oprávněna v okamžiku, kdy s ní projeví souhlas, k čemuž nepochybně dojde v okamžiku, kdy nastoupí na zájezd a dostaví se ve sjednaném termínu na místo odjezdu, případně odletu. Ve formuláři cestovní smlouvy žalobce jsou osoby rozlišeny na zákazníka a cestujícího s tím, že v obou případech je uvedeno jméno a příjmení těchto osob, tudíž smluvní strany jsou označeny tak, jak požaduje zákon a tato skutečnost také podporuje tvrzení, že cestujícího, tedy osobu, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, lze považovat také za zákazníka dle občanského zákoníku. Skutečnost, že v cestovní smlouvě chybějí adresy, případně kontakt na cestující, je záležitostí žalobce a tento fakt nemá na označení smluvních stran žádný vliv. Ve prospěch zařazení osoby, v jejíž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena, mezi zákazníky hovoří také fakt, že jen těžko by osoba, která by nebyla zákazníkem, mohla plnit povinnosti, které pro ní plynou z cestovní smlouvy. Pokud by nebyla považována za zákazníka dle občanského zákoníku, nevztahovala by se na ní žádná ustanovení, tudíž ani ta, ve kterých je dána nějaká povinnost zákazníkovi a tato osoba by si tak jednoduše řečeno mohla dělat, co chce. Z uvedeného vyplývá, že reklamovat zájezd může kromě zákazníka i osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Ta je taktéž považována za zákazníka, přestože je žalobcem označena jako cestující či spolucestující.

Správní orgán I. stupně uvedl, že provedenou kontrolou byl spolehlivě zjištěn a v kontrolním protokolu náležitě zdokumentován skutkový stav věci v den kontroly a že odpovědnost prodávajícího za správní delikt je konstruována jako odpovědnost objektivní. Po vyhodnocení kontrolního protokolu ze dne 9.10.2008, se kterým byl žalobce seznámen dne 15.10.2008, pak správní orgán dospěl k závěru, že žalobce v postavení prodávajícího porušil výše zmíněná ustanovení zákona o ochraně spotřebitele.

V další části odůvodnění rozhodnutí uvedl správní orgán I. stupně úvahy, jimiž se řídil při stanovení výše pokuty. Konstatoval, že dle ust. § 24b odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele přihlédl k závažnosti správního deliktu, zejména ke způsobu jeho spáchání a jeho následkům a k okolnostem, za nichž byl spáchán. Dále uvedl, že po zvážení všech zjištěných skutečností přistoupil k uložení pokuty při samé spodní hranici zákonného rozpětí ve výši, která dle jeho názoru odpovídá povaze a rozsahu možných následků zjištěného protiprávního jednání a je též v souladu se zásadou přiměřenosti uplatňovanou ve správním řízení.

Proti rozhodnutí správního orgánu I. stupně podal žalobce odvolání, ve kterém uplatnil obsahově totožné námitky jako v následně podané žalobě. Žalovaný napadeným rozhodnutím žalobcovo odvolání zamítl a rozhodnutí správního orgánu I. stupně potvrdil. V odůvodnění napadeného rozhodnutí konstatoval, že po přezkoumání všech předložených písemných materiálů dospěl k závěru, že správní orgán I. stupně učinil ve věci potřebná skutková zjištění ve smyslu § 3 správního řádu a nepochybil ani při právním hodnocení předmětné věci. Žalovaný přitom odkázal na odůvodnění rozhodnutí orgánu I. stupně s tím, že je naprosto správné.

Ve vztahu k odvolacím námitkám žalobce týkajícím se vytýkaného porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik údajem o povinném cestovním pojištění BlueComfort žalovaný odkázal na str. 10 katalogu, kde je uvedena celková informace „Jak spočítat cenu?“ V tabulce hotelu pod č. 9 je jednoznačně uvedeno „*V ceně nejsou zahrnuty následující povinné příplatky: letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb (1 990 Kč na osobu) a cestovní pojištění BlueComfort (360 Kč na osobu, 180 Kč na dítě do 12 let) a palivový příplatek dle aktuální situace*“. Z takto poskytnuté písemné informace jednoznačně vyplývá a je prokázáno, že bez povinné úhrady předmětných příplatků nelze se žalobcem ani cestovat. Význam slova povinný je dle žalovaného jednoznačný. Tímto jednáním žalobce nenechává na svobodném rozhodnutí spotřebitele, zda vůbec a se kterou pojišťovnou nepovinnou smlouvu uzavře, ale nutí jej k uzavření cestovního pojištění s ním. V odvolání uváděné tvrzení, že se nejedná o dosažení zisku, žalobce žádným způsobem neprokázal. Žalovaný proto tvrzení žalobce ohledně pojištění označil za účelová. Uzavřel, že žalobce popsaným jednáním porušil zákaz nekalých obchodních praktik.

Ani odvolací důvody ohledně vyhotovení písemné reklamace zákazníkem (spotřebitelem) žalovaný nezohlednil, neboť je shledal účelovými. Uvedl, že žádný právní předpis nestanoví spotřebiteli (zákazníkovi) povinnost uplatnit svoji reklamaci písemně. Spotřebitel má právo reklamaci podat i ústně a v takovém případě ani nemůže odpovídat za její čitelnost tak, jak je uvedeno ve VSP v bodě 9. Reklamační řád na str. 96 katalogu. Žalobce jako prodávající ve smyslu ust. § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele má podle ust. § 19 odst. 1 téhož zákona povinnost, a to při osobním (ústním) podání reklamace, vydat spotřebiteli písemné potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje a dále o datu a způsobu vyřízení reklamace.

K dalším odvolacím námitkám žalovaný uvedl, že v úpravě cestovní smlouvy v občanském zákoníku je třeba pod pojmem „zákazník“ rozumět i osobu, v jejíž prospěch byla smlouva uzavřena, tj. spolucestujícího. Žalovaný se neztotožnil s názorem žalobce, že ve věci výkladu tohoto pojmu je nutno hlavu XXI. občanského zákoníku považovat za komplexní, a odhlížet tedy od jiných ustanovení právního řádu, včetně zákona o cestovním ruchu. Žalovaný naopak považuje souvislost mezi zákonem o cestovním ruchu a hlavou XXI. občanského zákoníku za zřejmou, neboť tato pasáž byla do občanského zákoníku zařazena právě částí druhou zákona o cestovním ruchu, přičemž jde i o tutéž problematiku, tj. o podnikání v oblasti cestovního ruchu. Ust. § 4 zákona o cestovním ruchu pak výslovně jako zákazníka označuje i osobu, v jejíž prospěch byla cestovní smlouva sjednána. Žalobce argumentuje ustanoveními hlavy XXI. občanského zákoníku, kde toto širší chápání pojmu spotřebitel může vytvářet praktické obtíže, nicméně právě tak lze poukázat na jiná ustanovení téže hlavy, z nichž plyne potřeba vykládat pojem zákazník šířeji. Například lze poukázat na § 852j odst. 2 občanského zákoníku, kde není spolucestující uveden zvlášť pod samostatným písmenem, nýbrž je třeba jej zahrnout pod pojem zákazník v písm. a), neboť písm. b) se již

týká třetích osob, které nejsou spojeny s poskytováním zájezdu. Rovněž tak by bylo absurdní omezit pomoc v nesnázích ve smyslu § 852k odst. 1 občanského zákoníku při živelních katastrofách apod. jen na zákazníka, který sjednal smlouvu, a odepřít jí osobám, jež se zájezdu rovněž zúčastnily jako spolucestující. V neposlední řadě lze též poukázat na okolnost, že zákon o cestovním ruchu, včetně jeho části druhé obsahující úpravu cestovní smlouvy jako novelu občanského zákoníku, je transpozicí směrnice Rady 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy, která vztahuje povinnosti cestovní kanceláře k osobě spotřebitele, jenž je v čl. 2 odst. 4 definován jako „osoba, která si koupí nebo se zaváže, že si koupí, soubor služeb (*"hlavní smluvní strana"*) nebo jakákoli osoba, jejímž jménem se hlavní smluvní strana zavazuje ke koupi souboru služeb (*"ostatní příjemci"*) nebo jakákoli osoba, na kterou hlavní smluvní strana nebo ostatní příjemci převedou soubor služeb (*"příjemce"*)“.

Žalovaný proto skutečnosti uváděné žalobcem v odvolání zhodnotil jako právně bezvýznamné s tím, že nemají vliv na zjištěný a zdokumentovaný stav věci. Ztotožnil se rovněž s výší uložené pokuty, přičemž konstatoval, že podané odvolání, jakož i obsah spisu jako celek nezavádají důvod k jejímu dalšímu snížení pod výměr obsažený v prvoinstančním rozhodnutí. Dodal, že sankce ve výši 10.000,- Kč uložená v rámci sazby s horní hranicí 5.000.000,- Kč se neodchyluje v neprospěch žalobce od pokut ukládaných dozorovým orgánem v obdobných případech a odpovídá hlediskům pro ukládání pokuty, jimiž jsou povaha protiprávního jednání a rozsah jeho následků.

V posuzované věci vyšel soud z následně uvedené právní úpravy:

Podle ust. § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele obchodní praktika je nekalá, je-li jednání podnikatele vůči spotřebiteli v rozporu s požadavky odborné péče a je způsobilé podstatně ovlivnit jeho rozhodování tak, že může učinit obchodní rozhodnutí, které by jinak neučinil.

Podle ust. § 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 ust. § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele obchodní praktika je klamavá, je-li při ní užit nepravdivý údaj.

Podle ust. § 13 zákona o ochraně spotřebitele 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 ust. § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele s výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je prodávající 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.

Podle ust. § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel nebo prodávající se dopustí správního deliktu tím, že poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik.

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

Žaloba není důvodná.

Soud nepřisvědčil tvrzení žalobce, že správní orgány extenzivním výkladem dovodily, že se zákonná povinnost prodávajícího sepsat písemné potvrzení o přijetí reklamace vztahuje i na reklamační protokol. Předně je nutno zdůraznit, že žalobci není napadeným rozhodnutím (ve spojení s rozhodnutím správního orgánu I. stupně) vytýkáno, že by snad odmítal sepsat se spotřebiteli reklamační protokol, ale je mu kladeno za vinu, že spotřebitele *řádně neinformoval* o podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady jím poskytovaných služeb.

Po posouzení věci se soud plně ztotožnil se závěrem žalovaného, že žalobce se dopustil správního deliktu podle § 24 odst. 7 písm. i) zákona o ochraně spotřebitele, protože jako prodávající neinformoval spotřebitele tak, jak mu ukládá § 13 téhož zákona. Ze skutkových zjištění správního orgánu, které mají oporu ve spisovém materiálu, je nade vší pochybnost zřejmé, že žalobce spotřebitele ve VSP informoval o jeho (spotřebitelově) povinnosti sepsat reklamační protokol a zároveň o jeho odpovědnosti za čitelnost a pravdivost údajů uvedených v reklamačním protokolu, přestože spotřebitel není podle zákona vůbec povinen protokol o reklamaci sepisovat či nést odpovědnost za čitelnost a pravdivost údajů v něm uvedených. Reklamovat vady poskytnutých služeb, tj. uplatnit právo z odpovědnosti za vady spotřebitel může jakoukoliv formou, tedy i ústně. Pokud tak spotřebitel učiní a reklamuje vady poskytnutých služeb ústní formou, je naopak povinností žalobce jako prodávajícího vydat spotřebiteli při podání reklamace písemné potvrzení o tom, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje.

Na výše uvedeném nemůže nic změnit tvrzení žalobce, že sepisování reklamačního protokolu zákazníkem je realizováno pouze a výlučně za účelem maximalizace spokojenosti zákazníka, který je tak schopen přesně vymezit vytýkaný nedostatek. Ani tato žalobcova obhajoba nemůže nic změnit na skutečnosti, že informace o způsobu reklamace, které spotřebitelům prostřednictvím VSP poskytl, nebyly v souladu se zákonem. Je pouze a jenom na spotřebiteli, jakou formu právního úkonu pro uplatnění reklamace zvolí, tedy zda se spokojí s ústní formou reklamace a vystaví se tak případnému nebezpečí důkazní nouze, nebo zda přistoupí k písemné formě, kde toto nebezpečí nehrozí. Žalobce není oprávněn rozhodovat za spotřebitele, která forma uplatnění reklamace bude pro něj nejvhodnější, nebo jej dokonce prostřednictvím poskytnutých informací přesvědčovat o tom, že vlastně žádnou volbu formy uplatnění reklamace nemá, protože reklamovat vady poskytnutých služeb může pouze formou (písemného) reklamačního protokolu, za jehož čitelnost a pravdivost odpovídá.

Nedůvodnou soud shledal rovněž námitku žalobce, že věta „*CK Blue Style je povinna sdělit své stanovisko k reklamaci do 30-ti dnů od jejího doručení v písemné formě do Blue Style*“ spotřebitele nikterak nepoškozuje, neboť nikde není uvedeno, že nebude-li reklamace doručena v písemné podobě, nebude stanovisko žalobce zákazníkovi zasláno. Citovaná věta jednoznačně obsahuje pro spotřebitele zavádějící informaci, že chce-li obdržet stanovisko

žalobce k uplatnění reklamaci ve stanovené lhůtě, musí mu doručit reklamaci v písemné formě. Soud souhlasí se žalobcem pouze v tom, že význam předmětné věty je nutno vykládat v kontextu celého odstavce 9.7 VSP. Jak již bylo uvedeno shora, předmětný odstavec VSP obsahuje rovněž informace o spotřebitelově povinnosti sepsat reklamační protokol a o jeho odpovědnosti za čitelnost a pravdivost údajů uvedených v reklamačním protokolu, což ve svém souhrnu vede k jedinému možnému závěru, a sice že spotřebitel je dle VSP povinen reklamaci uplatnit výlučně písemnou formou. Tento závěr však nemá oporu v zákoně.

Soud pro úplnost dodává, že předmětný odstavec zcela postrádá jakoukoliv zmínku o možnosti spotřebitele uplatnit reklamaci ústně a neupravuje (a to ani okrajově) postup žalobce v případě, pokud by spotřebitel uplatnil své právo podat reklamaci ústní formou. Tvzení žalobce, že bude-li cokoliv nahlášeno ústně, bude to rovněž předmětem řešení, tak nemá ve VSP oporu. Žalobce ostatně toto tvrzení ani ničím nedoložil.

Neobstojí ani námitka, že zákazníkem je jen ta osoba, která podepsala cestovní smlouvu s provozovatelem cestovní kanceláře, přičemž pouze taková osoba má právo reklamovat porušení závazků vyplývajících z cestovní smlouvy. Soud na tomto místě poukazuje na rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 19.8.2010, č.j.: 1 As 46/2010-79, ve kterém se jmenovaný soud podrobně zabýval výkladem pojmu zákazník dle § 852a a násl. občanského zákoníku právě v souvislosti s § 13 zákona o ochraně spotřebitele, přičemž dospěl k závěru, že tento pojem je nutno vykládat ve shodě s příslušnými ustanoveními zákona o cestovním ruchu a směrnice Rady 90/314/EHS tak, že zahrnuje rovněž osoby, v jejichž prospěch byla cestovní smlouva uzavřena. Dle Nejvyššího správního soudu je evidentní úzká souvislost mezi zákonem o cestovním ruchu a úpravou cestovní smlouvy obsažené v hlavě XXI. občanského zákoníku a není žádný důvod vykládat pojmy obsažené v hlavě XXI. občanského zákoníku odděleně. Pro výklad pojmu zákazník považoval Nejvyšší správní soud za zásadní definici obsaženou v ust. § 4 zákona o cestovním ruchu, podle níž je zákazníkem „osoba, která uzavře s cestovní kanceláří cestovní smlouvu, nebo osoba, v jejíž prospěch byla tato smlouva uzavřena. Zákazníkem je i osoba, na kterou byl zájezd převeden za podmínek stanovených zvláštním právním předpisem“ a dále čl. 2 odst. 4 směrnice Rady 90/314/EHS, vymezující pro účely této směrnice pojem „spotřebitele“ jako osobu, „která si koupí nebo se zaváže, že si koupí, soubor služeb („hlavní smluvní strana“) nebo jakákoli osoba, jejímž jménem se hlavní smluvní strana zavazuje ke koupi souboru služeb („ostatní příjemci“) nebo jakákoli osoba, na kterou hlavní smluvní strana nebo ostatní příjemci převedou soubor služeb („příjemce“)“. Z těchto definic Nejvyšší správní soud dovodil, že výklad pojmu zákazník nelze omezovat pouze na osobu, která podepsala cestovní smlouvu s provozovatelem cestovní kanceláře. S těmito závěry Nejvyššího správního soudu, které prokazují nedůvodnost žalobcovy argumentace v uvedeném směru, se Městský soud v Praze plně ztotožňuje a pro stručnost odkazuje na odůvodnění citovaného rozsudku Nejvyššího správního soudu.

Soud ve shodě s názorem žalovaného považuje jednání žalobce spočívající v informování spotřebitelů o tom, že příplatek za cestovní pojištění BlueComfort je jedním z povinných příplatků tvořících konečnou cenu zájezdu, za klamavou obchodní praktiku ve smyslu ust. § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Použití této praktiky správní orgán správně posoudil jako porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik, které je správním deliktem podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

V souzené věci není mezi stranami sporu o tom, že žalobce v katalogu Blue Style Egypt 2008 (zájezdy do destinace Hurghada, Sharm El Sheikh) zařadil mezi povinné příplatky i „cestovní pojištění BlueComfort“. Jak přílehlavě konstatoval správní orgán při posouzení

tohoto žalobcova jednání, význam slova „povinný“ je jednoznačný. Tím, že žalobce v katalogu zařadil příplatek za cestovní pojištění BlueComfort mezi takové povinné příplatky, jako jsou letištní a bezpečnostní taxy, víza či palivový příplatek, o nichž je průměrnému spotřebiteli známo, že tvoří nevyhnutelnou součást ceny leteckého zájezdu a že bez jejich zaplacení není možné letecký zájezd uskutečnit, zcela jednoznačně informoval spotřebitele o tom, že i příplatek za cestovní pojištění BlueComfort má stejný charakter, tedy že jeho zaplacení je úkonem nutným a nezbytným k tomu, aby spotřebitel vůbec mohl vybraný letecký zájezd absolvovat a že bez jeho zaplacení není možné cestovní smlouvu uzavřít, přestože tomu tak ve skutečnosti nebylo. V tom, že příplatek za cestovní pojištění BlueComfort je příplatkem povinným, byl spotřebitel utvrzován i formulací uvedenou na str. 24 katalogu, kde žalobce hovoří o tom, že pro zákazníky připravil „*povinné exkluzivní pojištění BlueComfort*.“ Vzhledem k výše uvedenému nelze vejít na tvrzení žalobce, že se jednalo o pouhé upozornění na *možnost* sjednání cestovního pojištění či o zdůraznění *potřeby* cestovního pojištění.

To, že příplatek za cestovní pojištění BlueComfort ve skutečnosti není povinným příplatkem, tj. takovým příplatkem, který spotřebitel musí vždy povinně zaplatit, aby se mohl daného zájezdu účastnit, je zřejmé nejen z právní úpravy obsažené v zákoně o cestovním ruchu, ale i z tvrzení samotného žalobce uplatněných v průběhu správního řízení (např. v námitkách proti kontrolnímu protokolu či v odvolání) a též v podané žalobě, podle nichž „*zákazník je konečně o možnosti, nikoli povinnosti, využít nabídku pojištění BlueComfort informován i bezprostředně před podpisem smlouvy. Stejně tak je mu sdělena možnost nechat se pojistit u kterékoli jiné pojišťovny.*“ Jestliže žalobce přesto v katalogu zahrnul „cestovní pojištění BlueComfort“ mezi povinné příplatky, byl takový údaj evidentně nepravdivý, a jednalo se tudíž o klamavou obchodní praktiku podle § 5 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

Soud nemohl přisvědčit námitce žalobce, že vytýkané jednání nenaplnňuje znaky nekalé obchodní praktiky ve smyslu § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, protože není v rozporu s požadavky odborné péče a zároveň není způsobilé podstatně ovlivnit rozhodování spotřebitele. Soud je toho názoru, že v souladu s požadavkem odborné péče není jednání prodávajícího, který spotřebiteli předkládá nepravdivý údaj o obligatorní povaze příplatku za jím nabízené cestovní pojištění, čímž ve spotřebiteli vyvolává klamnou představu, že chce-li si vybraný letecký zájezd zakoupit, je jeho povinností tento příplatek zaplatit, a uzavřít tak smlouvu o cestovním pojištění výhradně prostřednictvím žalobce. Jak již bylo soudem konstatováno shora, ze strany žalobce se rozhodně nejednalo o pouhé upozornění spotřebitelů na možnost sjednání cestovního pojištění či o zdůraznění potřeby cestovního pojištění, jak nyní žalobce namítá.

Nepravdivý údaj o *povinném* charakteru příplatku za cestovní pojištění BlueComfort byl způsobilý podstatně ovlivnit rozhodování zákazníků žalobce tak, že tito mohli učinit rozhodnutí o uzavření právě tohoto cestovního pojištění, které by jinak neučinili, pokud by jim byla poskytnuta pravdivá informace, že sjednání cestovního pojištění vůbec není podmínkou uzavření cestovní smlouvy a že smlouvu o cestovním pojištění mohou uzavřít nejen prostřednictvím žalobce, ale též u jiných subjektů, které tento typ pojištění nabízí. Skutečnost, že příplatek za pojištění BlueComfort tvoří jen malou část celkové ceny zájezdu, je z hlediska naplnění dílce § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele irelevantní; podstatná je ta skutečnost, že v důsledku nepravdivého údaje o povinném charakteru příplatku za pojištění BlueComfort mohli spotřebitelé učinit obchodní rozhodnutí o zaplacení tohoto příplatku, a tím i o uzavření pojištění BlueComfort, které by jinak neučinili.

Tvrzení žalobce, že zákazník byl o možnosti, nikoliv o povinnosti, využít nabídku pojištění BlueComfort informován bezprostředně před podpisem smlouvy, a dále že zákazník byl vyrozuměn i o možnosti nechat se pojistit u kterékoli jiné pojišťovny, považuje soud za účelové, vedené snahou žalobce vyhnout se odpovědnosti za správní delikt. Uvedeným tvrzením, které žalobce navíc ničím nedoložil, nelze zpochybnit závěr žalovaného o nepravdivosti údajů obsažených v předmětném katalogu.

Žalobce se nemůže zprostit odpovědnosti za spáchání správního deliktu poukazem na to, že cílem a účelem vytykaného jednání byla ochrana zájmů spotřebitele. Chvályhodného cíle přesvědčit zákazníky o prospěšnosti uzavření cestovního pojištění, které je v průběhu zájezdu ochrání před nepříznivými důsledky pojistných událostí, nelze dosahovat s pomocí klamavých obchodních praktik spočívajících v užívání nepravdivého údaje o povinnosti spotřebitelů zaplatit právě to cestovní pojištění, které je jim nabízeno žalobcem.

Soud tedy neshledal žalobu důvodnou, a proto jí podle ust. § 78 odst. 7 s.ř.s. zamítl.

Za splnění podmínek zakotvených v ust. § 51 odst. 1 s.ř.s. soud o věci samé rozhodl bez nařízení jednání (žalobce ani žalovaný nevyjádřili do dvou týdnů od doručení výzvy soudu svůj nesouhlas s takovým projednáním věci).

Výrok o nákladech řízení je odůvodněn ust. § 60 odst. 1 s.ř.s., neboť žalobce nebyl ve sporu úspěšný a žalovanému žádné náklady v řízení nevznikly.

#### **P o u č e n í :**

**Proti tomuto rozsudku 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. 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](http://www.nssoud.cz).**

V Praze dne 20. prosince 2012

**JUDr. Naděžda Řeháková v. r.**  
předsedkyně senátu

Za správnost vyhotovení: Lucie Horáková