



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze rozhodl v senátě složeném z předsedy JUDr. Slavomíra Nováka a soudkyň JUDr. Hany Pipkové a JUDr. Marcely Rouskové v právní věci žalobce: **Shenko's s.r.o.**, se sídlem Olomouc, Litovelská 117/6, zastoupen Mgr. Petrem Konečným, advokátem se sídlem Sokolská 11, Olomouc, proti žalované: **Česká obchodní inspekce**, Štěpánská 15, Praha 2, o žalobě proti rozhodnutí ústřední ředitelky České obchodní inspekce č.j. ČOI 7250/2008/0100/1000/2007/2008/Tu/Št ze dne 15. 7. 2008,

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 zrušení rozhodnutí, kterým ústřední ředitelka České obchodní inspekce zamítla jeho odvolání proti rozhodnutí inspektorátu ČOI Středočeského a Hl. m. Prahy č.j. 3094-10-08 ze dne 16. 4. 2008, kterým byla žalobci uložena pokuta ve výši 20 000,- Kč pro porušení § 8 odst. 1, § 12 odst. 2 písm. a) a § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů. V odůvodnění napadeného rozhodnutí odvolací orgán uvedl, že porušení ust. § 8 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele se žalobce dopustil tím, že v postavení prodávajícího klamal spotřebitele uvedením písemné informace v info-letáku LAST MINUTE ŘÍJEN POSLEDNÍ VOLNÁ MÍSTÁ!!! EGYPT HURGHADA, kde bylo vízum a cestovní pojištění označeno jako povinný příplatek k ceně zájezdu, ačkoliv tato informace nebyla pravdivá, dále se porušení ust. § 12 odst. 2 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se žalobce dopustil tím, že poskytl spotřebiteli neúplné informace o ceně, když cena zájezdu do Egypta – Hurghady v termínu od 25. 10. – 1. 11. 2007 byla uvedena způsobem, „Kč 9390 + PP“, byla tedy neúplná a vzbuzovala zdání, že je nižší než ve skutečnosti, protože nezahrnovala povinné příplatky, které byly na letáku uvedeny zvlášť – letištní a bezpečnostní taxy, palivový příplatek, vízum včetně manipulačního příplatku a komplexní program pojištění. Porušení ust. § 13 zákona o ochraně spotřebitele se pak žalobce dopustil tím, že řádně neinformoval o podmínkách uplatnění reklamace zájezdu, když ve svých všeobecných podmínkách uvedl, že zákazník je povinen reklamovat vady služeb u zástupce CK nebo jejího partnera v místě pobytu či u průvodce během zájezdu – ihned a písemně. Tato reklamace musí být také písemně potvrzena odpovědnou osobou přímo na místě, jinak na ni nebude brán zřetel. Reklamace musí být doručena do cestovní kanceláře v ČR doporučenou poštou, jiné způsoby nejsou přípustné. Odvolací orgán konstatoval, že všechna porušení zákona o ochraně spotřebitele byla ve správním řízení prokázána a správní orgán I. stupně rovněž správně stanovil výši ukládané sankce.

Proti tomuto rozhodnutí směřovala žaloba, v níž žalobce namítl nesprávný výklad ust. § 12 odst. 2 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele ze strany žalované. Pokud jde o porušení § 13 zákona o ochraně spotřebitele, způsob reklamace stanovený žalobcem byl v souladu s touto normou. K porušení ust. § 8 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele pak žalobce uvedl, že šlo o ojedinělé pochybení, což mělo být zohledněno ve výši uložené pokuty. Vzhledem k tomu, že k porušení ust. § 12 odst. 2 písm. a) § 13 zákona o ochraně spotřebitele nedošlo, měl správní orgán od potrestání upustit. Žalobce proto navrhl, aby soud napadené rozhodnutí zrušil a věc vrátil žalované k dalšímu řízení.

Žalovaný ve vyjádření k žalobě odmítl žalobní námitky a navrhl, aby soud žalobu zamítl.

Městský soud v Praze přezkoumal napadené rozhodnutí, jakož i řízení, které jeho vydání předcházelo, v rozsahu uplatněných žalobních námitek, a dospěl k závěru, že žaloba není důvodná.

Žalobce především argumentoval tím, že ohledně tvrzeného porušení ust. § 12 odst. 2 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele nejde o záměrné neuvedení údajů, ale o nezbytnost vyplývající ze specifík podnikání v cestovním ruchu. Z citované normy podle

názoru žalobce nevyplývá, že zákon požaduje uvedení konečné ceny celého spektra poskytovaných služeb, jak se nesprávně domnívá žalovaný, ale pouze nesmí vzbuzovat zdání, že cena je nižší, než ve skutečnosti, v ceně jsou zahrnuty platby, za které se ve skutečnosti platí zvlášť, stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí. Podle názoru žalobce jím stanovený způsob ceny je v souladu se zákonem, z odkazovaného rozhodnutí Městského soudu v Praze č.j. 11Ca 203/2005-30 vyplývá, že informace o ceně musí být přístupná okamžitě bez toho, že by zákazník byl nucen činit jakýkoliv úkon směřující ke zjištění ceny zcela konkrétního výrobku. Nabídkové letáky žalobce to jednoznačně splňují, neboť obsahují celkovou cenu zájezdu a na stejném letáku také cenu souvisejících služeb. Spotřebitel tedy nebyl nucen cenu zájezdu a souvisejících služeb nijak vyhledávat, neboť byly uvedeny na jednom místě.

Tuto námitku soud neakceptoval.

Z nabídkového letáku LAST MINUTE ŘÍJEN POSLEDNÍ VOLNÁ MÍSTA!!! EGYPT HURGHADA, jenž je založen ve správním spise, je zřejmé, že ceny jednotlivých zájezdů byly uvedeny výslovně s označením „bez povinných příplatků“. Na letáku je výslovně uvedeno, že ceny zahrnují „leteckou dopravu, ubytování ve dvoulůžkových pokojích, stravu dle výběru, služby delegáta, pojištění cestovní kanceláře a transfery v cílové destinaci. Rovněž výslovně je v letáku uvedeno, že v cenách nejsou zahrnuty povinné příplatky, tedy letištní a bezpečnostní taxy, včetně pozemních služeb, palivový příplatek, vízum včetně manipulačního příplatku, komplexní program pojištění a transferu z letiště do místa ubytování a zpět.

Z uvedených skutečností je tedy zřejmé, že inzerované ceny zájezdů obsahovaly jen údaj o části nákladů, jež musel potenciální zákazník vynaložit na pořízení zájezdu, avšak údaj o výši povinných příplatků nebyl integrální součástí údaje o ceně zájezdu, ale potenciální zákazník si musel tyto údaje na letáku sám vyhledat a příslušné sumy připočítat k ceně zájezdu. Z pohledu spotřebitele jsou přitom tyto platby imanentní součástí ceny zájezdu, a spotřebitel tedy musí tyto poplatky v ceně zájezdu v každém případě zaplatit, neboť bez nich nelze službu (zájezd) realizovat. K tomu, aby si mohl učinit názor na výši ceny nabízené služby, je proto nutné, aby mu byla zřetelně sdělena celá, kompletní a konečná cena, a to bez ohledu na to, kolik dílčích a relativně samostatných položek ji tvoří. Tomuto požadavku žalobce v projednávané věci nedostal, neboť jím inzerovaná cena sestávala jen z části nutných položek, zatímco další, rovněž povinné položky, byly uvedeny odděleně, navíc v takové grafické podobě, že mohly být potenciálními spotřebiteli přehlédnuty.

Tato skutečnost je v rozporu s ust. § 12 odst. 2 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, podle něhož informace o ceně nebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, nesmí zejména vzbuzovat zdání, že cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti.

Pro úplnost soud v projednávané věci poukazuje na to, že ve skutkově a právně obdobné věci rozhodl Nejvyšší správní soud rozsudkem ze dne 9. prosince 2010, č.j. 1 As 101/2010 – 82, (www.nssoud.cz), v němž konstatoval, že „předmětný katalog stěžovatele představoval porušení § 12 odst. 2 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, neboť informace o ceně v něm uvedená vzbuzovala zdání, že cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti. Stěžovatel v katalogu Egypt 2007, na straně 52 uváděl v tabulce cenu, která však nezahrnovala letištní a bezpečnostní taxy včetně pozemních služeb (2190 Kč na osobu),

vízum (15 USD na osobu), cestovní pojištění BlueComfort a palivový příplatek dle aktuální situace. Informace o tom, že k deklarovaným cenám je nutno připočíst ještě uvedené poplatky, byla uvedena pod tabulkou. Spotřebitel tuto poznámku v mnoha případech vůbec nemusel zaregistrovat, případně by byl nucen provádět další výpočty, kterými by se teprve dobral konečné ceny zájezdu. Některé z těchto položek je přitom nezbytně nutné uhradit, bez jejich uhrazení se zájezdu nelze zúčastnit. Nejedná se tak o žádný nadstandard, u nějž by se zákazník mohl rozhodnout, zda si jej zaplatí, či ne. Zároveň je výše těchto položek dopředu vyčíslitelná (to zřejmě neplatí pro palivový příplatek, pro ostatní příplatky však ano). Není tak žádný rozumný důvod k tomu, aby uvedené položky byly uváděny odděleně od ceny zájezdu, tedy v rozporu se závěry výše citované judikatury.“

Městský soud v Praze tedy konstatoval, že výklad a aplikace ust. § 12 odst. 2 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, tak jak je provedla Česká obchodní inspekce, byly provedeny správně a žaloba je v této části nedůvodná.

Žalobce dále v žalobě namítal, že úprava reklamace je specifikována v souladu se zákonem a nijak nezkracuje právo spotřebitele na reklamaci na území ČR tím, když hovoří o možnosti jejího písemného uplatnění v ČR, neboť zákon výlučnou úpravu (stanovení písemné formy) nevylučuje. Ustanovení § 13 zákona o ochraně spotřebitele navíc žádnou úpravu reklamace či jejího způsobu neobsahuje. Obsah všeobecných podmínek ještě neznamená porušení zákona o ochraně spotřebitele, neboť cestovní smlouva je dvoustranný právní úkon a teprve a jediné ustanovení obsažená v platně uzavřené cestovní smlouvě by mohla porušovat práva spotřebitele, nikoliv však pouhá informace o reklamaci. Navíc správní orgán pominul to, že všeobecné podmínky odkazují na občanský zákoník, tedy na existující právní úpravu. Uvedená forma reklamace také reflektuje mezinárodní specifikum cestovních smluv, s tím, že má-li cestovní kancelář hájit práva svá i svých zákazníků, je nezbytné ji o případných porušeních neprodleně informovat.

Soud uvážil o věci takto:

Podle ust. § 13 zákona o ochraně spotřebitele 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.

Zákon o ochraně spotřebitele žádnou bližší úpravu reklamace neobsahuje, a tedy je na místě zde aplikovat příslušná ustanovení občanského zákoníku, tedy zákona č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Podle ust. § 55 odst. 1 občanského zákoníku se smluvní ujednání spotřebitelských smluv nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele. Spotřebitel se zejména nemůže vzdát práv, které mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení.

Podle ust. § 852i odst. 2 občanského zákoníku nesplní-li cestovní kancelář své povinnosti vyplývající z cestovní smlouvy nebo tohoto zákona řádně a včas, musí zákazník uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději

však do 3 měsíců od skončení zájezdu, nebo v případě, že se zájezd neuskutečnil, ode dne, kdy měl být zájezd ukončen podle cestovní smlouvy, jinak právo zaniká.

Ustanovení § 852i odst. 2 občanského zákoníku tedy přesně stanoví, kde a kdy nejpozději musí zákazník uplatnit své právo z porušení cestovní smlouvy (tj. reklamovat). Forma tohoto uplatnění přitom stanovena není, takže zákazník může reklamovat buď ústně nebo písemně.

Z ustanovení článku 11Všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře SHENKO'S s.r.o. však vyplývá, že zákazník je povinen reklamovat nejpozději 24 hodin po zjištění závad na místě pobytu či během zájezdu, a to písemně, vyplněním reklamačního protokolu. Tuto reklamaci musí navíc zákazníkovi potvrdit tzv. odpovědná osoba, tedy delegát žalobce nebo zaměstnanec jeho partnerské společnosti. Takové potvrzení musí obsahovat i vyjádření této odpovědné osoby. Dále je výslovně uvedeno, že nebude-li zákazník reklamovat ihned přímo na místě a nebude-li jeho reklamace řádně vyplněna a potvrzena odpovědnou osobou v místě pobytu, nebude na pozdější reklamaci v ČR brán zřetel.

Soud musel konstatovat, že uvedené ustanovení článku 11 11Všeobecných smluvních podmínek cestovní kanceláře SHENKO'S s.r.o. je v rozporu se zákonem. Jak je uvedeno výše, občanský zákoník pro účely reklamace vad z cestovních smluv stanoví zákazníkovi pouze to, že musí uplatnit své právo u cestovní kanceláře bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 měsíců od skončení zájezdu. Žádné další doplňující či omezující podmínky zákonem stanoveny nejsou, a ve smyslu ust. § 55 odst. 1 občanského zákoníku nemohou být zákazníkovi uloženy ani cestovní smlouvou, ani všeobecnými obchodními podmínkami. Jestliže tedy žalobce stanovil svým zákazníkům povinnost reklamovat pouze a výhradně na místě pobytu či během zájezdu, a to výslovně do 24 hodin, nadto výlučně písemnou formou, ačkoliv občanský zákoník nic takového nestanoví (a smluvní odchýlení výslovně nepřipouští), jednal v rozporu se zákonem. Pokud tedy své zákazníky informoval o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou (tj. reklamace) spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit popsáním způsobem, postupovala Česká obchodní inspekce správně, jestliže takový způsob informování nepovažovala za řádný a konstatoval proto porušení ust. § 13 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Soud tento její závěr zcela akceptoval, neboť žalobcem předepsaný způsob uplatnění reklamace nelze považovat za řádný z důvodu jeho naprostého rozporu se zákonem, jak vyloženo výše. Ani této žalobní námitce tedy soud nevyhověl.

Konečně žalobce namítl, že ve vztahu k porušení ust. § 8 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele má za to, že dostatečně zdůvodnil ojedinělost tohoto případu, spočívající v individuálním pochybení zaměstnanců, což mělo být zohledněno ve výši uložené pokuty. Žalovaný nepostupoval správně, když uložil žalobci pokutu v celkové výši 20 000,- Kč za tvrzená porušení ust. § 12 odst. 2 písm. a) a § 13 zákona o ochraně spotřebitele, neboť těchto porušení se žalobce nedopustil. Jestliže se tedy dopustil toliko jednoho porušení zákona, měla tomu odpovídat výše pokuty, tedy maximálně 6 666,- Kč, avšak vzhledem k tomu, že žalobce toto porušení uznal a chybu napravil, bylo již samotné projednání věci dostatečné a správní orgán měl od potrestání upustit.

Soud nevyhověl ani této žalobní námitce.

Podle ust. § 8 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele Zákaz klamání spotřebitele nikdo nesmí klamat spotřebitele, zejména uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné, dvojsmyslné nebo přehnané údaje anebo zamlčet údaje o skutečných vlastnostech výrobků nebo služeb či úrovni nákupních podmínek.

V předmětném nabídkovém letáku žalobce uvedl, že v cenách nabízených zájezdů nejsou zahrnuty povinné příplatky, kromě jiného i vízum včetně manipulačního příplatku a komplexní program pojištění. Žalovaný v tom spatřoval porušení výše citované normy, neboť ani vízum, ani komplexní pojištění nepatří mezi tzv. povinné příplatky, ale že jde o fakultativní služby, které zákazník nemusí nutně využít. Soud se ztotožnil se závěrem žalovaného, že spotřebitel je tu poškozen dvakrát – jednak tím, že cestovní pojištění a vízum jsou označeny za povinné příplatky (ač jimi nejsou), a jednak tím, že šlo-li by o povinný příplatek, byl uveden zvlášť, mimo základní cenu zájezdu. Pro úplnost je třeba konstatovat, že vízum – na rozdíl od cestovního pojištění - je sice nezbytnou podmínkou pro vstup do země cílové destinace, ale není povinnou součástí ceny zájezdu tak, jak jí naopak jsou letištní a bezpečnostní taxy, včetně pozemních služeb a palivový příplatek. Jak cestovní pojištění, tak i vízum si může zákazník opatřit sám, na rozdíl právě od letištní a bezpečnostní taxy a palivového příplatku. Uvedl-li tedy žalobce v nabídkovém letáku, že vízum, resp. komplexní pojištění jsou povinnými příplatky, porušil tím nepochybně ust. § 8 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, neboť spotřebitele informoval nepřesně, resp. nepravdivě.

Městský soud v Praze tedy uzavřel s tím, že všechna tři porušení norem zákona o ochraně spotřebitele, za něž byl žalobce sankcionován, byla ve správním řízení spolehlivě doložena a že o spáchání deliktu a o sankci za ně bylo rozhodnuto v souladu se zákonem. Výše sankce byla stanovena v souladu s ust. § 24 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, tedy jednak v rámci sazby do 50 000 000,- Kč, a jednak s přihlédnutím ke kritériím povahy protiprávního jednání a rozsahu jeho následků, jak je zřejmé z odůvodnění rozhodnutí správního orgánu I. stupně na straně 5 a 6.

Soud proto dospěl k závěru, že žaloba nebyla podána důvodně a nezbylo mu, než ji podle ust. § 78 odst. 7 soudního řádu správního zamítnout.

Soud rozhodl ve věci bez nařízení jednání podle ust. § 51 odst. 1 soudního řádu správního.

Výrok o náhradě nákladů řízení je odůvodněn ust. § 60 odst. 1 soudního řádu správního, když žalobce ve věci úspěch neměl a žalovanému žádné náklady 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 (více) vyhotoveních u Nejvyššího

správního soudu, se sídlem Moravské náměstí 6, Brno. O kasační stížnosti rozhoduje Nejvyšší správní soud.

Lhůta pro podání kasační stížnosti končí uplynutím dne, který se svým označením shoduje se dnem, který určil počátek lhůty (den doručení rozhodnutí). Připadne-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejblíže 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 28. června 2012

JUDr. Slavomír Novák
předseda senátu