



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK JMÉNEM REPUBLIKY

Nejvyšší správní soud rozhodl v senátu složeném z předsedkyně JUDr. Lenky Kaniové a soudců JUDr. Ivo Pospíšila a JUDr. Josefa Baxy v právní věci žalobkyně: **ANG Swiss AG**, se sídlem Leubernstrasse 6, Kreuzlingen, Švýcarská konfederace, zastoupené Mgr. Denisou Valentovou, advokátkou se sídlem Duškova 164/45, Praha 5, proti žalované: **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, o žalobě proti rozhodnutí žalované ze dne 7. 11. 2017, č. j. ČOI 101191/17/O100/2200/17/Ber/Št, v řízení o kasační stížnosti žalobkyně proti rozsudku Krajského soudu v Plzni ze dne 29. 1. 2020, č. j. 30 A 10/2018-57,

t a k t o :

- I. Kasační stížnost **se zamítá**.
- II. Žalobkyně **nemá** právo na náhradu nákladů řízení o kasační stížnosti.
- III. Žalované **se** náhrada nákladů řízení o kasační stížnosti **nepřiznává**.

Odůvodnění:

I. Vymezení věci

[1] V záhlaví označeným rozsudkem Krajský soud v Plzni (dále jen „krajský soud“) zamítl žalobu žalobkyně proti rozhodnutí žalované ze dne 7. 11. 2017, č. j. ČOI 101191/17/O100/2200/17/Ber/Št. Jím žalovaná zamítla odvolání proti rozhodnutí České obchodní inspekce, Inspektorátu Plzeňského a Karlovarského kraje (dále jen „správní orgán I. stupně“) ze dne 29. 5. 2017, č. j. ČOI 75637/17/2020, a toto rozhodnutí potvrdila. Správní orgán I. stupně tímto rozhodnutím uznal žalobkyni vinnou ze spáchání správního deliktu podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“) a uložil jí pokutu ve výši 100 000 Kč, jelikož žalobkyně porušila zákaz užívání nekalé obchodní praktiky při nabízení a prodeji výrobků podle § 4 odst. 4 ve spojení s § 5b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Správní orgán I.

stupně spatřoval nekalou obchodní praktiku v tom, že žalobkyně předem zaškrtnutým souhlasem s objednávkou ražby a tzv. sběratelského servisu uvedeným v nabídkách vnucovala spotřebitelům zakoupení výrobků v režimu sběratelského servisu, čímž omezila svobodnou vůli spotřebitele.

[2] Žalobkyně před krajským soudem namítala nezákonnost napadeného rozhodnutí, jelikož žalovaná nesprávně vyhodnotila obchodní nabídky žalobkyně jako nekalou obchodní praktiku. Žalobkyně také obsáhle popsala fungování své obchodní nabídky – formulářového letáku v podobě nabídkových šeků. S nabízeným zbožím je možné objednat si také služby tzv. sběratelského servisu. Žalobkyně tak zákazníka, který souhlasí se zařazením do sběratelského servisu, považuje za aktivního sběratele a nabízí mu mince k vybudování sbírky s určitou tematikou. Souhlas se zařazením do sběratelského servisu je předem zaškrtnutý, což však žalobkyně nepokládá za omezení svobody volby nebo chování spotřebitele. Předem zaškrtnutý text měl následující podobu: *„objednávám exkluzivní ražbu [...] s poukázkou za aktuální zvýhodněnou cenu pouhých [...] Kč - NEPLATÍM POŠTOVNÉ. Po obdržení zásilky mám právo na vrácení zboží do 21 dnů. V rámci sběratelského servisu obdržím k nahlédnutí další vydání edice [...] za zvýhodněnou cenu (*pokud nemáte zájem, prosím přeškrtněte). Tento exkluzivní sběratelský servis mohu kdykoliv bez uvedení důvodů ukončit“*.

[3] Současně žalobkyně poukázala na skutečnost, že spotřebitel není do ničeho nucen, neboť mu nabídka dává řadu možností, a to, že a) objednávku neučiní; b) učiní jednorázový nákup bez sběratelského servisu; c) objednávku učiní a současně projeví zájem o zařazení do služeb sběratelského servisu. Jestliže spotřebitel vybere možnost b) nebo c), může svou vůli do 21 dnů změnit a od smlouvy odstoupit. V případě zaslání dalšího zboží k nahlédnutí na základě zařazení do sběratelského servisu má spotřebitel možnost zboží vrátit během 27 dnů (6 dnů zkušební lhůta koupě na zkoušku a 21 dnů na vrácení věci) s tím, že zůstane zařazen do služby sběratelského servisu. Z toho spotřebiteli vyplývá několik dalších variant, a to, že může d) učinit objednávku bez sběratelského servisu a od kupní smlouvy odstoupit ve lhůtě 21 dnů; e) objednávku učinit se sběratelským servisem, původní inzerované zboží vrátí a nově zaslané zboží k nahlédnutí si ponechá; f) učinit objednávku se sběratelským servisem, ponechat si původní zboží a naopak zboží zaslané k nahlédnutí v rámci sběratelského servisu vrátit s tím, že si přeje dále využívat služeb sběratelského servisu; g) učinit objednávku se sběratelským servisem, ponechat si původní zboží a naopak zboží zaslané k nahlédnutí v rámci sběratelského servisu vrátit s tím, že si nepřeje dále využívat služeb sběratelského servisu; h) učinit objednávku se sběratelským servisem. Do volby některé z těchto variant není spotřebitel nikterak nucen, jelikož konkrétní volbu nemůže žalobkyně předjímat. Žalobkyně odkázala také na § 2150 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku (dále jen „občanský zákoník“), ve kterém je upravena koupě na zkoušku, přičemž zdůraznila, že spotřebitelům poskytuje delší zkušební lhůtu, než vyžaduje zákon. Žalobkyně také doplnila, že její obchodní model funguje v řadě zemí, a není na něj nahlíženo jako na agresivní obchodní praktiku.

[4] Krajský soud se ztotožnil se závěry správních orgánů. Při svém hodnocení vyšel primárně z podoby nabídky, kterou žalobkyně přiložila k žalobě. Z této nabídky je zřejmé, že podsouvá objednávku sběratelského servisu tomu, kdo si objednává minci za zvýhodněnou cenu. Krajský soud současně upozornil na to, že souhlas se všeobecnými obchodními podmínkami Českého mincovního obchodu a vzetí na vědomí podrobných

informací o sběratelském servisu nepřestávají kvalifikovaný souhlas. Skladba textu také není koncipována tak, aby nedocházelo k výraznému zhoršení svobody volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k výrobku nebo službě, jak předpokládá zákon o ochraně spotřebitele. Krajský soud upozornil také na skutečnost, že u předem zaškrtnuté objednávky sběratelského servisu není zřejmé, co má spotřebitel přeškrtnout, aby projevil vůli nebýt zařazen do sběratelského servisu. Krajský soud nepovažoval za relevantní, že v jiných zemích tato obchodní praktika funguje bez problému. V různých státech má sběratelská i laická veřejnost zažitý určitý způsob nabídky sběratelských předmětů. Naproti tomu průměrný spotřebitel v České republice zpravidla neví, co je to sběratelský servis. Závěrem krajský soud odmítl odkaz na § 2150 občanského zákoníku, jelikož podle všeobecných obchodních podmínek je rozhodným právem pro vztahy mezi žalobkyní a spotřebitelem právo Spolkové republiky Německo s vyloučením Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží.

II. Obsah kasační stížnosti a vyjádření žalované

[5] Žalobkyně (dále jen „stěžovatelka“) napadla rozhodnutí krajského soudu kasační stížností, jejíž důvody spatřuje v nezákonnosti spočívající v nesprávném posouzení právní otázky krajským soudem (§ 103 odst. 1 písm. a) zákona č. 150/2002 Sb., soudního řádu správního (dále jen „s. ř. s.“) a v nepřezkoumatelnosti rozhodnutí soudu i správních orgánů (§ 103 odst. 1 písm. b) a d) s. ř. s.]. Stěžovatelka uvedla, že svou nabídku spotřebitelům nevnučuje a tato nabídka je průměrnému spotřebiteli srozumitelná. Svobodná volba spotřebitele tak není nijak krácena. Stěžovatelka také zopakovala výčet možností, které má spotřebitel při objednávce k dispozici. Všeobecné obchodní podmínky jsou k dispozici on-line, případně je může spotřebitel obdržet písemně. Spotřebitel se také může obrátit na zákaznický servis, například pokud neví, kterou pasáž má přeškrtnout. Stěžovatelka také poukázala na to, že spotřebitel coby osoba průměrného rozumu neučiní objednávku, která je mu nejasná. Text souhlasu s objednávkou zboží a zařazením do sběratelského servisu považuje stěžovatelka za srozumitelný. Spotřebiteli je vždy vysvětleno, co objednává a že poskytování sběratelského servisu může kdykoliv bez udání důvodu ukončit. Spotřebitel však není nucen ke konkrétní volbě služby, a proto je i v případě předem zaškrtnutého souhlasu jeho svobodná volba zachována. Stěžovatelka také podotkla, že jestliže průměrný spotřebitel ví o možnosti podat podnět k žalované, jistě také ví, že nemusí nabídku akceptovat a smlouvu uzavřít.

[6] Dále stěžovatelka odkázala na obecná tvrzení správních orgánů o nesrozumitelnosti pojmu sběratelský servis, se kterým se krajský soud ztotožnil. Z tohoto důvodu jsou rozhodnutí správních orgánů i krajského soudu nepřezkoumatelná. Stěžovatelka také odkázala na dva z podnětů, které obdržela žalovaná. V prvním z nich podala podnět dcera zákazníka, který učinil objednávku zboží, a v rámci sběratelského servisu mu bylo doručeno k nahlédnutí další zboží, které však zákazník prostřednictvím své dcery vrátil, a na její žádost byl vyřazen ze zákaznického servisu. S ohledem na odebrané zboží spotřebitel zjevně pochopil fungování sběratelského servisu. V případě druhého podnětu spotřebitel tvrdil, že mu zboží bylo odesláno bez předchozí objednávky. Po předložení podepsané kopie objednávky stěžovatelkou tvrdil, že podpis na kopii je falešný. Spotřebitel zásilku převzal, zboží si ponechal, nezaplatil a sdělil stěžovateli, že tuto zásilku hodnotí jako pohledávku vůči ní. Ani v tomto případě však není možné dovodit, že spotřebitel vstoupil do sběratelského servisu omylem či přehlédnutím. Na základě těchto skutečností

dovozuje, že výklad zákona o ochraně spotřebitele žalovanou i krajským soudem je příliš extenzivní. Stěžovatelka je tak trestána za následek, který by mohl hypoteticky nastat, avšak správní orgány ani krajský soud nezkontrolovaly, zda nastal v důsledku jejího jednání. Závěrem si stěžovatelka pokládá otázku, zda by byl sankcionován prodejce domácí elektroniky, který v návodu k mikrovlnné troubě výslovně nepoučí spotřebitele o tom, že zařízení není vhodné k sušení domácích mazlíčků. Z extenzivního výkladu zákona o ochraně spotřebitele lze dovodit, že ano. Průměrný spotřebitel však ví, že takto mikrovlnnou troubu používat nemá. Stěžovatelka navrhl, aby Nejvyšší správní soud napadený rozsudek zrušil a věc vrátil krajskému soudu k dalšímu řízení.

[7] Žalovaná ve vyjádření ke kasační stížnosti uvedla, že průměrný spotřebitel v České republice očekává, že podnikatel s ním jedná férově a nesnaží se jeho pozornost odvést tím, že do časově omezené nabídky na koupi zboží zakomponuje ustanovení o objednávce sběratelského servisu, a to menším písmem doprostřed textu. Žalovaná také upozornila na skutečnost, že ne všechny nabídkové letáky stěžovatelky obsahovaly možnost text přeškrtnout a některé pouze upozorňovaly na možnost sběratelský servis bezplatně ukončit. Současně spotřebitel předem zaškrtnutému souhlasu nevěnuje takovou pozornost jako v případě, kdy jej sám zaškrťává. Pokud jde o námitku, že osoba průměrného rozumu nebude reagovat na nejasnou nabídku, žalovaná dodává, že problém nabídky stěžovatelky je právě v tom, že se zdá být jasná. Spotřebitel má pocit, že objednává pouze jednu minci za mimořádnou cenu. Obsah pojmu spotřebitelský servis pak není spotřebitelům nikde vysvětlen. Samotná služba sběratelského servisu problematická není, avšak způsob, jakým je spotřebitelům nabízena, ano. Závěrem žalovaná poukázala na podstatu správního deliktu, který je deliktem ohrožovacím. I kdyby konkrétní spotřebitel pochopil, co je mu pod zdánlivě výhodnou nabídkou vnucováno, nelze obecně dovodit, že taková nabídka není způsobila uvést průměrného spotřebitele v omyl. Odkaz na případ s návodem k mikrovlnné troubě považuje žalovaná za nepřiléhavý. Navrhl, aby Nejvyšší správní soud kasační stížnost zamítl.

III. Právní hodnocení Nejvyššího správního soudu

[8] Nejvyšší správní soud nejprve posoudil splnění zákonných podmínek řízení o kasační stížnosti a konstatoval, že kasační stížnost byla podána včas, osobou oprávněnou, proti rozhodnutí, proti němuž je kasační stížnost ve smyslu § 102 s. ř. s. přípustná. Poté přezkoumal důvodnost kasační stížnosti v souladu s § 109 odst. 3 a 4 s. ř. s. v mezích jejího rozsahu a uplatněných důvodů a dospěl k závěru, že **není** důvodná.

[9] Stěžovatelka namítá nepřezkoumatelnost napadeného rozsudku spočívající v tom, že se soud ztotožnil s nedostatečným hodnocením žalované. Nejvyšší správní soud této námitce nepřisvědčil. Krajský soud uvedl, že za „škodlivou“ považoval především podobu nabídkového šeku. Dále uvedl, že odkaz na všeobecné obchodní podmínky a prohlášení, že spotřebitel bere na vědomí podrobné informace o sběratelském servisu, nelze považovat za kvalifikovaný souhlas a akceptaci sběratelského servisu. Současně upozornil, že není zřejmé, co přesně má spotřebitel přeškrtnout, aby tak projevil vůli nebýt součástí sběratelského servisu. Krajský soud vzal v úvahu také skutečnost, že pojem sběratelský servis je tuzemskému spotřebiteli nejasný a ten se musí významu tohoto pojmu složitě dopátrat ve všeobecných obchodních podmínkách. Rozsudek krajského soudu je tedy srozumitelný, založený na seznatelných důvodech, a tedy přezkoumatelný.

[10] Mezi účastníky řízení je však sporné to, zda nabídka stěžovatelky představuje nekalou, resp. agresivní obchodní praktiku. Nejvyšší správní soud má ve shodě s krajským soudem za to, že představuje, a neshledal proto výklad přijatý krajským soudem za nesprávný a nezákonný.

[11] Podle § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele se zakazuje *užívání nekalé obchodní praktiky před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí*.

[12] Podle § 5b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele se obchodní praktika *považuje za agresivní, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům a okolnostem výrazně zhoršuje nebo může výrazně zhoršit svobodu volby nebo chování spotřebitele ve vztahu k výrobku nebo službě, a to obtěžováním, donucováním včetně použití fyzické síly nebo nepatřičným ovlivňováním, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil*. Podle odst. 2 se při posouzení, zda je praktika agresivní, přihlíží mimo jiné: *a) k načasování, místu, povaze nebo době trvání obchodní praktiky; b) ke způsobu jednání, jeho výhružnosti nebo urážlivosti*.

[13] Z protokolu o kontrole ze dne 20. 1. 2017, č. j. ČOI 10759/17/2200, vyplývá, že stěžovatelka používá různé sady nabídkových šeků, kterými je spotřebitelům nabízena sběratelská mince za zvýhodněnou cenu. Tato nabídka je současně časově omezena. V nabídkových šecích je vždy uveden předem zaškrtnutý souhlas s objednávkou nabízeného zboží, jehož součástí je vždy také zařazení spotřebitele do sběratelského servisu. Členům sběratelského servisu je pak zasíláno k nahlédnutí další zboží se shodnou tematikou. V těchto nabídkách je kladen důraz na bezplatnou dopravu, exkluzivitu a zvýhodněnou cenu.

[14] Nejvyšší správní soud se shoduje s krajským soudem, že způsob, jakým stěžovatelka nabízí sběratelský servis, může ovlivnit rozhodování spotřebitele natolik, že výrazně zhoršuje jeho svobodu volby. Podle § 5b odst. 2 písm. a) a b) zákona o ochraně spotřebitele je třeba přihlédnout k povaze obchodní praktiky a způsobu jednání. Stěžovatelka ve svých nabídkách působí především na emoce spotřebitele a snaží se vyvolat dojem, že nabídka je jedinečná, časově omezená a exkluzivní. Spotřebitel tak může být veden k tomu učinit objednávku právě proto, že se již nemusí opakovat. Nabídka je tak způsobilá u spotřebitele vyvolat tzv. strach z propásnutí (*fear of missing out*), tedy úzkostný stav vyvolaný pocitem, že o něco přichází. Takový pocit může zhoršit úsudek i osobě jinak obezřetné. Nejvyšší správní soud ostatně již shledal, že průměrný spotřebitel není natolik kritický, aby byl vůči účinkům reklamy zcela imunní (rozsudek ze dne 17. 1. 2014, č. j. 4 As 98/2013 – 88, č. 3022/2014 Sb. NSS). Současně je třeba zdůraznit, že stěžovatelka netvrdila, že by necílila na běžné spotřebitele, kteří nejsou profesionální sběratelé. Stěžovatelka pouze usuzovala, že zákazníci, kteří projeví zájem o službu sběratelského servisu, mají zájem trvale budovat sbírku mincí. Z toho však nelze dovodit, že jde o osoby, které se v oboru vyznají a od kterých lze očekávat vyšší míru obezřetnosti. Z těchto důvodů si spotřebitel nemusí povšimnout, že společně s mincí objednává také sběratelský servis.

[15] Pokud jde o pojem sběratelského servisu, je třeba trvat na tom, že průměrnému spotřebiteli v České republice nemusí být jeho význam znám. Povaha této služby není ostatně vysvětlena ani na nabídkových šecích. Spotřebitel je pouze poučen, že v rámci sběratelského servisu obdrží „*k nahlédnutí další vydání edice [...] za zvýhodněnou cenu*.“ Současně je spotřebiteli sděleno, že sběratelský servis může kdykoliv ukončit, avšak toto

poučení se na různých nabídkových šecích vyskytuje různě velkým písmem. V případě podnětů, na které poukázala stěžovatelka v kasační stížnosti, je pak také odkaz na všeobecné obchodní podmínky uveden malým písmem. Na nabídkovém šeku se tedy nevyskytuje vysvětlení podstaty sběratelského servisu a současně není zřejmé, jaký text má spotřebitel přeškrtnout, aby učinil pouze jednorázovou objednávku bez zařazení do sběratelského servisu. Na jiných šecích pak možnost učinit jednorázovou objednávku chybí zcela. Spotřebitel tedy v některých případech nemůže učinit objednávku bez služby sběratelského servisu, případně není poučen, jakým způsobem projevit svou vůli, aby učinil pouze jednorázovou objednávku.

[16] Jestliže stěžovatelka tvrdí, že spotřebitel má možnost objednávku neučinit, lze poukázat právě na skutečnost, že i tato varianta do určité míry omezuje svobodu volby spotřebitele. V případě, že stěžovatel chce učinit pouze jednorázovou objednávku bez služby sběratelského servisu, ale vlivem znění nabídky neví jak, je jeho volba omezena pouze na možnost objednávku nevyužít. Současně je však třeba upozornit na skutečnost, že ne každý spotřebitel bude pod vlivem časově omezené nabídky schopen posoudit, co pro něj objednávka mince společně se sběratelským servisem může představovat, a objednávku tak učiní, aniž by chápal všechny důsledky svého rozhodnutí. Možnost odstoupit od smlouvy pak nabídku nečiní méně agresivní, jak se domnívá stěžovatelka. Naopak, relativně dlouhá doba je schopna ovlivnit rozhodnutí spotřebitele směrem k využití nabídky.

[17] Podle Soudního dvora Evropské unie je průměrný spotřebitel osobou, která „*má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory*“ (viz rozsudky ze dne 13. 1. 2000, *Estée Lauder*, C-220/98 a ze dne 12. 5. 2011, *Ving Sverige*, C-122/10). V tomto ohledu je zřejmé, že pokud stěžovatelka nepřiložila k nabídkovým šekům obchodní podmínky či jejich relevantní část obsahující popis sběratelského servisu, neměl průměrný spotřebitel dostatek informací. Jeho pozornost také mohla být snížena s ohledem na pojetí nabídky časově omezené. Soudní dvůr také v rozsudku ze dne 13. 9. 2018, *Wind Tre a Vodafone Italia*, spojené věci C-54/17 a C-55/17, poukázal na skutečnost, že „*žádost o službu musí spočívat ve svobodné volbě ze strany spotřebitele, což znamená, že informace sdělené obchodníkem musí být jasné a přiměřené*.“ Spotřebitel tak musí mít před uzavřením smlouvy informace o smluvních podmínkách a důsledcích uzavření smlouvy. Sama stěžovatelka však uvedla, že obchodní podmínky byly dostupné na internetu či po telefonické žádosti v písemné podobě. Podle kasačního soudu je nicméně třeba vyjít z toho, že osoby činící objednávku prostřednictvím nabídkových šeků, tedy poštou, zpravidla nevyhledávají informace na internetu a nebudou schopny se k obchodním podmínkám dostat. Možnost zaslání všeobecných obchodních podmínek v listinné podobě pak nemusí být dostačující s ohledem na to, že nabídky stěžovatelky jsou časově omezené. Z důvodů uvedených výše je pak spotřebitel omezen v tom, aby si svou volbu dostatečně rozmyslel a vyžádal si všeobecné obchodní podmínky v písemné podobě.

[18] Nejvyšší správní soud tedy musí odmítnout tvrzení stěžovatelky, že je trestána za skutečnost, která může hypoteticky nastat, avšak nebylo prokázáno, že v tomto případě nastala. Správní orgány prokázaly, že nabídkové šeky jsou způsobilé zhoršit rozhodování a omezit svobodu volby spotřebitele. Jestliže krajský soud stěžovatelčinu žalobu zamítl, nemůže tomuto postupu kasační soud nic vytknout. Pokud jde o poukaz stěžovatelky na prodejce domácí elektroniky a poučení spotřebitele o tom, že mikrovlnná trouba není

sušičkou domácích mazlíčků, Nejvyšší správní soud ji nepovažuje za příléhavou a jakkoliv související s nyní projednávanou věcí.

IV. Závěr a náklady řízení

[19] Na základě výše uvedeného dospěl Nejvyšší správní soud k závěru, že kasační stížnost není důvodná, a s ohledem na to ji podle § 110 odst. 1 s. ř. s. zamítl.

[20] Výrok o náhradě nákladů řízení se opírá o § 60 odst. 1 větu první ve spojení s § 120 s. ř. s., podle kterého, nestanoví-li tento zákon jinak, má účastník, který měl ve věci plný úspěch, právo na náhradu nákladů řízení před soudem, které důvodně vynaložil, proti účastníkovi, který ve věci úspěch neměl. Stěžovatelka v řízení úspěch neměla, proto jí nevzniklo právo na náhradu nákladů řízení. Žalované žádné náklady v souvislosti s tímto řízením nevznikly.

P o u č e n í: Proti tomuto rozsudku **n e j s o u** opravné prostředky přípustné.

V Brně dne 31. března 2021

JUDr. Lenka Kaniová
předsedkyně senátu