



ČESKÁ REPUBLIKA
ROZSUDEK
JMÉNEM REPUBLIKY

Krajský soud v Ústí nad Labem rozhodl v senátě složeném z předsedy Mgr. Václava Trajera a soudců Ing. Mgr. Martina Jakuba Bruse a JUDr. Martiny Vernerové ve věci

žalobkyně: **Horák - CZ, s.r.o.**, IČO: 25480073,
sídlem Zadní 263/26, Rumburk 2-Horní Jindřichov, 408 01 Rumburk,
zastoupená JUDr. Filipem Štípkem, advokátem,
sídlem Hradiště 96/6, 400 01 Ústí nad Labem,

proti
žalované: **Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát**,
sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2,

o žalobě proti rozhodnutí žalované ze dne 5. 2. 2019,
č. j. ČOI 17753/19/O100/2500/18/19/SvoŠte/Št,

takto:

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

Odůvodnění:

1. Žalobkyně se žalobou podanou v zákonem stanovené lhůtě prostřednictvím svého právního zástupce domáhala zrušení rozhodnutí žalované České obchodní inspekce, ústředního inspektorátu, ze dne 5. 2. 2019, č. j. ČOI 17753/19/O100/2500/18/19/SvoŠte/Št.

Shodu s prvopisem potvrzuje G. Z.

(K.ř.č. 1 - rozsudek)

2. Česká obchodní inspekce, inspektorát Ústecký a Liberecký (dále jen „oblastní inspektorát“) ve svém rozhodnutí ze dne 5. 9. 2018, č. j. ČOI 114222/18/2400/0677/25/R/Če, uznala žalobkyni vinnou ze spáchání přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dál jen „zákon o ochraně spotřebitele“), když [dle výroku I.)] při prodeji výrobků prostřednictvím internetového obchodu www.akoupelnyatopeni.cz dne 11. 6. 2018 [dle výroku I.1)] porušila § 4 odst. 4 v návaznosti na § 5a odst. 1 tohoto zákona tím, že klamala spotřebitele, když nabídka výrobku SAPHO baterie XENIA 1109-02 (dále jen „vodovodní baterie“) za cenu 905 Kč obsahovala podstatné náležitosti smlouvy tak, aby smlouva mohla být uzavřena jednoduchým a nepodmíněným přijetím nabídky, ale opomněla uvést podstatné informace o tom, že prodávající není nabídkou tohoto konkrétního zboží vázán, jak deklarovala v rubrice nákupní řád – Obchodní podmínky společnosti Horák - CZ, s.r.o., v bodě 1 a 2. Oblastní inspektorát dále uznal žalobkyni vinnou též ze spáchání přestupku podle § 24 odst. 1 písm. v) zákona o ochraně spotřebitele, když [dle výroku I.)] při prodeji výrobků prostřednictvím internetového obchodu www.akoupelnyatopeni.cz dne 11. 6. 2018 [dle výroku I.2)] porušila § 19 odst. 1 tohoto zákona tím, že nevydala písemné potvrzení o reklamaci služby dodání na adresu s uvedením, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace. Za tyto skutky jí oblastní inspektorát podle § 24 odst. 14 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele ve spojení s § 90 odst. 1, § 46 odst. 1 a § 41 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů uložil pokutu ve výši 10 000 Kč. Oblastní inspektorát současně uložil žalobkyni povinnost uhradit náklady řízení paušální částkou 1 000 Kč.
3. Žalovaná v napadeném rozhodnutí rozhodla tak, že rozhodnutí oblastního inspektorátu změnila tak, že z výroku I. vypustila slova „dne 11. 6. 2018“, do výroku I.1) za slova „tím, že“ doplnila slova „dne 11. 6. 2018“, ve výroku I.2) slova „ust. § 24 odst. 1 písm. v) ZOS“ nahradila slovy „ust. § 24 odst. 7 písm. v) ZOS“ a slova „nevydala písemné potvrzení o reklamaci služby dodání na adresu s uvedením, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace“ změnila na slova „nevydala písemné potvrzení o reklamaci služby dodání objednaného zboží na adresu uplatněnou e-mailem spotřebitelem J. K. dne 27. 4. 2018 s uvedením, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace“, a z výroku II. vypustila slova „ust. § 90 odst. 1“. Ve zbytku žalovaná rozhodnutí oblastního inspektorátu potvrdila.
4. Žalobkyně se v žalobě zároveň domáhala toho, aby soud žalované uložil povinnost nahradit jí náklady soudního řízení.

Žaloba

5. Žalobkyně namítla, že napadené rozhodnutí i rozhodnutí oblastního inspektorátu jsou nezákonná a spočívají na nesprávném právním posouzení věci. K přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele uvedla, že její potenciální zákazníci mají před odesláním objednávky konkrétního zboží k dispozici všechny informace relevantní pro konečné rozhodnutí, zda objednávku u žalobkyně učiní, či nikoliv. Žalobkyni bylo správními orgány vytýkáno, že nevázanost nabídkou konkrétního vyobrazeného zboží neuváděla taktéž přímo u daného výrobku, ale že danou informaci poskytovala pouze ve svých obchodních podmínkách. Žalobkyně přitom ve svých podáních několikrát upozorňovala, že spotřebitelé jsou před závěrečným krokem potvrzení objednávky vyzváni k tomu, aby sami aktivně zaklikli políčko, že se seznámili s jejími obchodními podmínkami. Tyto obchodní podmínky jsou každému neustále k dispozici na Shodu s prvopisem potvrzuje G. Z.

internetových stránkách jí provozovaného e-shopu. Každý má tedy možnost si podmínky nákupu zboží u žalobkyně důkladně pročíst ještě před tím, než se rozhodne učinit objednávku. Textace obchodních podmínek je přitom dle přesvědčení žalobkyně pro průměrného člověka dostatečně jasná a srozumitelná, a o obsahovém smyslu tak nemůžou vzniknout žádné pochybnosti.

6. K definici nekalé obchodní praktiky dle § 4 a k definici klamavé obchodní praktiky dle § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele žalobkyně uvedla, že všem potenciálním zákazníkům dává dostatek informací potřebných pro rozhodnutí o zakoupení jí prodávaných výrobků, tudíž její obchodní postupy nemohou podstatně narušit chování žádného spotřebitele, který bude jednat obezřetně a předem si obchodní podmínky žalobkyně prostuduje (což ostatně každý spotřebitel při učinění objednávky potvrzuje). Pokud spotřebitelé při internetových objednávkách políčka týkající se obchodních podmínek automaticky „odškrtnávají“, aniž by je reálně četli, nemůže jít tato skutečnost k tíži žalobkyně, a to obzvlášť je-li odkaz na jeho obchodní podmínky dostatečně jasný a jsou-li obchodní podmínky k dispozici 24 hodin denně a 7 dní v týdnu.
7. S ohledem na uvedené je žalobkyně přesvědčena, že žalovaná postupovala v dané věci velice formalisticky, aniž by zohlednila, zda by rozumný a dbalý spotřebitel skutečně mohl učinit ekonomické rozhodnutí, které by jinak neučinil. Žalobkyně poukázala na domněnku, podle které každý (nejen spotřebitel) má rozum průměrného člověka s tím, že ona se domnívá, že každý rozumný člověk by si měl před uskutečněním jakékoliv transakce pročíst všechna pravidla, jakými se obchod řídí, a teprve poté by měl učinit konečné rozhodnutí ve věci. Žalobkyně je přesvědčena, že třetím osobám poskytla všechny informace tak, aby jejich práva nemohla být jakkoli ohrožena nebo dokonce porušena. Nebyla-li práva spotřebitelů ohrožena či porušena, je podle žalobkyně nutné upřednostnit takový závěr, že žalobkyně se svým postupem žádného protiprávního jednání nedopustila.
8. K přestupku podle § 24 odst. 1 písm. v) [pozn. soudu – správně § 24 odst. 7 písm. v)] zákona o ochraně spotřebitele žalobkyně uvedla, že jí odeslané potvrzení o reklamaci obsahovalo všechny náležitosti, které ze zákona obsahovat mělo.
9. Žalobkyně pro úplnost podotkla, že se proti kontrolním zjištěním a následujícím úkonům ve věci bránila od samého počátku. Nesouhlasí tedy s tvrzením žalované obsaženým v napadeném rozhodnutí, že proti kontrolním zjištěním ani nepodala námitky. Námitky byly řádně a včas podány, a to dne 9. 7. 2018.

Vyjádření žalované k žalobě

10. Žalovaná k výzvě soudu předložila správní spis a písemné vyjádření k žalobě, v němž navrhla její zamítnutí. Poukázala přitom na definici rozhodnutí ohledně koupě, kterou se podle § 2 odst. 1 písm. r) zákona o ochraně spotřebitele rozumí rozhodnutí spotřebitele o tom, zda, jak a za jakých podmínek výrobek nebo službu koupí, zda za ně zaplatí najednou nebo částečně, zda si je ponechá nebo neponechá nebo zda ve vztahu k nim uplatní právo vyplývající ze smlouvy, ať již se spotřebitel rozhodne jednat nebo zdržet se jednání. Tento pojem je nutno v souladu se směrnicí Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES o nekalých praktikách nutno vykládat široce v tom smyslu, že půjde o všechna rozhodnutí před obchodní transakcí, v jejím průběhu nebo po ní, k čemuž odkázala na rozhodnutí Evropského soudního dvora ve věci Trento Sviluppo srl, Centrale Adriatica Soc. coop. Arl v. Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (C-281/12) ze dne 19. 12. 2013 a komentář k zákonu o ochraně spotřebitele. U nabízeného zboží nebyla uvedena žádná Shodu s prvopisem potvrzuje G. Z.

informace o tom, že se jedná pouze o nezávazný návrh kupní smlouvy, že údaje o parametrech výrobku uváděné na webových stránkách jsou pouze nezávaznými údaji nebo že si žalobkyně vyhrazuje právo odmítnout potvrdit objednávku. Žalovaná trvá na tom, že pokud se i přes zcela konkrétní nabídku obsahující podstatné náležitosti pro uzavření smlouvy jednoduchým nepodmíněným přijetím ve smyslu § 1732 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) nejednalo o závaznou nabídku žalobkyně, měl o tom být spotřebitel informován již přímo u nabízených výrobků, tedy již na počátku objednávky výrobku, nikoli pouze v obchodních podmínkách, se kterými spotřebitel vyslovuje souhlas až v závěru objednávky po volbě způsobu doručení a způsobu platby. Z pohledu spotřebitele se totiž bezesporu jedná o informaci podstatnou pro rozhodnutí ohledně koupě ve výše uvedeném smyslu. Stejně jako v napadeném rozhodnutí žalovaná podpůrně poukázala též na znění § 1753 občanského zákoníku, podle kterého ustanovení obchodních podmínek, které druhá strana nemohla rozumně očekávat, je neúčinné, nepřijala-li je tato strana výslovně; k opačnému ujednání se nepřihlíží. Zda se jedná o takové ustanovení, se posoudí nejen vzhledem k jeho obsahu, ale i ke způsobu jeho vyjádření.

11. K přestupku podle § 24 odst. 7 písm. v) zákona o ochraně spotřebitele žalovaná odkázala na odůvodnění napadeného rozhodnutí, neboť žalobní námitka je totožná s tou odvolací.
12. K podaným námitkám proti protokolu o kontrole uvedla, že tyto se týkaly pouze právního posouzení věci, žalobkyně jimi nijak nerozporovala skutková zjištění.

Posouzení věci soudem

13. O žalobě soud rozhodl v souladu s § 51 odst. 1 zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „s. ř. s.“) bez jednání, neboť účastnice soudu nesdělily nesouhlas s tímto postupem, přičemž byly poučeny, že nevyjádří-li se do dvou týdnů od doručení výzvy, má se za to, že souhlas udělily.
14. Napadené rozhodnutí žalované soud přezkoumal v řízení podle části třetí hlavy druhé prvního dílu s. ř. s., který vychází z dispoziční zásady vyjádřené v § 71 odst. 1 písm. c), písm. d), odst. 2 větě druhé a třetí a v § 75 odst. 2 větě první s. ř. s. Z této zásady vyplývá, že soud přezkoumává zákonnost rozhodnutí správního orgánu pouze v rozsahu, který žalobce uplatnil v žalobě nebo během dvouměsíční lhůty po oznámení napadeného rozhodnutí ve smyslu § 72 odst. 1 věty první s. ř. s. Povinností žalobce je proto tvrdit, že rozhodnutí správního orgánu nebo jeho část odporuje konkrétnímu zákonnému ustanovení, a toto tvrzení zdůvodnit. Nad rámec žalobních bodů musí soud přihlédnout toliko k vadám napadeného rozhodnutí, k nimž je nutno přihlížet bez návrhu nebo které vyvolávají nicotnost napadeného rozhodnutí podle § 76 odst. 2 s. ř. s. Takové nedostatky však v projednávané věci nebyly zjištěny.
15. Na tomto místě soud předesílá, že po přezkoumání skutkového a právního stavu a po prostudování obsahu předloženého správního spisu dospěl k závěru, že žaloba proti rozhodnutí žalované není důvodná.
16. Soud vycházel z toho, že žalobkyně v žalobě učinila sporným právní posouzení věci, nikoli skutková zjištění učiněná správními orgány.

Shodu s prvopisem potvrzuje G. Z.

17. V případě prvního jednání (skutku) kladly správní orgány žalobkyni za vinu to, že klamala spotřebitele, neboť nabídka konkrétního výrobku (vodovodní baterie) v internetovém obchodě provozovaném žalobkyní obsahovala podstatné náležitosti smlouvy tak, aby smlouva mohla být uzavřena jednoduchým a nepodmíněným přijetím nabídky, ale žalobkyně přitom u nabídky opomněla uvést podstatné informace o tom, že prodávající není nabídkou tohoto konkrétního zboží vázán, což deklarovala pouze ve svých obchodních podmínkách.
18. Podle žalobkyně nemohla být práva spotřebitelů tímto jakkoli porušena nebo ohrožena, neboť její potenciální zákazníci měli před odesláním objednávky konkrétního zboží k dispozici všechny informace relevantní pro konečné rozhodnutí, zda objednávku u žalobkyně učiní, či nikoliv. Textace nepřetržitě dostupných obchodních podmínek přitom podle žalobkyně byla pro průměrného člověka a spotřebitele, který by podle ní měl jednat obezřetně a obchodní podmínky si předem prostudovat, což před odesláním objednávky ostatně potvrzuje, dostatečně jasná a srozumitelná.
19. Přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, který podle správních orgánů žalobkyně popsáním jednáním spáchala, se dopustí výrobce, dovozce, vývoze, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel přestupku tím, že poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik.
20. Podle § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejímu působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Je-li obchodní praktika zaměřena na určitou skupinu spotřebitelů, posuzuje se podle průměrného člena této skupiny.
21. Podle § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele se nekalou obchodní praktikou rozumí zejména klamavé konání podle § 5 nebo klamavé opomenutí podle § 5a a agresivní obchodní praktika podle § 5b. Obchodní praktiky, které se považují za nekalé za všech okolností, jsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 tohoto zákona.
22. 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.
23. Podle § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele se obchodní praktika považuje za klamavou, pokud ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku opomene uvést podstatné informace, které v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil.
24. Podle § 5a odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele se za klamavé opomenutí také považuje, pokud prodávající podstatné informace uvedené v odstavci 1 zatají nebo poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo v nevhodný čas vzhledem k okolnostem popsáním v odstavci 1 anebo neuvede obchodní záměr obchodní praktiky, není-li patrný ze souvislosti, a pokud to v obou případech vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

Shodu s prvopisem potvrzuje G. Z.

25. Podle § 2 odst. 1 písm. r) zákona o ochraně spotřebitele se rozhodnutím ohledně koupě pro účely tohoto zákona rozumí rozhodnutí spotřebitele o tom, zda, jak a za jakých podmínek výrobek nebo službu koupí, zda za ně zaplatí najednou nebo částečně, zda si je ponechá nebo neponechá nebo zda ve vztahu k nim uplatní právo vyplývající ze smlouvy, ať již se spotřebitel rozhodne jednat nebo zdržet se jednání.
26. Podle § 1732 odst. 1 občanského zákoníku právní jednání směřující k uzavření smlouvy je nabídkou, pokud obsahuje podstatné náležitosti smlouvy tak, aby smlouva mohla být uzavřena jeho jednoduchým a nepodmíněným přijetím, a pokud z něho plyne vůle navrhovatele být smlouvou vázán, bude-li nabídka přijata. Podle odstavce 2 tohoto ustanovení se má za to, že návrh dodat zboží nebo poskytnout službu za určenou cenu učiněný při podnikatelské činnosti reklamou, v katalogu nebo vystavením zboží je nabídkou s výhradou vyčerpání zásob nebo ztráty schopnosti podnikatele plnit.
27. V souvislosti s obchodními podmínkami žalobkyně je navíc pro úplnost vhodné poukázat i na § 1751 odst. 1 občanského zákoníku, podle kterého lze část obsahu smlouvy určit odkazem na obchodní podmínky, které navrhovatel připojí k nabídce nebo které jsou stranám známy. Odchylná ujednání ve smlouvě mají před zněním obchodních podmínek přednost. Podle § 1753 občanského zákoníku platí, že ustanovení obchodních podmínek, které druhá strana nemohla rozumně očekávat, je neúčinné, nepřijala-li je tato strana výslovně; k opačnému ujednání se nepřihlíží. Zda se jedná o takové ustanovení, se posoudí nejen vzhledem k jeho obsahu, ale i ke způsobu jeho vyjádření.
28. K citovaným ustanovením zákona o ochraně spotřebitele soud v první řadě konstatuje, že popsané a dle správního spisu správními orgány při provedené kontrole zjištěné skutečnosti nejsou uvedeny v příloze č. 1 a 2 zákona o ochraně spotřebitele mezi praktikami, které jsou považovány za nekalé za všech okolností (srov. § 4 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele). Je proto tedy třeba se zabývat tím, zda byly správními orgány správně posouzeny jako porušení zákazu užívání nekalých obchodních praktik.
29. Soud má za to, že popsané zjištěné skutečnosti byly správními orgány posouzeny správně, a že tedy žalobkyně v daném případě porušila zákaz používání nekalých obchodních praktik. Za zásadní soud považuje skutečnost, že návrh prodeje vodovodní baterie určený spotřebitelům a vystavený v internetovém obchodě provozovaném žalobkyní, tj. v rámci její podnikatelské činnosti, obsahoval všechny podstatné náležitosti kupní smlouvy (tj. zejména konkrétní identifikaci zboží a kupní cenu) tak, aby smlouva mohla být uzavřena jeho jednoduchým a nepodmíněným přijetím, a je proto nutno na něj nahlížet jako na nabídku ve smyslu § 1732 odst. 1 a 2 občanského zákoníku.
30. Popsaným jednáním tedy žalobkyně založila zákonnou domněnku, podle které byl její návrh dodat zboží (v tomto případě vodovodní baterii) za určenou cenu považován za nabídku s výhradou vyčerpání zásob nebo ztráty schopnosti podnikatele plnit. Tato domněnka by se neuplatnila jen v případě, kdy by žalobkyně prokázala, že se o nabídku nejednalo. „V praxi tak lze učinit výslovným vyloučením, že se jedná o veřejnou nabídku, zdůrazněním nezávaznosti, uvedením ceny jako minimální, uvedením zvláštní formy uzavírané smlouvy. Pouhé oznámení, že změny jsou vyhrazeny, ještě domněnku nabídky nevylučuje, vyjadřuje pouhou možnost odvolání (změnu) nabídky před přijetím. Podobně výhrada „do vyprodání zásob“ použití tohoto ustanovení nevylučuje, když naopak odpovídá jeho obsahu.“ (HULMÁK, Milan. § 1732 [Podstatné náležitosti smlouvy]. In: HULMÁK, Shodu s prvopisem potvrzuje G. Z.

Milan a kol. Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část (§ 1721–2054). 1. vydání. Praha: C. H. Beck, 2014, s. 70.).

31. Soud je přesvědčen, že vznik zákonné domněnky ve smyslu § 1732 odst. 2 občanského zákoníku, kterou jednání žalobkyně založilo, není možné vyloučit v obchodních podmínkách, se kterými má spotřebitel v dalším kroku objednávky vyjádřit souhlas. Jejich dostupnost, jednoznačnost či srozumitelnost je proto v daném případě irelevantní. Aby ke vzniku zákonné domněnky nedošlo, muselo by toto být výslovně vyloučeno již v samotném návrhu prodeje konkrétního výrobku, což se v daném případě nestalo. Správní orgány v tomto správně shledaly užití nekalých praktik, neboť následné prohlášení žalobkyně v obchodních podmínkách, že není nabídkou tohoto konkrétního zboží vázána, činilo pro spotřebitele situaci okolo rozhodnutí ohledně koupě nejasnou a nesrozumitelnou. V souladu s § 1753 občanského zákoníku navíc je namíste dané ustanovení obchodních podmínek považovat za neúčinné, neboť je spotřebitel nemohl rozumně očekávat.
32. Popsané jednání žalobkyně bylo v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušovalo nebo bylo způsobilé podstatně narušit ekonomické chování spotřebitele. Je zřejmé, že jednání spotřebitelů při přijímání návrhu prodeje výrobku se bude lišit v případě, kdy jsou jasně, včas a jednoznačně informováni o tom, že uzavření smlouvy bude záležet na volné úvaze prodávajícího, od situace, kdy jim takováto informace chybí a zároveň návrh prodeje ve spotřebitelích vzbuzuje důvodná očekávání (podložená zákonnou domněnkou založenou v § 1732 občanského zákoníku), že kupní smlouva je jimi provedenou akceptací návrhu uzavřena, jako tomu bylo v projednávaném případě.
33. Závěr správních orgánů aprobovaný tímto soudem je rovněž v souladu s eurokonformním výkladem Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách), podle jejíž preambule je žádoucí, aby klamavé obchodní praktiky zahrnovaly i takové praktiky, včetně klamavé reklamy, jež uvedením spotřebitele v omyl brání tomu, aby uskutečnil informovanou, a tedy účelnou volbu. Tak tomu bylo i v daném případě.
34. Přestupku podle § 24 odst. 7 písm. v) zákona o ochraně spotřebitele, tedy druhého protiprávního jednání, které bylo správními orgány kladeno žalobkyni za vinu, se dopustí prodávající, který v rozporu s § 19 odst. 1 nepřijme reklamaci nebo nevydá spotřebiteli písemné potvrzení o reklamaci se stanovenými údaji.
35. Podle § 19 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele platí, že 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 prodáváných výrobků 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.

Shodu s prvopisem potvrzuje G. Z.

36. Pochybení žalobkyně mělo spočívat v tom, že v případě reklamace služby spotřebitelem J. K., ke které došlo dne 27. 4. 2018 prostřednictvím e-mailu, žalobkyně spotřebiteli nezaslala potvrzení o reklamaci, které by obsahovalo zákonné náležitosti, a to konkrétně datum, kdy spotřebitel právo uplatnil, a co bylo obsahem reklamace. Žalobkyně k tomuto přestupku pouze v obecném duchu namítla, že jí odeslané potvrzení o reklamaci obsahovalo všechny náležitosti, které ze zákona obsahovat mělo.
37. Soud po seznámení s obsahem správního spisu musí přisvědčit názoru správních orgánů, neboť spotřebitel J. K., který uplatnil reklamaci dne 27. 4. 2018 prostřednictvím e-mailu, od žalobkyně žádné písemné potvrzení s náležitostmi dle § 19 odst. 1 věty druhé před středníkem zákona o ochraně spotřebitele neobdržel. Tyto náležitosti neobsahovaly ani reakce žalobkyně na podanou reklamaci ze dne 27. 4. 2018, a dokonce ani vyjádření k reklamaci ze dne 9. 5. 2018, tj. žádná z písemností, které dle spisu v souvislosti s touto reklamací žalobkyně doručila spotřebiteli. Uvedeným opomenutím tedy došlo k naplnění skutkové podstaty daného přestupku.
38. Žalobkyně v závěru žaloby nesouhlasila s tvrzením žalované obsaženým v napadeném rozhodnutí, že proti kontrolním zjištěním ani nepodala námitky. Toto tvrzení se skutečně nachází na straně 5 napadeného rozhodnutí. Z předloženého spisu je zřejmé, že žalobkyně dne 9. 7. 2018 námitky proti kontrolním zjištěním podala. Dále na téže straně napadeného rozhodnutí však žalovaná námitky žalobkyně proti kontrolním zjištěním uvádí a vypořádává. Je tedy zřejmé, že výše uvedená formulace se do napadeného rozhodnutí dostala nedopatřením. Nejde v žádném případě o vadu rozhodnutí či nezákonnost, pro kterou by bylo namístě napadené rozhodnutí zrušit.
39. V souladu s § 52 odst. 1 s. ř. s. soud neprovedl dokazování důkazními prostředky navrhanými žalobkyní. V případě napadeného rozhodnutí, námitek ze dne 9. 7. 2018 a správního spisu vedeného žalovanou k věci je to proto, že správním spisem a listinami v něm založenými se dokazování neprovádí. Navrhovaný důkaz dálkovým nahlédnutím do obchodních podmínek žalobkyně soud považoval za důkaz nesouvisející s předmětem řízení, neboť přezkoumáván je právní a skutkový stav věci k datu vydání napadeného rozhodnutí, nikoli stav aktuální. Součástí správního spisu navíc je rozsáhlá fotodokumentace printscreenů obchodních podmínek žalobkyně z rozhodné doby pořízená žalovanou.
40. Žalobu soud vyhodnotil v rámci uplatněných žalobních bodů jako zcela nedůvodnou, a proto ji podle § 78 odst. 7 s. ř. s. zamítl.
41. V souladu s § 60 odst. 1 věty první s. ř. s. soud nepřiznal žádnému z účastníků právo na náhradu nákladů řízení, neboť žalobkyně neměla ve věci úspěch a žalované žádné náklady řízení nad rámec její úřední činnosti nevznikly, a navíc je ani nepožadovala.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze podat **kasační stížnost** ve lhůtě dvou týdnů ode dne jeho doručení. Kasační stížnost se podává ve dvou (více) vyhotoveních u Nejvyššího správního soudu, sídlem Moravské náměstí 611/6, 657 40 Brno. O kasační stížnosti rozhoduje Nejvyšší správní soud.

Shodu s prvopisem potvrzuje G. Z.

Lhůta pro podání kasační stížnosti končí uplynutím dne, který se svým označením shoduje se dnem, který určil počátek lhůty (den doručení rozhodnutí). Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den. Zmeškání lhůty k podání kasační stížnosti nelze prominout.

Kasační stížnost lze podat pouze z důvodů uvedených v § 103 odst. 1 s. ř. s. a kromě obecných náležitostí podání musí obsahovat označení rozhodnutí, proti němuž směřuje, v jakém rozsahu a z jakých důvodů jej stěžovatel napadá, a údaj o tom, kdy mu bylo rozhodnutí doručeno.

V řízení o kasační stížnosti **musí** být stěžovatel zastoupen advokátem; to neplatí, má-li stěžovatel, jeho zaměstnanec nebo člen, který za něj jedná nebo jej zastupuje, vysokoškolské právnické vzdělání, které je podle zvláštních zákonů vyžadováno pro výkon advokacie.

Soudní poplatek za kasační stížnost vybírá Nejvyšší správní soud. Variabilní symbol pro zaplacení soudního poplatku na účet Nejvyššího správního soudu lze získat na jeho internetových stránkách: www.nssoud.cz.

Ústí nad Labem 29. června 2021

Mgr. Václav Trajer, v. r.
předseda senátu

Shodu s prvopisem potvrzuje G. Z.