



ČESKÁ REPUBLIKA
ROZSUDEK
JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze rozhodl v senátě složeném z předsedkyně JUDr. Hany Veberové a soudců JUDr. Jitky Hroudové a Mgr. Marka Bedřicha v právní věci

žalobce: **Česká pošta, s.p.**, IČ 47114983,
se sídlem Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1

proti

žalovanému: **Český telekomunikační úřad**, IČ 70106975,
se sídlem Sokolovská 219/58, 190 00 Praha 9

o žalobě proti rozhodnutí předsedy Rady Českého telekomunikačního úřadu ze dne 19. 12. 2019, č. j. X

takto:

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

Odůvodnění:

Vymezení věci

1. Žalobce se domáhá u Městského soudu v Praze zrušení rozhodnutí předsedy Rady Českého telekomunikačního úřadu ze dne 19. 12. 2019, č. j. X (dále jen „napadené rozhodnutí“), kterým byl zrušen výrok III. rozhodnutí Českého telekomunikačního

Shodu s prvopisem potvrzuje: K. T.

úřadu, odboru pro jihomoravskou oblast (dále též jen „správní orgán I. stupně“), ze dne 6. 11. 2018, č. j. X (dále jen „prvostupňové rozhodnutí“) a věc v tomto rozsahu byla vrácena k novému projednání, v ostatním bylo prvostupňové rozhodnutí potvrzeno.

2. Výrokem I. prvostupňového rozhodnutí byl žalobce uznán vinným ze spáchání přestupku podle § 24 odst. 7 písm. w) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), kterého se dopustil tím, že dne 15. 6. 2018 nezajistil, aby byl v provozovně Pošta Kuřim na adrese Legionářská 334/35, 664 34 Kuřim po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace, čímž žalobce jako prodávající porušil § 19 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele. Ve výroku II. byl žalobce uznán vinným ze spáchání přestupku podle § 37a odst. 3 písm. a) zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), ve znění účinném do 29. 8. 2019 (dále jen „zákon o poštovních službách“), kterého se dopustil tím, že dne 15. 6. 2018 nebyl schopen v provozovně Pošta Kuřim na adrese Legionářská 334/35, 664 34 Kuřim na vyžádání předložit ceník služeb, čímž žalobce jako držitel poštovní licence porušil § 33 odst. 1 písm. a) zákona o poštovních službách ve spojitosti s § 25 písm. d) vyhlášky č. 464/2012 Sb., o stanovení specifikace jednotlivých základních služeb a základních kvalitativních požadavků na jejich poskytování (dále jen „vyhláška č. 464/2012 Sb.“). Ve výroku III. správní orgán I. stupně za přestupky uvedené ve výroci I. a II. žalobci podle § 37a odst. 4 písm. b) zákona o poštovních službách uložil pokutu ve výši 70 000 Kč. Výrokem IV. pak byla žalobci podle § 79 odst. 5 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „správní řád“), uložena povinnost nahradit náklady řízení paušální částkou ve výši 1 000 Kč.

Žaloba

3. *V prvním žalobním bodu* žalobce namítal, že v daném případě nedošlo k naplnění skutkové podstaty přestupku podle § 24 odst. 7 písm. w) zákona o ochraně spotřebitele. Žalobce nesouhlasil se závěrem správních orgánů, že v provozovně Pošta Kuřim nebyl po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace. Přijímat a vyřizovat reklamace ve smyslu § 19 odst. 1 a 2 zákona o ochraně spotřebitele je totiž oprávněn každý pracovník pracující v oddělení přepážek na dané pobočce, tedy i paní M., která byla dne 15. 6. 2018 za žalobce přítomna předmětné kontrole. Pokud se týká spotřebitele, který hodlá uplatnit reklamaci, probíhá celý proces tak, že kterýkoliv pracovník na přepážce se spotřebitelem reklamaci sepíše, vydá mu příslušné potvrzení o přijetí reklamace a tím započne celý proces reklamace. Každá reklamace musí být podle zákona o ochraně spotřebitele vyřízena nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Povaha reklamací uplatňovaných u žalobce bývá s ohledem na druh poskytovaných služeb složitější, proto dochází k jejich vyřízení do 30 dnů od jejich podání, což je však v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele a rovněž s poštovními podmínkami žalobce. Z technologického hlediska není zpravidla možné vyřídit reklamace spotřebitelů uplatněných u žalobce tzv. na počkání, tento postup však není nikterak v rozporu se zákonem a nezakládá tak ani odpovědnost žalobce za předmětný přestupek.
4. K pojmu „vyřizování reklamace“ žalobce odkázal na rozsudek Nejvyššího soudu, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009, a uvedl, že z uvedeného rozsudku a ze zákona o ochraně spotřebitele vyplývá, že reklamace a její „vyřizování“ je komplexní proces, který sestává z několika po sobě jdoucích úkonů a končí „vyřízením“ reklamace jakožto finálním rozhodnutím o výsledku reklamace a následným informováním spotřebitele o tomto vyřízení reklamace.

Žalobce v daném případě nezkrátil práva potenciálních spotřebitelů, kteří by hodlali uplatnit reklamaci, neboť v provozovně Pošta Kuřim byl po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. Takovým pracovníkem je totiž každý pracovník pracující v oddělení přepážek. Každý potenciální spotřebitel tak měl v rozhodnou dobu možnost řádně uplatnit reklamaci, čímž by započal celý reklamační proces. Reklamace každého spotřebitele by tak byla řádně přijata, sepsána a každému spotřebiteli by bylo vydáno potvrzení o přijetí reklamace. Na základě těchto úkonů, ke kterým je oprávněn každý pracovník přepážky, by započal proces vyřizování reklamace. K samotnému vyřízení reklamace by pak došlo nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, tedy zcela v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele a s poštovními podmínkami žalobce.

5. Vedoucí provozovny Pošta Kuřim byla v době výkonu kontroly poskytnuta řádná přestávka na jídlo a oddech ve smyslu § 88 odst. 1 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů. Nepřítomnost vedoucí provozovny v době výkonu kontroly byla plně odůvodněná a v souladu s předpisy pracovního práva. Pokud se týká nastavení vlastních interních postupů žalobce, kdy je reklamace zadávána do interního systému žalobce a následně odesílána na další odpovědná pracoviště, která se podílejí na průběhu jejího zpracování a vyřizování, tak takové interní postupy nejsou pro spotřebitele relevantní a ani správní orgány nejsou oprávněny tyto postupy nikterak hodnotit a dovozovat z nich vinu žalobce. Je pravda, že v konkrétním případě na provozovně Pošta Kuřim je těmito úkony pověřena vedoucí této provozovny, ovšem to již není pro spotřebitele rozhodující. Případná reklamace by totiž dne 15. 6. 2018 byla řádně přijata kterýmkoliv pracovníkem pracujícím v oddělení přepážek a proces vyřizování reklamace by byl řádně zahájen. Spotřebitelova práva by tak nepřítomností vedoucí provozovny Pošta Kuřim nebyla nikterak dotčena, natož pak zkrácena.
6. *V druhém žalobním bodu* žalobce namítal, že se správní orgán při kontrole odchýlil od vymezeného předmětu kontroly. Z úředního záznamu z průběhu kontroly a rovněž z protokolu o kontrole vyplývá, že předmětem kontroly bylo dodržování povinností podle zákona o poštovních službách a vyhlášky č. 464/2012 Sb. Zvláštní zřetel byl pak kladen na ověření délky čekací doby na pobočce. Skutečnosti, které byly správním orgánem I. stupně v rámci kontroly zjištěny, posloužily správnímu orgánu I. stupně jako podklad pro zahájení správního řízení a následně jako podklad pro rozhodnutí o přestupku a uložení pokuty. Přestupek podle ust. § 24 odst. 7 písm. w) zákona o ochraně spotřebitele se však netýká porušení povinností podle zákona o poštovních službách a vyhlášky č. 464/2012 Sb. Dodržování povinností podle zákona o ochraně spotřebitele nebylo předmětem kontroly. Žalobce se domnívá, že takový postup správního orgánu není přípustný. Není možné, aby se správní orgán při kontrole odchýlil od vymezeného předmětu kontroly a na základě takového postupu zahájil řízení o přestupku za porušení povinnosti, jejíž dodržování nebylo vůbec předmětem kontroly. Tento závěr ostatně dovodil i Nejvyšší správní soud v rozsudku ze dne 24. 11. 2004, č. j. 1 Afs 18/2004 - 65.
7. *Ve třetím žalobním bodu* žalobce namítl absenci dokazování ve správním řízení a nepřezkoumatelnost rozhodnutí. Správní orgány ve správním řízení neprokázaly vinu žalobce beze všech pochyb, a naopak zjevně porušily správní řád tím, když neprovedly žádné dokazování a za údajné důkazy považovaly bez dalšího skutečnosti zjištěné během kontroly, jež byla provedena před samotným zahájením správního řízení o přestupku.

Samotná kontrola nezabývá správní orgán I. stupně povinnosti provést dokazování podle správního řádu. Žalobce tak má za to, že správní orgán I. stupně porušil jeho procesní práva, jelikož se nemohl vyjadřovat k údajným důkazům svědčícím o jeho vině, neboť žádné nebyly provedeny. Jestliže správní orgán během kontroly zjistí skutečnosti, které by mohly sloužit jako podklady pro rozhodnutí ve správním řízení, není zbaven povinnosti vycházet při rozhodování ze skutečného stavu věci, nikoliv pouze ze zjištění učiněných v rámci kontroly. To, co se odehrálo „před“ správním řízením, nenahrazuje a ani nemůže nahradit dokazování postupem podle správního řádu. Účelem kontroly není opatřovat podklady pro správní řízení ani prověřovat oznámení, která by mohla být důvodem k zahájení řízení z moci úřední. Primárním účelem kontroly je zjišťovat, jak kontrolovaná osoba dodržuje povinnosti, které jí vyplývají z právních předpisů nebo které jí byly uloženy na základě těchto předpisů. Jestliže se správní orgán I. stupně ve správním řízení odkazuje na skutečnosti zjištěné během kontroly či na protokol o kontrole bez jejich dokazování, pak je zjevné, že nejednal v souladu s účelem, jemuž má kontrola sloužit. Jelikož nedošlo k žádnému dokazování, nebyly dostatečně zjištěny skutkové okolnosti pro rozhodnutí ve věci, a tedy bylo porušeno § 50 odst. 3 a § 3 správního řádu. Žalobce má za to, že postup správních orgánů byl vadný a činí rozhodnutí nepřezkoumatelnými. Žalobce na podporu své argumentace odkázal na judikaturu Nejvyššího správního soudu (rozsudek ze dne 27. 4. 2012, č. j. 4 Ads 177/2011-120; ze dne 13. 2. 2014, čj. 6 Ads 46/2013-35; ze dne 30. 5. 2008, č. j. 4 As 21/2007-80) a na rozsudek Vrchního soudu v Praze ze dne 30. 8. 2001, č. j. 7 A 59/99-45.

Vyjádření žalovaného

8. Žalovaný ve svém vyjádření k podané žalobě uvedl, že v dané věci bylo rozhodnuto po právu, a proto navrhl, aby soud žalobu v plném rozsahu zamítl. K prvnímu žalobnímu bodu uvedl, že je mu z jeho úřední činnosti známo, že postup při přijímání a vyřizování reklamace, tak jak jej popisuje žalobce v žalobě, odpovídá standardní zavedené praxi na všech provozovnách žalobce. V daném případě však bylo sankcionováno vybočení z tohoto běžného stavu. Kontrola byla na provozovně Kuřim provedena v pátek v odpoledních hodinách. Oba vedoucí pracovníci opustili pracoviště a provoz pošty zajišťovaly pouze nezkušené přepážkové pracovnice. Na otázku, jak by postupovaly, pokud by chtěl zákazník uplatnit reklamaci, pracovnice odpověděla, že by si to poznamenala na lísteček a ten předala vedoucí, až se vrátí. Do zápisu pak výslovně uvedla a stvrdila svým podpisem, že pracovník pověřený vyřizováním reklamací není přítomen. Pracovnice mohla být objektivně oprávněna k přijímání podaných reklamací (její oprávnění žalobce nijak nedoložil), subjektivně toho však v daný okamžik nebyla schopná. Žaloba přitom stojí pouze v rovině tvrzení, která nejsou podložena žádnými ověřitelnými podklady. Dále žalovaný odmítl, že zjištěné pochybení nemělo přímý dopad na potenciální spotřebitele. Jestliže pracovnice žalobce nedokázaly řádně obsloužit členy kontrolní skupiny, lze mít důvodně za to, že stejně by postupovaly i vůči skutečnému zákazníkovi. K druhému žalobnímu bodu žalovaný uvedl, že žalovaný postupoval v souladu s § 36a odst. 1 písm. h) zákona o poštovních službách, podle něhož Úřad vykonává kontrolu v oblasti poštovních služeb. Kontrola řádného vyřizování reklamací poštovních služeb spadá do tohoto obecného zákonného rámce. Určení konkrétní skutkové podstaty podle zákona o ochraně spotřebitele je pouze věcí dodatečné právní kvalifikace. K třetímu žalobnímu bodu žalovaný uvedl, že při dokazování vycházel z § 81 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich (dále jen „zákon o odpovědnosti za přestupky“).

Žalobce měl přitom možnost navrhnout ústní jednání, stejně tak měl právo kdykoli požádat o nahlédnutí do spisu a seznámit se s podklady pro rozhodnutí.

Replika žalobce

9. Na vyjádření žalovaného žalobce reagoval replikou, v níž uvedl, že s tvrzeními žalovaného nesouhlasí, a proto trvá na podané žalobě. K tvrzení žalovaného, že žalobce nedoložil oprávnění přepážkové pracovnice k přijímání podaných reklamací, uvedl, že skutečnost, že tato pracovnice jednala jménem žalobce je nesporná, navíc žádný právní předpis nestanovuje, že zaměstnanec podnikatele musí mít zvláštní oprávnění k přijímání podaných reklamací. Každý přepážkový pracovník je pověřen jednat s klienty, tedy i přijímat reklamace.

Průběh řízení před správními orgány

10. Ze správního spisu předloženého žalovaným správním orgánem zjistil soud následující, pro rozhodnutí ve věci samé, podstatné skutečnosti:
11. Dne 15. 6. 2018 provedl správní orgán I. stupně na provozovně žalobce Pošta Kuřim, Legionářská 334/35, 664 34 Kuřim kontrolu podle zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), ve znění pozdějších předpisů. Předmětem kontroly bylo dodržování povinností podle zákona o poštovních službách a vyhlášky č. 464/2012 Sb. O provedené kontrole byl vyhotoven protokol č. 1806-041-00/1K ze dne 20. 6. 2018, jehož přílohou jsou fotografie a úřední záznam z průběhu kontroly.
12. V protokolu o kontrole je mj. uvedeno, že kontrolou bylo zjištěno, že v době provádění kontroly nebyl v kontrolované provozovně přítomen žádný pracovník oprávněný vyřizovat reklamace. V případě, že by někdo chtěl uplatnit reklamaci, přepážkový pracovník by si jeho žádost pouze poznamenal a předal informaci vedoucí pobočky k vyřízení. Dle kontrolního orgánu je takový postup při vyřizování reklamací nepřijatelný a je porušením § 19 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele. Dále bylo v protokolu o kontrole rovněž konstatováno porušení § 25 vyhlášky 464/2012 Sb., neboť v provozovně nebyl dostupný ani na vyžádání ceník služeb. Dne 3. 7. 2018 zaslal žalobce své vyjádření ke kontrole. Dne 18. 9. 2018 vydal správní orgán I. stupně příkaz, č. j. X, v němž shledal žalobce vinným ze spáchání přestupků podle § 24 odst. 7 písm. w) zákona o ochraně spotřebitele a podle 37a odst. 3 písm. a) zákona o poštovních službách, za což mu uložil pokutu v úhrnné výši 70 000 Kč. Proti příkazu podal žalobce odpor. Následně správní orgán I. stupně vydal prvostupňové rozhodnutí. Proti tomuto rozhodnutí podal žalobce rozklad.
13. O podaném rozkladu rozhodl předseda Rady tak, že podle § 90 odst. 1 písm. b) správního řádu výrok III. prvostupňového rozhodnutí zrušil a věc v tomto rozsahu vrátil k novému projednání. Podle § 90 odst. 5 správního řádu věty druhé podaný rozklad v ostatním zamítl a výroky I., II. a IV. prvostupňového rozhodnutí potvrdil. V odůvodnění napadeného rozhodnutí k výroku I. prvostupňového rozhodnutí uvedl, že považuje tvrzení žalobce za účelová. Pod pojmem „vyřizování“ reklamace je nutno rozumět nejen přijetí reklamace ve smyslu podání reklamace na přepážce, ale rovněž tak vydání rozhodnutí a potvrzení o přijetí reklamace, a posléze i vyřízení reklamace a vydání potvrzení o vyřízení reklamace. Samotné vyřízení reklamace je nedílnou součástí celého procesu vyřizování reklamace. Skutečnost, že v době kontroly v provozovně žalobce

nebyla přítomna vedoucí provozovny ani její zástupce, která činí určité úkony v rámci procesu vyřizování reklamace, jak sám žalobce uvedl, je přitom nesporná. Ustanovení § 19 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele přitom vyžaduje přítomnost pracovníka pověřeného vyřizovat reklamace v provozovně po celou provozní dobu. Žalobce je sice oprávněn stanovit si vlastní interní postupy v rámci procesu vyřizování reklamace, ovšem tyto nemohou být v rozporu s ustanoveními zákona o ochraně spotřebitele. Přestupek dle § 24 odst. 7 písm. w) zákona o ochraně spotřebitele nespočívá v odmítnutí přijmout reklamaci, ale v samotné nepřítomnosti pracovníka pověřeného vyřizováním reklamace. V této souvislosti je irrelevantní námitka žalobce, že skutečnost, zda účastník řízení je či není schopen přijímat reklamace, nebyla nijak ověřena praktickým pokusem o uplatnění takové reklamace. Skutečnost, že v protokolu o kontrole je jako předmět kontroly uvedeno dodržování povinností podle zákona o poštovních službách a vyhlášky č. 464/2012 Sb. se zvláštním zřetelem na ověření délky čekací doby na pobočce, neznamená, že skutečnosti při kontrole zjištěné nemohou být podkladem rozhodnutí o přestupku podle § 24 odst. 7 písm. w) zákona o ochraně spotřebitele v řízení navazujícím na výkon kontroly. V rámci kontroly bylo zjištěno kromě porušení zákona o poštovních službách rovněž porušení zákona o ochraně spotřebitele, přičemž správní orgán I. stupně následně zahájil vydáním příkazu společné řízení, neboť podezřelý se dopustil více přestupků, jejichž skutková podstata se týká porušení právních povinností vyskytujících se ve stejné oblasti veřejné správy, tj. na úseku poštovních služeb a k jejich projednání je příslušný též správní orgán.

14. K výroku II. prvostupňového rozhodnutí předseda Rady uvedl, že mu je z jeho činnosti známo, že žalobce je provozovatel poštovní služby ve smyslu § 2 písm. c) zákona o poštovních službách, přičemž navíc je i držitelem poštovní licence, tedy má určitá výhradní práva a povinnosti při poskytování poštovních služeb. Z postoupeného spisového materiálu vyplývá, že žalobce pochybil tím, že dne 15. 6. 2018 nebyl schopen během kontroly v provozovně Pošta Kuřim předložit ceník služeb. Uvedené pochybení žalobce nepopírá. Zdůvodňuje jej tím, že ceník nebyl dohledán právě z důvodu kontroly ze strany správního orgánu I. stupně, neboť pro pracovnice to není standardní situace a mohlo dojít ke zmatečnému jednání. Žalobce však má jakožto držitel poštovní licence určité povinnosti při poskytování poštovních služeb, jednou z nich je povinnost podle § 25 písm. d) vyhlášky č. 464/2012 Sb., tedy v provozovnách zajišťujících poskytování alespoň jedné ze základních služeb zveřejnit nebo na požádání sdělit informaci o ceníku služeb. Pracovníci provozovny mají být schopni tuto povinnost splnit a předložit ceník v jakékoliv situaci, tedy například i ve stresu způsobeném konfliktem se zákazníkem či kontrolou. Pro posouzení odpovědnosti účastníka řízení za předmětný přestupek je přitom bez právního významu tvrzení žalobce (navíc nijak neověřené), že ceník se po skončení kontroly podařilo dohledat. K výroku III. prvostupňového rozhodnutí předseda Rady uvedl, že tento nemůže obstát, neboť správní orgán I. stupně byl v souladu se zákonem a judikaturou povinen výši uložené pokuty řádně odůvodnit, což ovšem neučinil. Výrok IV. prvostupňového rozhodnutí pak shledal jako zcela správný a v souladu se zákonem.

Posouzení věci Městským soudem v Praze

15. Městský soud v Praze přezkoumal žalobou napadené rozhodnutí v rozsahu uplatněných žalobních bodů, jimiž je vázán [§ 75 odst. 2 věta první zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní (dále jen „s. ř. s.“)], a vycházel přitom ze skutkového i právního stavu, který tu byl v době rozhodování správního orgánu (§ 75 odst. 1 s. ř. s.). Žalobce vyslovil svůj souhlas s

rozhodnutím o věci samé bez jednání, žalovaný se ve stanovené lhůtě nevyjádřil, a proto soud rozhodl podle § 51 odst. 1 s. ř. s., aniž by nařizoval jednání.

16. Při rozhodování soud vycházel zejména z následující právní úpravy:
17. Podle § 19 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele v provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.
18. Podle § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.
19. Podle § 24 odst. 7 písm. w) zákona o ochraně spotřebitele se prodávající dopustí přestupku tím, že nezajistí, aby v provozovně byl po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace.
20. Žalobce v *prvním žalobním bodu* namítal, že neporušil § 19 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele, neboť přítomnost pracovníka pověřeného vyřizovat reklamace byla dne 15. 6. 2018 na provozovně po celou dobu zajištěna, jelikož přijímat reklamace je oprávněn jakýkoliv přepážkový pracovník. Žalobce tak nelze uznat vinným za spáchání přestupku podle § 24 odst. 7 písm. w) zákona o ochraně spotřebitele, neboť nedošlo k naplnění skutkové podstaty přestupku.
21. Soud dospěl k závěru, že první žalobní námitka není důvodná. Z úředního záznamu z průběhu kontroly, který přepážková pracovnice paní K. M. bez výhrad stvrdila svým podpisem, vyplývá, že tato přepážková pracovnice kontrolnímu orgánu sdělila, že osoba pověřená přijímat reklamace se v provozovně nenachází. Dle stanoviska soudu přitom pojem „vyřizovat reklamace“ ve smyslu § 19 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele zahrnuje nepochybně rovněž přijetí reklamace. Během předmětné kontroly, což je jediný žalobci vytýkaný časový interval, tedy dle přepážkové pracovnice nebyla přítomna osoba pověřená přijímat reklamace. Žalobce však tvrdí, že sama přepážková pracovnice byla oprávněna reklamace přijímat. Dle žalobce by totiž případná reklamace spotřebitele byla dne 15. 6. 2018 řádně přijata kterýmkoliv přepážkovým pracovníkem a proces vyřizování reklamace by byl řádně zahájen. S uvedenou argumentací žalobce se však soud neztotožňuje, neboť v projednávané věci považuje za stěžejní, že v době předmětné kontroly přepážková pracovnice paní K. M. nevystupovala před kontrolním orgánem jako osoba pověřená přijímat reklamace (přičemž sdělila, že žádná pověřená osoba v provozovně není přítomna). Tím spíše pak nelze očekávat, že by jako osoba pověřená vystupovala vůči spotřebitelům. Soud zdůrazňuje, že smyslem úpravy obsažené v § 19 zákona o ochraně spotřebitele je posílení postavení spotřebitele vůči prodávajícímu při uplatnění práv spotřebitele ze smlouvy uzavřené mezi nimi (srov. rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 21. 6. 2018, čj. 2 As 269/2016-36, bod 21). Žalobce je přitom odpovědný za jednání své pracovnice (excesivní jednání pracovnice žalobce ani nenamítal) a nepochybně byl povinen všechny své zaměstnance řádně proškolit o jejich pracovních povinnostech a řádné plnění pracovních povinností kontrolovat. V projednávané věci tedy

soud dospěl k závěru, že ze skutečností zjištěných při předmětné kontrole bez důvodných pochybností vyplývá, že žalobce dne 15. 6. 2018 nezajistil, aby byl v provozovně Pošta Kuřim po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizováním reklamace, čímž došlo k naplnění skutkové podstaty přestupku podle § 24 odst. 7 písm. w) zákona o ochraně spotřebitele.

22. Žalobce v podané žalobě upozornil na výše citované ust. § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele a zdůraznil, že se s ohledem na složitou povahu reklamací uplatňovaných u žalobce bývají reklamace vyřízeny nejpozději do 30 dnů ode dne jejich uplatnění, což je v souladu se zákonem o ochraně spotřebitele. Přitom odkázal na rozsudek Nejvyššího soudu ze dne 27. 7. 2011, sp. zn. 33 Cdo 3228/2009, z něhož plyne, že k vyřízení reklamace dojde až v okamžiku, kdy prodávající vyrozumí spotřebitele o tom, jakým způsobem byla reklamace vyřízena. Soud však považuje uvedenou argumentaci za irelevantní, neboť v projednávaném případě protiprávní jednání žalobce nespočívalo v tom, že by nerozhodl o reklamaci nebo ji nevyřídil podle § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele, nýbrž v tom, že nezajistil, aby byl v provozovně Pošta Kuřim na adrese Legionářská 334/35, 664 34 Kuřim po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace, za což byl uznán vinným.
23. Žalobce dále uvedl, že nepřítomnost vedoucí provozovny v době výkonu kontroly byla plně odůvodněná a v souladu s předpisy pracovního práva. Uvedené tvrzení žalobce přitom prvně uplatnil až v podané žalobě. Povinností soudu je ovšem posoudit i nové námitky žalobce, a to i když tyto námitky mohl žalobce uplatnit již v odvolacím (rozkladovém) řízení, neboť soud je povinen postupovat s ohledem na princip plné jurisdikce (srov. usnesení rozšířeného senátu Nejvyššího správního soudu ze dne 26. 8. 2008, č. j. 7 Afs 54/2007 - 62, usnesení rozšířeného senátu Nejvyššího správního soudu ze dne 2. 5. 2017, č. j. 10 As 24/2015 - 71). Soud se tedy uvedenou námitkou zabýval, avšak dospěl k závěru, že není důvodná. Skutečnost, že nepřítomnost vedoucí pracovnice měla být dle tvrzení žalobce odůvodněna předpisy pracovního práva, totiž není dle stanoviska soudu v daném případě relevantní, neboť ust. § 19 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele zcela jasně stanoví, že prodávající musí zajistit, aby byl pověřený pracovník přítomen v provozovně po celou provozní dobu, tzn. v daném případě tedy po celou otevírací dobu předmětné provozovny. Soud pro úplnost dodává, že žalobce v podané žalobě netvrdil, že by předmětná kontrola byla prováděna mimo otevírací dobu předmětné provozovny.
24. V *druhém žalobním bodu* žalobce namítal, že se správní orgán I. stupně odchýlil od předmětu kontroly, neboť předmětem kontroly nebyla kontrola dodržování povinností dle zákona o ochraně spotřebitele.
25. Soud nejprve pro úplnost konstatuje, že v rámci předmětné kontroly bylo kontrolním orgánem zjištěno kromě porušení zákona o poštovních službách rovněž porušení zákona o ochraně spotřebitele, konkrétně ust. § 19 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele. Podle § 23 odst. 15 zákona o ochraně spotřebitele dozor nad dodržováním povinností stanovených v § 3 až 5b, § 6, § 8, § 9, § 11 až 14, § 15 až 16 a v § 19 na úseku služeb elektronických komunikací a poštovních služeb provádí Český telekomunikační úřad. Soud souhlasí s žalobcem, že v kontrolním protokolu skutečně není výslovně uvedeno, že předmětem kontroly je dodržování povinností podle zákona o ochraně spotřebitele. Soud má však za to, že absence uvedení zákona o ochraně spotřebitele v předmětu kontroly na protokolu o kontrolním zjištění (popř. úředním záznamu z průběhu kontroly) neměla vliv na

zákonnost správních rozhodnutí. Soud totiž považuje pro projednávanou věc za podstatné, že správní orgán I. stupně byl oprávněn kontrolovat mj. i řádné vyřizování reklamací poštovních služeb ve smyslu § 19 zákona o ochraně spotřebitele, nekontroloval tedy skutečnosti, k jejichž kontrole by vůbec nebyl oprávněn. Správní orgán tedy předmětnou kontrolou nevybočil z rámce kontrolní činnosti dané zákonným zmocněním, opak žalobce ostatně ani nenamítá. Pokud žalobce na podporu své argumentace odkázal na rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 24. 11. 2004, č. j. 1 Afs 18/2004 - 65, soud zdůrazňuje, že tento rozsudek se týkal daňové kontroly a uvedené závěry nelze paušálně vztahovat na veškeré veřejnoprávní kontroly. I druhý žalobní bod proto shledal soud nedůvodným.

26. V *třetím žalobním* bodu žalobce namítal, že nedošlo k řádnému dokazování a nebyl tak dostatečně zjištěn skutkový stav věci, a to ve vztahu k oběma přestupkům, z nichž byl uznán vinným. Správní orgány neprovedly žádné dokazování a za údajné důkazy považovaly bez dalšího skutečnosti zjištěné během kontroly. Primárním účelem kontroly je zjišťovat, jak kontrolovaná osoba dodržuje povinnosti, které jí vyplývají z právních předpisů nebo které jí byly uloženy na základě těchto předpisů. Jestliže se správní orgán I. stupně ve správním řízení odkazuje na skutečnosti zjištěné během kontroly či na protokol o kontrole bez jejich dokazování, pak je zjevné, že nejednal v souladu s účelem, jemuž má kontrola sloužit.
27. Soud nejprve uvádí, že v posuzovaném případě vycházely správní orgány z ustanovení § 81 zákona o odpovědnosti za přestupky, dle kterého v řízení navazujícím na výkon kontroly mohou být skutečnosti zjištěné při kontrole jediným podkladem rozhodnutí o přestupku. Ustanovení § 51 správního řádu dále výslovně počítá s tím, že v případech, kdy bude řízení navazovat na výkon kontroly, není třeba předmětným protokolem již provádět dokazování. Jak přitom uvádí komentářová literatura: *„Skutečnosti zjištěné při kontrole (zpravidla uvedené v protokolu o kontrole) mohou být tedy využity jako jediný podklad pro rozhodnutí o přestupku, pouze pokud jsou tyto skutečnosti dostatečné pro vyslovení viny a uložení správního trestu, tedy pro zjištění stavu věci bez důvodných pochybností. V takovém případě nebude v souladu s § 51 odst. 4 SpŘ nutné, aby správní orgán v řízení o přestupku navazujícím na výkon kontroly provedl protokol o kontrole formálně jako důkaz“* (JEMELKA, L., VETEŠNÍK, P. *Zákon o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich. Zákon o některých přestupcích. Komentář*. 2. vyd. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2020, komentář k § 81, dostupné v systému beck-online). S tímto názorem se městský soud plně ztotožňuje.
28. V projednávaném případě již soud výše uvedl, že skutečnosti zjištěné při předmětné kontrole byly dostatečným podkladem pro závěr správních orgánů, že jednáním žalobce došlo k naplnění skutkové podstaty přestupku dle § 24 odst. 7 písm. w) zákona o ochraně spotřebitele. Ohledně spáchání přestupku podle § 37a odst. 3 písm. a) zákona o poštovních službách pak soud uvádí, že žalobce v řízení o přestupcích nikterak nepopíral, že se uvedeného přestupku, který spočíval v tom, že dne 15. 6. 2018 nebyl žalobce schopen během kontroly v provozovně Pošta Kuřim na vyžádání předložit ceník služeb, dopustil. Žalobce tedy ani nenabídl správním orgánům jinou věrohodnou skutkovou verzi reality, která by vyvrátila ve věci učiněná kontrolní zjištění. Pokud tedy žalobce netvrdil nic jiného, než co zjistily příslušné orgány na místě samém, správní orgány měly legitimní

důvod z kontrolních zjištění vycházet, neboť zde neexistovaly žádné rozumné pochybnosti o správnosti těchto kontrolních zjištění. Není totiž povinností správního orgánu domýšlet za žalobce jiná skutková tvrzení a opatřovat vzhledem k objasněnému skutkovému stavu nadbytečné důkazy. Lze tedy uzavřít, že správní orgány nepochybily, pokud opřely svoje závěry o spáchání předmětných přestupků toliko o skutečnosti zjištěné při kontrole dne 15. 6. 2018 v provozovně Pošta Kuřim. S ohledem na to, že skutečnosti zjištěné při předmětné kontrole byly dle stanoviska soudu dostatečným podkladem pro vyslovení viny žalobce, nebylo v daném případě nutné, aby správní orgán provedl v řízení o přestupcích protokol o kontrole (vč. jeho příloh) formálně jako důkaz. Soud přitom dodává, že žalobce v řízení o přestupcích ani v řízení před soudem žádné důkazní návrhy neuplatnil. Jak dále vyplývá ze správního spisu, žalobce měl možnost vyjádřit se k podkladům před vydáním rozhodnutí, což také učinil svým podáním za dne 18. 10. 2018. Žalobci proto nelze přisvědčit, že by byl jakkoliv zkrácen na svých procesních právech.

Závěr a náklady řízení

29. Na základě shora uvedeného soud dospěl k závěru, že žaloba není důvodná, a proto ji podle § 78 odst. 7 s. ř. s. zamítl.
30. O nákladech řízení soud rozhodl podle § 60 odst. 1 s.ř.s., podle kterého 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. Ve věci měl plný úspěch žalovaný, avšak žalovanému v řízení žádné náklady nad rámec jeho běžných činností nevznikly. Soud proto rozhodl, že žádný z účastníků nemá právo na náhradu nákladů tohoto řízení.

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, 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 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.

Praha 27. dubna 2021

JUDr. Hana Veberová v. r.
předsedkyně senátu