



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK JMÉNEM REPUBLIKY

Nejvyšší správní soud rozhodl v senátu složeném z předsedy JUDr. Filipa Dienstbiera, soudce JUDr. Tomáše Langáška a soudkyně Mgr. Veroniky Juříčkové v právní věci žalobkyně: **HMK V AG**, sídlem Leubernstrasse 6, CH-8280 Kreuzlingen, Švýcarská konfederace, zastoupené Mgr. Denisou Valentovou, advokátkou, sídlem Duškova 164/45, 150 00 Praha 5, proti žalované: **Česká obchodní inspekce**, ústřední inspektorát, sídlem Štěpánská 15, 120 00 Praha 2, týkající se žaloby proti rozhodnutí žalované ze dne 31. 7. 2019, č. j. ČOI 98759/19/O100/2200/19/Ber/Št, o kasační stížnosti žalobkyně proti rozsudku Krajského soudu v Plzni ze dne 29. 1. 2020, č. j. 30 A 107/2019 - 50,

t a k t o :

- I. Kasační stížnost **s e z a m í t á**.
- II. Žalobkyně **n e m á** právo na náhradu nákladů řízení o kasační stížnosti.
- III. Žalované **s e n e p ř i z n á v á** náhrada nákladů řízení o kasační stížnosti.

Odůvodnění:

I. Vymezení věci a řízení před krajským soudem

[1] Inspektorát České obchodní inspekce Plzeňského a Karlovarského kraje vydal dne 11. 3. 2019 rozhodnutí, jímž žalobkyni uznal vinnou z přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a uložil jí pokutu ve výši 100 000 Kč. Přestupek spočíval v porušení zákazu užívání nekalé, resp. agresivní obchodní praktiky dle § 4 odst. 4 v návaznosti na § 5b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, tím, že předem vyplněným souhlasem s objednávkou ražby a režimem tzv. sběratelského servisu uvedeným v dokumentech zasílaných spotřebitelem prodávajícímu bylo spotřebiteli vnucováno zakoupení výrobků v rámci sběratelského režimu, čímž docházelo k omezení svobodné vůle spotřebitele, což mohlo výrazně zhoršit svobodu volby spotřebitele

nepatřičným ovlivňováním a mohlo způsobit, že spotřebitel učinil rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

[2] Proti rozhodnutí podala žalobkyně odvolání, o němž žalovaná dne 31. 7. 2019 rozhodla tak, že pokutu snížila na 90 000 Kč a ve zbytku rozhodnutí správního orgánu I. stupně potvrdila.

[3] Rozhodnutí žalované napadla žalobkyně žalobou, v níž namítala nezákonnost rozhodnutí pro nesprávné posouzení obchodní nabídky žalobkyně. Zdůraznila, že svobodná volba spotřebitele byla zachována, a vyjádřila přesvědčení, že správní orgány nepochopily podstatu spotřebitelského servisu, a proto předpokládaly, že jde o podvodnou podnikatelskou praxi. Žalobkyně rovněž poukázala na koncept tzv. průměrného spotřebitele a v této souvislosti odkázala na rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 16. 7. 1998, ve věci *Gut Springenheide GmbH a Rudolf Tusky proti Oberkreisdirektor des Kreises Steinfurt - Amt für Lebensmittelüberwachung*, C-210/96, a rozsudky Nejvyššího soudu ze dne 30. 5. 2007, sp. zn. 32 Odo 2291/2006, a ze dne 23. 10. 2008, sp. zn. 32 Cdo 4661/2007.

[4] Krajský soud konstatoval, že žalobkyně v žalobě v podstatě zopakovala argumenty, které uplatnila již v rámci správního řízení, přičemž žalovaná se s odvolacími námitkami precizně vypořádala.

[5] Dle krajského soudu správní orgány ve svých rozhodnutích přesvědčivě popsaly, jakým způsobem docházelo k zneprůhlednění nabídky pro spotřebitele. Spotřebitelům nebyla srozumitelně předestřena možnost volit, zda spolu s nákupem mince za zvýhodněnou cenu chtějí zároveň i vstoupit do systému sběratelského servisu, s nímž jsou spojeny další závazky. Celá konstrukce směřovala k tomu, aby vstup do sběratelského servisu byl skrytě navázán na jednání spotřebitele, který chce využít výhodnou nabídku na dodání výrazně zlevněného sběratelského kusu. Naopak od spotřebitele, který by měl zájem jen o koupi mince a o vstup do sběratelského servisu by zájem neměl, se vyžadovala zcela nadstandardní bdělost, ostražitost, výrazná aktivita ke zjištění dalších informací a rovněž škrtnutí některých ujednání ve formulářové smlouvě. Formulář byl nástrojem sloužícím ke zneprůhlednění a znesnadnění volby spotřebitele, a to i pokud šlo o zcela zásadní ujednání, z ekonomického hlediska pro žalobkyni i spotřebitele nepochybně mnohem významnější než samotný prodej zlevněného artefaktu.

[6] Odkaz na rozsudky Nejvyššího soudu nepovažoval krajský soud ve vztahu k projednávanému případu za relevantní. Ani závěry vyplývající z rozsudku Soudního dvora EU ve věci C-210/96 nemohou zvrátit závěry správních orgánů.

[7] Krajský soud se proto ztotožnil i s věcným posouzením žalované a žalobu jako nedůvodnou zamítl.

II. Kasační stížnost a vyjádření žalované

[8] Proti rozsudku krajského soudu podala žalobkyně (stěžovatelka) kasační stížnost dle § 102 a násl. zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní (dále jen „s. ř. s.“).

[9] Stěžovatelka namítla nepřezkoumatelnost rozhodnutí žalované a nepřezkoumatelnost rozsudku krajského soudu, který rozhodnutí žalované aproboval.

pokračování

V rozhodnutích nebyly uvedeny konkrétní a podstatné chyby, které by způsobily nesrozumitelnost nabídky pro člověka průměrného rozumu.

[10] Stěžovatelka v kasační stížnosti nesouhlasila s tím, že by formulací své nabídky nepřipustně omezila svobodnou volbu spotřebitele a pokoušela se mu vnutit vedle dodání mince či obdobného předmětu i skrytou službu. Výklad zákonných ustanovení, jaký učinily správní orgány a krajský soud, je příliš extenzivní. Stěžovatelka vyjádřila přesvědčení, že žádnou skrytou službu nevnučuje, nabídka je dle stěžovatelky pro spotřebitele průměrného rozumu, který jedná s přiměřenou opatrností, srozumitelná a svobodná vůle spotřebitele není nijak krácena. Člověk průměrného rozumu neučiní objednávku, která mu není jasná.

[11] Základní pravidla nabídky vyplývají z obsahu nabídkových kuponů, kompletní podmínky služby pak jsou jasně popsány ve všeobecných obchodních podmínkách dostupných na internetových stránkách a v případě nejasností může spotřebitel získat informace od zákaznického servisu. Stěžovatelka zdůraznila, že nedodává žádné neobjednané zboží, sběratelské předměty jsou zákazníkům odeslány dle objednávky nebo předplatného. Spotřebitel není nijak nepatřičně ovlivňován, ani směřován k výběru nějaké konkrétní možnosti. Volbu, kterou spotřebitel učiní, může posléze změnit, což dle stěžovatelky dokládá zachování svobodné vůle spotřebitelů.

[12] Stěžovatelka rekapitulovala několik podnětů, které dle jejího tvrzení byly předmětem správního řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí napadené žalobou. Z těchto podnětů dle stěžovatelky vyplývá, že žádný ze spotřebitelů nevstoupil do sběratelského systému omylem či kvůli přehlédnutí.

[13] Stěžovatelka rovněž namítla, že je trestána za následek, který je pouze hypotetický.

[14] Žalovaná ve svém vyjádření uvedla, že stěžovatelka při přesvědčování spotřebitelů, aby učinili určité obchodní rozhodnutí a smlouvu uzavřeli, šla za hranice limitů, které nastavuje zákon o ochraně spotřebitelů.

[15] Průměrný spotřebitel v České republice očekává, že prodávající, který mu nabízí určité zboží nebo službu, s ním jedná férově. Nabídky vyvolávající dojem, že se jedná pouze o nabídku předmětu za zvýhodněnou cenu v řádu několika stokorun, nezavdávají spotřebitelům důvod zvláště pečlivě zkoumat jejich obsah včetně částí psaných nejdrobnějším písmem, případně dohledávat v obchodních podmínkách, co se skrývá pod zdánlivě obvyčejnými pojmy, jako je např. „sběratelský servis“, či za tímto účelem volat na zákaznickou linku.

[16] Skutečnost, že spotřebitelé mohou výrobek zaslaný v rámci sběratelského servisu v určité lhůtě vrátit nebo sběratelský servis ukončit či přerušit, dle názoru žalované neopravňuje stěžovatelku dopouštět se nekalých obchodních praktik při uzavírání smlouvy. Spotřebitel, který obdrží ze svého pohledu neobjednané zboží, neboť žije v přesvědčení, že si objednal pouze jednu sběratelskou minci za zvýhodněnou cenu, je nucen vyvinout značné úsilí, aby nastalou situaci vyřešil.

[17] K námitce, že osoba průměrného rozumu neučiní objednávku, která jí není jasná, žalovaná upozorňuje, že problém zkoumaných nabídek je právě v jejich zdánlivé jasnosti. Zdají se být jasné v tom smyslu, že je spotřebiteli nabízen pouze jeden výrobek za mimořádně výhodnou cenu. Avšak spotřebitel si prostou akceptací nabídky objedná

nikoliv jen tento jeden výrobek, nýbrž je zařazen do sběratelského servisu, v rámci kterého mu chodí další výrobky. Pojem sběratelský servis nebyl v nabídkách nijak vysvětlen.

[18] Dva z podnětů, které stěžovatelka v kasační stížnosti rozebrala, nebyly předmětem správního řízení, v němž bylo vydáno napadené rozhodnutí. Zbýlý podnět dle žalované potvrzuje typický projev škodlivých následků předmětných přestupků spočívající v tom, že spotřebitel nezaregistruje, že vstoupil do sběratelského servisu, a je překvapen, když obdrží ze svého pohledu neobjednané zásilky.

[19] K námitce nesrozumitelnosti, resp. nepřezkoumatelnosti rozhodnutí žalovaná uvedla, že stěžovatelce bylo dostatečně konkrétně vysvětleno, že podstatou vytýkaného skutku je způsob, jakým stěžovatelka spotřebitelům nabízela, respektive vnucovala sběratelský servis, nikoli sběratelský servis sám o sobě.

III. Posouzení věci Nejvyšším správním soudem

[20] Nejvyšší správní soud při posuzování kasační stížnosti hodnotil, zda jsou splněny podmínky řízení, přičemž dospěl k závěru, že má požadované náležitosti, byla podána včas a osobou oprávněnou, a je tedy projednatelná.

[21] Poté přezkoumal napadený rozsudek krajského soudu v rozsahu kasační stížnosti a v rámci uplatněných důvodů, ověřil při tom, zda napadené rozhodnutí netrpí vadami, k nimž by musel přihlédnout z úřední povinnosti (§ 109 odst. 3 a 4 s. ř. s.), a dospěl k závěru, že kasační stížnost není důvodná.

[22] V obdobné věci, jež je předmětem nyní projednávané kasační stížnosti, již Nejvyšší správní soud rozhodl rozsudkem ze dne 31. 3. 2021, č. j. 1 As 188/2020 - 28. Závěry v tomto rozsudku vyslovené jsou aplikovatelné i v nyní projednávané věci.

[23] Nejprve se Nejvyšší správní soud zabýval námitkou nepřezkoumatelnosti rozhodnutí žalované a rozsudku krajského soudu pro nedostatek důvodů.

[24] Dle konstantní judikatury se za nepřezkoumatelné pro nedostatek důvodů považuje takové rozhodnutí, v němž nebyly vypořádány všechny žalobní námitky, rozhodnutí, z jehož odůvodnění není zřejmé, proč právní argumentaci účastníka řízení soud považoval za nedůvodnou a proč žalobní námitky považoval za liché, mylné či vyvrácené, rozhodnutí, z něhož není zřejmé, jak byla naplněna zákonná kritéria, případně rozhodnutí, z nějž není zřejmé, které podklady byly vzaty v úvahu a proč (viz např. rozsudky Nejvyššího správního soudu ze dne 28. 8. 2007, č. j. 6 Ads 87/2006 - 36, č. 1389/2007 Sb. NSS, ze dne 23. 6. 2005, č. j. 7 As 10/2005 - 298, č. 1119/2007 Sb. NSS, ze dne 11. 8. 2004, č. j. 5 A 48/2001 - 47, č. 386/2004 Sb. NSS, nebo ze dne 17. 9. 2003, č. j. 5 A 156/2002 - 25, č. 81/2004 Sb. NSS). Z judikatury rovněž vyplývá, že nepřezkoumatelnost rozhodnutí pro nedostatek důvodů musí být vykládána ve svém skutečném smyslu, jímž je nemožnost přezkoumat určité rozhodnutí, neboť z napadeného rozhodnutí nelze zjistit jeho obsah nebo důvody, pro které bylo vydáno (srov. usnesení rozšířeného senátu Nejvyššího správního soudu ze dne 19. 2. 2008, č. j. 7 Afs 212/2006 - 74, č. 1566/2008 Sb. NSS).

[25] Nejvyšší správní soud dospěl k závěru, že uvedeným požadavkům rozhodnutí žalované i rozsudek krajského soudu plně vyhovuje. Rozhodnutí žalované i rozsudek krajského soudu poukazují na konkrétní okolnosti případu, kvůli nimž obchodní praktiku posoudily jako praktiku nekalou. Odůvodnění rozhodnutí žalované i rozsudku krajského

pokračování

soudu jsou dle Nejvyššího správního soudu naprosto konkrétní a srozumitelné, a tudíž přezkoumatelné.

[26] Dále stěžovatelka namítala, že její nabídka nepředstavuje nekalou, resp. agresivní obchodní praktiku.

[27] Podle § 4 odst. 3 věty první zákona o ochraně spotřebitele *nekalou obchodní praktikou se rozumí zejména klamavé konání podle § 5 nebo klamavé opomenutí podle § 5a a agresivní obchodní praktika podle § 5b.*

[28] Podle § 5b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele se za *agresivní považuje obchodní praktika, 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 § 5b 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 výhrůžnosti nebo urážlivosti.*

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

[30] Podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele *výrobce, dovozce, vývozce, dodavatel, prodávající nebo jiný podnikatel se dopustí přestupku tím, že poruší zákaz používání nekalých obchodních praktik.*

[31] Z protokolu o kontrole ze dne 1. 10. 2018, č. j. ČOI 126135/18/0100, vyplývá, že stěžovatelka spotřebitelům nabízela prostřednictvím kupónů („dobropisů“) sběratelské mince za zvýhodněnou cenu. Obsažen byl předtištěný souhlas s objednávkou nabízeného zboží, jehož součástí bylo i zařazení spotřebitele do sběratelského servisu. Členům sběratelského servisu jsou pak „na ukázkou“ zasílány další „exempláře“ ze sběratelských edic s obdobnou tematikou. Nabídkové kupóny akcentovaly výhodnost a jedinečnost nabídky, časovou, případně i personální limitaci a vyvolávaly zdání exkluzivity nabídky.

[32] Nejvyšší správní soud se shoduje s krajským soudem, že způsob, jakým stěžovatelka nabízela sběratelský servis, mohl ovlivnit rozhodování spotřebitele natolik, že výrazně zhoršil svobodnou volbu spotřebitele. Podle § 5b odst. 2 písm. a) a b) zákona o ochraně spotřebitele je třeba přihlídnout k povaze obchodní praktiky a způsobu jednání. Stěžovatelka se ve svých nabídkách snažila vyvolat dojem, že nabídka je výhodná, jedinečná, limitovaná a exkluzivní. Spotřebitel tak mohl být veden k tomu učinit objednávku z důvodu, že se taková výhodná či jedinečná nabídka již nebude opakovat. Nabídka tak byla způsobilá u spotřebitele vyvolat tzv. strach z propášení, tedy úzkostný stav vyvolaný pocitem, že o něco přichází. Takový pocit může zhoršit úsudek i osobě jinak obezřetné. Nejvyšší správní soud 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).

[33] Pojem sběratelský servis nemá jednoznačný význam, který by musel být průměrnému spotřebiteli v České republice znám, a povaha této služby na nabídkových šecích vysvětlena není. Spotřebitel je pouze informován, že v rámci sběratelského servisu obdrží na ukázkou další exempláře za zvýhodněnou cenu.

[34] Na nabídkovém kupónu, který je součástí správního spisu, se nevyskytuje vysvětlení podstaty sběratelského servisu a z něho pro spotřebitele vyplývajících závazků. Z nepřehledné změti sloganů na kupónu nevyplývá jasně ani informace, zda spotřebitel může učinit jednorázovou objednávku mince, aniž by vstupoval do služby sběratelského servisu, natož informace, jakým způsobem má spotřebitel projevit svou vůli, aby učinil pouze izolovanou objednávku mince bez vstupu do sběratelského servisu.

[35] Stěžovatelka namítá, že spotřebitel má možnost objednávku neučinit. I tato varianta však do určité míry svobodu volby spotřebitele omezuje. V případě, že spotřebitel chce učinit pouze jednorázovou objednávku bez služby sběratelského servisu, ale kvůli nesrozumitelnému a nepřehlednému znění nabídky neví, že tak může učinit nebo jak by to mohl učinit, je jeho volba domněle omezena na možnost buď objednávku neučinit vůbec, nebo objednávku mince učinit spolu s objednávkou sběratelského servisu. Zároveň je třeba zdůraznit, že ne každý spotřebitel bude pod časovým tlakem vlivem časově limitované nabídky schopen reálně a racionálně 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 nabídku nečiní méně agresivní, jak se domnívá stěžovatelka.

[36] Podle judikatury Soudního dvora Evropské unie průměrný spotřebitel má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný s ohledem na sociální, kulturní a jazykové faktory (srov. rozsudky ze dne 13. 1. 2000, Estée Lauder, C-220/98, a ze dne 12. 5. 2011, Ving Svergie, C-122/10). V tomto ohledu je zřejmé, že pokud stěžovatelka nepřiložila k nabídkovým kupónům obchodní podmínky či jejich relevantní část obsahující popis sběratelského servisu, spotřebitel dostatek informací neměl. Jeho pozornost také mohla být snížena vzhledem k časovému omezení nabídky, které bylo silně akcentováno. Soudní dvůr ve svých rozhodnutích rovněž zdůrazňuje, že žádost o službu musí spočívat ve svobodné volbě ze strany spotřebitele, což znamená, že informace sdělené obchodníkem musí být jasné a přiměřené (srov. např. rozsudek Soudního dvora ze dne 13. 9. 2018, Wind Tre a Vodafone Italia, spojené věci C-54/17 a C-55/17). Spotřebitel tak musí mít před uzavřením smlouvy srozumitelné informace o smluvních podmínkách a důsledcích uzavření smlouvy.

[37] Stěžovatelka uvedla, že obchodní podmínky byly dostupné na internetových stránkách nebo na vyžádání v písemné podobě, v případě nejasností se spotřebitel mohl obrátit s dotazem na zákaznický servis. Nejvyšší správní soud však je toho názoru, že nelze vyžadovat, aby spotřebitelé, kteří činí objednávku prostřednictvím prodejcem předpřipravených nabídkových kupónů odesílaných poštou, dohledávali další informace na internetových stránkách nebo si je u prodejce vyžadovali, aby získali kompletní představu, co nabídka obnáší. Obzvláště, pokud je zdůrazňováno, že nabídky je třeba využít hned. Nabídka stěžovatelky byla koncipována naopak právě s předpokladem, že spotřebitel si další informace a možnosti dohledávat nebude a spokojí se se selektivně předloženými informacemi. Celkově nabídka cíleně spoléhá na slabiny spotřebitele. Právě v tom spočívá nekalost takové obchodní praktiky.

[38] Nejvyšší správní soud z výše uvedených důvodů neshledal důvodnou stěžovatelčinu námitku, že výklad zákonných ustanovení byl v jejím případě příliš extenzivní, a ztotožnil se s posouzením případu, jak jej provedl a ve svém rozsudku vyjádřil krajský soud.

pokračování

[39] Nejvyšší správní soud neshledal důvodnou ani námitku stěžovatelky, že je trestána za následek, který by mohl hypoteticky nastat. Přestupek podle § 24 odst. 1 písm. a) ve spojení s § 4 a § 5b odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je konstruován jako delikt ohrožovací, u nějž k vyvození odpovědnosti postačí i jen ohrožení právem chráněného zájmu. Tímto zájmem, k jehož ochraně zákonodárce konstruoval skutkovou podstatu uvedeného přestupku, je integrita svobodné vůle spotřebitele. Z hlediska objektu skutkové podstaty uvedeného přestupku tedy postačí potenciální výrazné zhoršení svobody vůle nebo chování spotřebitele ve vztahu k nabízeným výrobkům. Správní orgány přitom prokázaly, že nabídkové kupóny v nyní projednávaném případě byly koncipovány tak, že byly způsobilé zhoršit svobodu volby spotřebitele a že toto potenciální zhoršení svobodné volby spotřebitele bylo výrazné.

IV. Závěr a náklady řízení

[40] Stěžovatelka se svými námitkami neuspěla. Jelikož Nejvyšší správní soud neshledal důvod pro zrušení napadeného rozhodnutí ani z úřední povinnosti (§ 109 odst. 4 s. ř. s.), zamítl kasační stížnost jako nedůvodnou (§ 110 odst. 1 s. ř. s.).

[41] O náhradě nákladů řízení Nejvyšší správní soud rozhodl v souladu s § 60 odst. 1 a 7 s. ř. s. za použití § 120 s. ř. s. Stěžovatelka ve věci neměla úspěch, a proto nemá právo na náhradu nákladů řízení o kasační stížnosti. Žalované v řízení o kasační stížnosti žádné náklady nad rámec běžné úřední činnosti nevznikly, proto soud rozhodl, že se jí náhrada nákladů řízení o kasační stížnosti nepřiznává.

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

V Brně dne 19. října 2021

JUDr. Filip Dienstbier
předseda senátu