



ČESKÁ REPUBLIKA
ROZSUDEK
JMÉNEM REPUBLIKY

Krajský soud v Brně rozhodl v senátu složeném z předsedy Mgr. Milana Procházky a soudců Mgr. Karla Černína, Ph.D., a JUDr. Ing. Venduly Sochorové ve věci

žalobkyně: **CONCORDIA, s.r.o.**, IČO 49969048
sídlem Záhumenice 32, Brno

proti
žalované: **Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát**
sídlem Štěpánská 15, Praha 2

o žalobě proti rozhodnutí žalovaného ze dne 30. 1. 2020, č.
j. ČOI 14905/20/O100/3000/Kr/Št

takto:

- I. Žaloba se zamítá.
- II. Žalobkyně nemá právo na náhradu nákladů řízení.
- III. Žalované se náhrada nákladů řízení nepřiznává.

Odůvodnění:

I. Vymezení věci

1. Česká obchodní inspekce – Inspektorát Jihomoravský a Zlínský (dále jen „inspektorát“) rozhodnutím ze dne 30. 9. 2019, čj. ČOI 119664/19/300/R/S uznal žalobkyni vinnou ze spáchání přestupku podle ustanovení § 24 odst. 7 písm. m) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů a uložil jí pokutu ve výši 2 000 Kč (dále

těž „rozhodnutí o přestupku“). Přestupku se měla dopustit tím, že dne 11. 10. 2018 jako prodávající provozující svou internetovou stránku neinformovala spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů na svých internetových stránkách, čímž porušila povinnost podle § 14 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

2. Odvolání žalobkyně proti citovanému rozhodnutí zamítla žalovaná rozhodnutím označeným v záhlaví (dále též „odvolací rozhodnutí“ nebo „napadené rozhodnutí“). Proti němu brojí žalobkyně u Krajského soudu v Brně žalobou podanou dne 9. 4. 2020.

II. Žalobní argumentace

3. Žalobkyně navrhuje napadené rozhodnutí zrušit, neboť je považuje za nepřezkoumatelné.
4. Žalobkyně především uvádí, že svoji poučovací povinnost podle § 14 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele splnila, neboť na jejích webových stránkách bylo v grafické formě umístěno poučení spotřebitele o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů v souladu se zákonem. Žalovaná založila napadené rozhodnutí na inspektorátem nesprávně zjištěném skutkovém stavu. Záloha žalobkyniných webových stránek byla uložena do souboru ve formátu html, který nedovolil zobrazit všechny grafické prvky webových stránek. Jedním z takto nezobrazených grafických prvků bylo podle žalobkyně i poučení o mimosoudním řešení sporů.
5. Žalobkyně namítá, že žalovaná svým postupem porušila ustanovení § 52 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, tím, že neprovedla navrhovaný důkazní prostředek - znalecký posudek odborníka z oboru IT, přičemž tento důkazní prostředek byl podle žalobkyně potřebný ke zjištění stavu věci. To, jak žalovaná odůvodnila neprovedení znaleckého posudku, shledává žalobkyně nedostatečným a tedy v rozporu s ustanovením § 52 a § 56 správního řádu, neboť žalovaná neměla dostatečné odborné znalosti pro to, aby sama zjistila stav věci bez důvodné pochybnosti v souladu s § 3 správního řádu. Žalobkyně konstatuje, že skutkový stav byl tak vinou nezákonného postupu zjištěn neúplně, na což žalobkyně žalovanou i inspektorát upozornila během správního řízení i ve svém odvolání.
6. Jako důkaz navrhla žalobkyně provést uložení svých webových stránek do soudního počítače ve formátu html (aby bylo prokázáno, že se ukládají bez grafiky), a dále konzultaci nebo znalecký posudek odborníka z oblasti IT (aby odpověděl na otázky, zda se stránky uložené v html zobrazují bez grafických prvků, a zda lze prokázat, že jsou v souboru inspektorátu uloženy stránky žalobkyně kompletní).

III. Argumentace žalované

7. Žalovaná navrhuje podanou žalobou zamítnout a odkazuje na odůvodnění napadeného rozhodnutí. Pouze podpůrně poukazuje na skutečnost, že na webových stránkách žalobkyně nenalezl poučení o možnosti mimosoudního řešení sporů i podatel podnětu, vystupující jako spotřebitel.
8. Žalobkyně na to reagovala námitkou, že podnět k zahájení kontroly jejích webových stránek podal konkurenční subjekt působícím ve stejném podnikatelském oboru jako žalobkyně ve snaze žalobkyni zdiskreditovat. Žalobkyně proto neshledává jeho tvrzení důvěryhodnými.

IV. Řízení před krajským soudem

9. Ve věci proběhlo dne 25. 10. 2021 na žádost žalobkyně ústní jednání podle § 49 zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní (dále jen „s. ř. s.“), žalobkyně se však na něj nedostavila.
10. Soud provedl na návrh žalobkyně důkaz aktuální verzí internetových stránek žalobkyně ze dne 25. 10. 2021, konkrétně sekce „Potřebujete právě zařídit pohřeb?“ (adresa: <http://www.concordia.cz/www/pohreb.php?ukaz=>). Tuto stránku uložil soud v prohlížeči Microsoft Edge celkem čtyřmi způsoby: (I.) webová stránka, jen HTML, (II.) webová stránka, úplná, (III.) webová stránka, jediný soubor, (IV.) zachycení webu ve formátu JPEG. Z tohoto důkazu vyplynulo, že poučení o mimosoudním řešení sporů je v současné době obsaženo v předmětné sekci na konci (poslední odstavec), a to ve formě textové. Dále je zřejmé, že různé způsoby uložení skutečně zachycují různé množství grafických prvků stránek žalobkyně. Nejúplnější se jeví uložení stránek jako jediného souboru, popř. formou zachycení webu ve formátu JPEG. Ve formě „jen HTML“ je sice v úplnosti zachycen text internetové stránky, ale grafické prvky zcela chybí. Způsobu zachycení stránky, který zvolil žalovaný, odpovídá volba „webová stránka, úplná“. Tento způsob – navzdory svému názvu – zachycuje jen část grafických prvků (chybí logo, svíčka a fotografie v záhlaví), text nicméně zachycuje v úplnosti.
11. Soud dále provedl z vlastní iniciativy dokazování elektronickou zálohou též sekce internetových stránek žalobkyně, tj. „Potřebujete právě zařídit pohřeb?“, a to v podobě archivované v rámci projektu Wayback Machine – internet archive (adresa: <https://web.archive.org/web/20170207050147/http://www.concordia.cz:80/www/pohreb.php>) a ve formě „zachycení webu“ ve formátu JPEG. Projekt Wayback Machine zachycuje danou sekci v té podobě, jakou měla dne 7. 2. 2017. Z důkazu vyplynulo, že poučení o mimosoudním řešení sporů na této stránce k uvedenému datu obsaženo nebylo, a to ani v textové, ani v grafické podobě.
12. Elektronickou zálohu internetových stránek, jimiž prováděl soud při jednání dokazování, uložil soud na CD nosič, který obsahuje i zvukový záznam z jednání.

V. Posouzení věci krajským soudem

13. Žaloba **není důvodná**.

Skutková zjištění

14. Soud nejprve stručně nastíní skutkový stav, jak vyplynul ze správního spisu a z dokazování před soudem (které proběhlo při výše zmíněném ústním jednání ve věci), a to jen v rozsahu potřebném pro následné právní posouzení věci.
15. Inspektorát přijal dne 1. 10. 2018 podnět obsahující soupis poskytovatelů pohřebních služeb, na jejichž webových stránkách podatel nenašel informaci o mimosoudním řešení sporů. Identita podatele podnětu není ze správního spisu zřejmá. Inspektorát na základě podnětu provedl dne 23. 10. 2018 kontrolu webových stránek žalobkyně způsobem simulujícím běžnou aktivitu spotřebitelů a zjistil, že se na nich uvedená informace skutečně nenachází. Žalobkyně proti kontrolnímu zjištění vznesla dne 22. 11. 2018 námitky. Uvedla, že ve spise je vytištěna pouze sekce „Naše kanceláře a kontakty“, avšak požadovaná informace je uvedena v sekci „Potřebujete právě zařídit pohřeb?“ a doložila odkaz na tuto stránku. Odmítla odpovědnost za to, že se někomu její stránky zobrazí nesprávně, neúplně nebo vůbec. Ředitel inspektorátu námitky dne 3. 12. 2018 zamítl

s tím, že stránku s kontakty vytiskl inspektorát do spisu jen kvůli identifikaci kontrolované osoby. Internetové stránky www.concordia.cz inspektorát v úplnosti zálohoval v elektronické podobě již při zahájení kontroly (dne 11. 10. 2018). V žalobkyní odkazované sekci tam zákonem požadovaná informace obsažena není, na rozdíl od aktuální verze, kterou podle ředitele inspektorátu žalobkyně až později upravila. Proto dospěl inspektorát k závěru, že žalobkyně nesplnila povinnost informovat spotřebitele jasným, srozumitelným a snadno dostupným způsobem o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů ve smyslu § 14 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Inspektorát výrokem I. rozhodnutí o přestupku uznal žalobkyni vinnou ze spáchání výše popsaného přestupku, ve výroku II. jí uložil pokutu ve výši 2 000 Kč a ve výroku III. povinnost uhradit náklady řízení ve výši 1 000 Kč.

16. V „prvním kole“ žalovaná napadené rozhodnutí na základě odvolání zrušila, protože žalobkyně neměla možnost se vyjádřit k záloze svých internetových stránek (ta nebyla založena do spisu). Inspektorát proto uskutečnil dne 26. 8. 2019 ústní jednání, na němž žalobkyni s provedenou elektronickou zálohou jejích internetových stránek seznámil. Jednatel žalobkyně si na jednání pouze nafotil snímky obrazovky a sdělil, že se vyjádří písemně. Dne 12. 9. 2019 pak sdělil, že se dočetl o řadě důvodů, pro něž se mohou internetové stránky zobrazit uživateli neúplně (antivirový program, typ internetového prohlížeče). Zároveň podotkl, že na zálohovaných stránkách chybí firemní logo, nápis „pohřební služby“, adresa internetových stránek, obrázek svíčky a fotografie obřadní síně a pohřebního vozidla, a namísto syté černé barvy písma u nadpisů odstavců zobrazilo světlé nevýrazné písmo, takže i správnému orgánu se stránky zobrazily neúplně. Proto navrhl přibrat odborníka z oblasti IT, který by prozkoumal počítač správního orgánu a odpověděl na otázku, zda byly stránky v okamžiku uložení kompletní, či nikoliv. Inspektorát přesto vydal rozhodnutí o přestupku s totožným výrokem, jako dříve, neboť odpovědnost podnikatele za předmětný přestupek je podle něj objektivní. Odpovídá za obsah internetových stránek, které provozuje, a nemůže se jí zbavit tvrzením, že se uživateli zobrazil jeho web neúplně kvůli určitému počítačovému programu. Inspektorát si v den kontroly zobrazil předmětné internetové stránky stejně, jako by to učinil běžný spotřebitel.
17. Žalovaná v napadeném rozhodnutí zamítla odvolání a potvrdila rozhodnutí o pokutě. Žalobkyně argumentovala v odvolání obdobně jako ve vyjádření k ústnímu jednání, nad rámec toho pouze vyjádřila nesouhlas s úpravou mimosoudního řešení sporů ve spotřebitelském právu a odmítla názor inspektorátu, že odpovídá i za neúplné zobrazení svých webových stránek spotřebiteli, jako absurdní. Žalovaná v odvolacím rozhodnutí zopakovala, že kontrola inspektorátu simulovala běžnou aktivitu spotřebitelů, a doplnila, že byla provedena na standardním počítači, který žádné problémy se zobrazováním internetových stránek nevykazoval. Předmětné stránky byly zálohovány v takovém rozsahu, v jakém byly zobrazeny. Rozhodnutí tudíž nezávisí na posouzení odborných skutečností, které úřední osoby postrádají, a není důvod přivírat znalce z oboru IT – důkazní návrh žalobkyně označila za účelový a irelevantní.

Právní posouzení

18. Žalobkyně namítala, že správní orgány nezjistily v řízení dostatečně skutkový stav a opomenuly její důkazní návrhy. Krajský soud k tomu nejprve obecně podotýká, že vady dokazování lze obecně rozdělit do tří skupin, a to důkazy získané procesně nepřipustným způsobem (tzv. ovoce z otráveného stromu), dále rozpory v hodnocení důkazů (zpravidla

půjde o extrémní nesoulad mezi skutkovými zjištěními a provedenými důkazy), a konečně opomenutí důkazů – ať již se soud opomene vyrovnat s důkazním návrhem, nebo důkaz sice provede, ale nijak jej ve skutkovém hodnocení nezohlední [pro shrnutí relevantní judikatury srov. usnesení Ústavního soudu sp. zn. III. ÚS 376/03 ze dne 14. 1. 2004 (U 1/32 SbNU 451)]. Soud není povinen provést všechny důkazy, které účastníci řízení navrhnou, ale musí na jejich důkazní návrhy odpovídajícím způsobem reagovat [nález Ústavního soudu sp. zn. III. ÚS 61/94 ze dne 16. 2. 1995 (N 10/3 SbNU 51)]. Zamítnutí důkazu lze korektně odůvodnit pouze jedním ze tří důvodů: Za prvé, že skutečnost, k jejímuž ověření nebo vyvrácení je navrhován důkaz, nemá relevantní souvislost s předmětem řízení. Za druhé, že důkaz není s to ani ověřit ani vyvrátit tvrzenou skutečnost, čili ve vazbě na skutkové tvrzení nedisponuje vypovídací potencií. Za třetí je to nadbytečnost důkazu, tj. argument, dle něhož určité tvrzení, k jehož ověření nebo vyvrácení je důkaz navrhován, bylo již v dosavadním řízení bez důvodných pochybností ověřeno nebo vyvráceno [nález Ústavního soudu sp. zn. III. ÚS 569/03 ze dne 29. 6. 2004 (N 87/33 SbNU 339)]. Tyto obecné zásady platí podle judikatury Nejvyššího správního soudu i pro dokazování ve správním řízení (srov. např. rozsudek ze dne 31. 1. 2019, čj. 2 As 66/2018 - 70, bod [52]).

19. Přímo k dokazování toho, zda internetová stránka obsahovala určité informace, se Nejvyšší správní soud komplexně vyslovil v rozsudku ze dne 24. 8. 2016, čj. 1 As 80/2016 - 30, č. 3466/2016 Sb. NSS. Z něj vyplývá, že tištěná podoba internetové stránky zpravidla nebude dostatečným důkazem o tom, že určitá informace na stránce chyběla, neboť *„zachycením internetové stránky tiskem se mohou vytratit nejenom určité grafické prvky, ale i prvky obsahující plnohodnotný text a veškeré odkazy směřující uživatele na další informace“*. Proto je třeba zdokumentovat všechny prvky internetové stránky, které by reálně byly schopné nést určité sdělení, které na stránkách má absentovat (v daném případě Nejvyšší správní soud použil pro příklad funkci *printscreen*, tj. snímek obrazovky). Nejvyšší správní soud ovšem také v citovaném rozhodnutí uvedl: *„Žalovaná žalobkyni potrestala za to, že jasným, výstižným a zřetelným způsobem v reklamě na internetových stránkách neuvedla určité informace o nabízeném spotřebitelském úvěru. Takováto informace se typicky sděluje pomocí textu, nikoliv pomocí grafických částí internetové stránky. Samotná reklama na spotřebitelský úvěr, obsahující některé podmínky spotřebitelského úvěru, na stránkách byla uvedena právě formou prostého textu. Jeví se tedy zcela nepravděpodobné, že by jiné podmínky byly uvedeny v grafické části na některém z obrázků na internetové stránce.“*
20. Nahlédne-li soud touto optikou na nynější případ, musí v první řadě konstatovat, že zachycení podoby internetové stránky žalobkyně v elektronické formě ve formátu *html* se jeví jako vhodný způsob provedení důkazu v dané situaci. Správní orgány mohly zcela důvodně vycházet z předpokladu, že pokud by se poučení o mimosoudním řešení sporů na stránkách žalobkyně nacházelo, bylo by tam obsaženo ve formě textu. Případná ztráta některých grafických prvků by tedy neměla mít na vypovídací hodnotu důkazu nikterak fatální vliv. Žádné pochybnosti nemohla vzbudit ani prvotní reakce žalobkyně ve správním řízení, tj. její námítky proti kontrolním zjištěním. Zde žalobkyně ani náznakem nezminila, že by snad poučení o mimosoudním řešení sporů bylo na jejích internetových stránkách obsaženo v nějaké nestandardní (jiné než textové) formě. Ani později v průběhu správního řízení žalobkyně nic takového netvrdila, poukazovala jen obecně na to, že se její internetové stránky mohly zobrazit uživateli neúplně, což demonstrovala na absenci grafických prvků. Tvrzení, že předmětné poučení bylo obsaženo právě v chybějících grafických prvcích, uplatnila poprvé až v žalobě.

21. Z tohoto hlediska musí krajský soud konstatovat, že žalovaná zcela správně vyhodnotila důkazní stav jako dostatečně zjištěný a nevzbuzující důvodné pochybnosti. Správní orgán nedisponuje nekonečnou fantazií, tudíž ani ve správním řízení zahájeném z úřední povinnosti, v němž hodlá účastníkovi řízení uložit povinnost, není povinen za tohoto účastníka domýšlet skutková tvrzení, jež by mohl na svou obranu uplatnit (usnesení rozšířeného senátu Nejvyššího správního soudu ze dne 2. 5. 2017, čj. 10 As 24/2015 - 71).
22. Soud se seznámil s obsahem správního spisu, zejména přiloženého CD se zálohou internetových stránek žalobkyně, a konstatuje, že způsob a rozsah, jakým je na něm zachycen stav internetových stránek žalobkyně, považuje za dostatečný a souladný s požadavky zásady materiální pravdy. Kontrolu webových stránek žalobkyně provedl inspektorát způsobem simulujícím postup průměrného spotřebitele a uložil zálohu verze webových stránek žalobkyně ze dne 11. 10. 2018 na CD nosič ve formátu *html*. Takto archivované soubory skutečně neobsahují všechny grafické prvky, tak jak uvedla žalobkyně, i když soud okrajově zmiňuje, že některé z nich (fotografie obřadní síně a pohřebního vozidla) jsou uloženy v samostatných adresářích. Z dokazování provedeného ve správním řízení nicméně jednoznačně vyplývá, že informace o subjektu mimosoudního řešení spotřebitelských sporů nebyla v žádném případě uvedena v době kontroly na internetových stránkách žalobkyně ve formě textu. Přitom právě to je forma, jakou by rozumný člověk pro předání takovéto informace zvolil a očekával.
23. Tvrzení žalobkyně, že takovéto poučení bylo součástí grafických prvků její internetové stránky, vznesené až v soudním řízení, pak vyhodnotil soud jako ryze účelové. Procesní obrana žalobkyně doznala v tomto směru v průběhu správního a soudního řízení značný vývoj, což ji činí nevěrohodnou. Nelze přehlédnout, že grafické prvky na současných stránkách (logo, svíčka a fotografie v záhlaví) zůstávají stejné bez ohledu na to, jakou sekci si uživatel otevře. Žalobkyně ale v námitkách proti kontrolnímu zjištění tvrdila, že informace je obsažena právě v sekci „Potřebujete právě zařídit pohřeb?“. Nadto ani archivovaná verze jejích stránek z února 2017, již provedl soud podpůrně důkaz při jednání, žádné takové poučení v žádném ze svých grafických prvků neobsahovala, ačkoliv příslušná povinnost bylo do zákona o ochraně spotřebitele vložena novelou č. 378/2015 Sb., s účinností od 1. 2. 2016.
24. Soud dále nemůže přisvědčit námitce žalobkyně o porušení § 56 správního řádu žalovanou tím, že nebyl v odvolacím řízení proveden znalecký posudek odborníkem z oboru IT. Svůj postup žalovaná v napadeném rozhodnutí řádně odůvodnila v souladu s § 52 správního řádu. Napadené rozhodnutí nezáviselo na posouzení skutečností, k nimž bylo třeba odborných znalostí, kterými správní orgány nedisponovaly. Dokazování ve správním řízení bylo založeno na kontrole webových stránek žalobkyně tak, jak se zobrazí průměrným spotřebitelům při seznámení s nabízenými službami žalobkyně, a to bez odborných znalostí z oboru IT. Z toho důvodu neshledal ani soud potřebu provádět žalobkyní navržený důkaz konzultací či znaleckým posudkem odborníka z oboru IT. Procesní obranu žalobkyně, že její internetové stránky obsahovaly v době kontroly poučení o mimosoudním řešení sporů v grafické podobě, má soud za zcela nevěrohodnou, a tudíž nevzbuzující jakékoliv pochybnosti o zjištěném skutkovém stavu.

VI. Náklady řízení

25. O náhradě nákladů řízení rozhodl soud podle § 60 odst. 1 s. ř. s., podle něhož nestanoví-li tento zákon jinak, má účastník, který měl ve věci plný úspěch, právo na náhradu těch

nákladů řízení před soudem, které důvodně vynaložil, proti účastníkovi, který úspěch ve věci neměl. Žalobce před soudem neuspěl (soud žalobu zamítl jako nedůvodnou), proto nemá právo na náhradu nákladů řízení. Žalovanému správnímu orgánu by jinak – jakožto úspěšnému účastníkovi řízení – právo na náhradu nákladů řízení příslušelo, s ohledem na judikaturu Nejvyššího správního soudu mu je však nelze přiznat, neboť nepřesahují rámec jeho běžné úřední činnosti (srov. usnesení rozšířeného senátu ze dne 31. 3. 2015, čj. 7 Afs 11/2014 - 47, č. 3228/2015 Sb. NSS).

Poučení:

Proti tomuto rozsudku lze podat kasační stížnost ve lhůtě dvou týdnů ode dne jeho doručení. Kasační stížnost se podává u Nejvyššího správního soudu. 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 právních předpisů vyžadováno pro výkon advokacie.

Brno 25. 10. 2021

Mgr. Milan Procházka
předseda senátu