



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK JMÉNEM REPUBLIKY

Nejvyšší správní soud rozhodl v senátu složeném z předsedy Zdeňka Kühna, soudce Ondřeje Mrákoty a soudkyně Michaely Bejčkové v právní věci žalobkyně: **DOMARA s.r.o.**, se sídlem Nerudova 1093, Vrchlabí, zastoupená JUDr. Michalem Hruškou, advokátem se sídlem Svatojanské náměstí 47, Trutnov, proti žalované: **Česká obchodní inspekce**, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2 – Nové Město, proti rozhodnutí žalované ze dne 21. 1. 2019, čj. ČOI-9739/19/O100/2700/18/19/Kr/Št, v řízení o kasační stížnosti žalobkyně proti rozsudku Krajského soudu v Hradci Králové ze dne 27. 8. 2021, čj. 30 A 52/2019 - 85,

t a k t o :

- I. Rozsudek Krajského soudu v Hradci Králové ze dne 27. 8. 2021, čj. 30 A 52/2019 - 85, **se ruší**.
- II. Rozhodnutí žalované ze dne 21. 1. 2019, čj. ČOI-9739/19/O100/2700/18/19/Kr/Št, **se ruší** a věc **se vrací** žalované k dalšímu řízení.
- III. Žalovaná **je povinna** zaplatit žalobkyni náhradu nákladů řízení ve výši 20 342 Kč, a to do 30 dnů od právní moci tohoto rozhodnutí k rukám jejího zástupce JUDr. Michala Hrušky, advokáta.

Odůvodnění:

I. Vymezení věci

[1] V nynější věci se NSS zabývá naplněním formální a především materiální stránky přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, a to v poněkud neobvyklé kauze ze spotřebitelského práva.

[2] Žalobkyně (stěžovatelka) v roce 2017 provozovala webové stránky, které v mnoha ohledech vypadaly jako běžný e-shop. Stránky obsahovaly nabídku zboží s cenami nebo všeobecné obchodní podmínky. Stěžovatelka stránky provozovala jen jako katalog

zboží, nechtěla z nich mít plně funkční internetový obchod (teprve později začala používat nově vytvořený e-shop na jiné webové adrese). Na stránkách na to výslovně upozorňovala a navíc v tom byla úspěšná - žádný „běžný“ zákazník si na těchto stránkách nikdy nic neobjednal.

[3] V roce 2017 ale Česká obchodní inspekce (konkrétně inspektorát pro Královéhradecký a Pardubický kraj) zahájila se stěžovatelkou řízení, které vyústilo v rozhodnutí, že stěžovatelka spáchala přestupek podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Inspektorát za to uložil stěžovateli pokutu ve výši 10 000 Kč. Přestupku se stěžovatelka dopustila tím, že porušila zákaz používání nekalých obchodních praktik podle zákona o ochraně spotřebitele. Konkrétně ke dni 17. 7. 2017 na stránkách <http://domara.webnode.cz> ve všeobecných obchodních podmínkách uváděla, že *„doba doručení je obvykle 2-7 pracovních dnů od odeslání objednávky“*, ačkoli spotřebiteli nemohlo být jasné, zda se *„odesláním objednávky“* rozumí odeslání *objednávky zákazníkem v uživatelském prostředí e-shopu* nebo odeslání již *objednaného zboží zákazníkovi*. Teprve během správního řízení byla na stránkách vytvořena a dokončena první objednávka. „Zákazníky“ ale byly pracovnice inspektorátu, které testovaly funkčnost webových stránek. Právě otázka, jaký význam dát tomu, že stěžovatelčin e-shop sice fungoval, ale i s přispěním stěžovatelky jej nikdo fakticky nevyužíval, je nyní jádrem sporu.

[4] Proti rozhodnutí inspektorátu stěžovatelka podala odvolání, které však žalovaná (ústřední inspektorát) zamítla. Stěžovatelka následně podala i žalobu ke krajskému soudu. Krajský soud nejprve rozhodnutí žalované zrušil, NSS však ke kasační stížnosti žalované rozhodnutí krajského soudu zrušil rozsudkem ze dne 9. 6. 2021, čj. 10 As 301/2020 - 29, a vrátil mu věc k dalšímu řízení. NSS zavázal krajský soud mj. k tomu, aby samostatně posoudil otázku naplnění materiální stránky přestupku – tedy společenské škodlivosti jednání. Krajský soud v novém řízení ve věci znovu rozhodl a žalobu tentokrát zamítl.

II. Shrnutí argumentů kasační stížnosti a vyjádření žalované

[5] Proti rozsudku krajského soudu nyní podala kasační stížnost stěžovatelka, a to z důvodu podle § 103 odst. 1 písm. a) s. ř. s. Stěžovatelka tvrdí, že svým prohlášením nenaplnila ani formální, ani materiální stránku přestupku. Ohledně formální stránky namítá, že formulace *„od odeslání objednávky“* v obchodních podmínkách byla jednoznačná, protože ji stěžovatelka použila v části podmínek nazvané *„Doprava“*. K materiální stránce pak opakuje, že stránky záměrně označila jen jako katalog a neměla na nich proto žádné „skutečné“ zákazníky. Naopak postup žalované byl podle stěžovatelky účelový.

[6] Žalovaná jen stručně navrhla kasační stížnost zamítnout. Všechny znaky přestupku stěžovatelka naplnila, škodlivost jejího jednání žalovaná promítla do výše pokuty.

III. Právní hodnocení Nejvyššího správního soudu

[7] Kasační stížnost je přípustná, má požadované náležitosti, byla podána včas a osobou oprávněnou. Důvodnost kasační stížnosti NSS posoudil v mezích jejího rozsahu a uplatněných důvodů (§ 109 odst. 3 a 4 s. ř. s.); neshledal přitom vady, jimiž by se musel zabývat i bez návrhu

pokračování

[8] Kasační stížnost je také důvodná.

[9] NSS předesílá, že skutkovým stavem nynější věci se zabýval podrobně v prvním rozsudku 10 As 301/2020 (k výslovné kasační námitce, zda správní orgány skutkový stav zjistily dostatečně). V podrobnostech proto NSS na předchozí rozsudek odkazuje a níže rekapituluje jen ty části skutkových zjištění, které jsou pro vypořádání kasačních námitek nezbytné. NSS v rozsudku 10 As 301/2020 řešení ani jedné z níže podrobně rozebíraných otázek nepředjímal, a naopak zavázal krajský soud, aby je posoudil jako první (srov. body 12 a 18 cit. rozsudku).

[10] NSS dodává, že stěžovatelka důvodně namítá, že v bodu 34 rozsudku krajského soudu je nesprávně uvedena adresa, ze které pracovnice žalované učinily objednávku. Jde však jen o zjevnou nepřesnost v psaní bez vlivu na zákonnost rozsudku.

III. A. *K formální stránce přestupku*

[11] Nejprve se NSS zabýval námitkou, že jednání stěžovatelky nenaplnilo formální stránku přestupku. Stěžovatelka nesouhlasí s tím, že by formulace „od odeslání objednávky“ uvedená v obchodních podmínkách na jejím webu nebyla jednoznačná. Upozorňuje, že je potřeba přihlídnout k rozdělení rubrik „Doručení“ a „Doprava“ a že fráze „od odeslání objednávky“ se váže k předání přepravci.

[12] Přestupek stěžovatelky v nynější věci spočívá v *porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik* podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Podle § 4 odst. 1 věty první 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*. Podle § 4 odst. 3 téhož zákona 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*. Podle § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele je užívání nekalé obchodní praktiky zakázáno *před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí*.

[13] Konkrétně prohřešek stěžovatelky posoudila žalovaná jako tzv. *klamavé opomenutí* podle § 5a odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele spočívající v tom, že prodávající (mj.) *zatají nebo poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem tzv. podstatné informace, pokud taková praktika vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil*. Podstatnými informacemi jsou podle prvního odstavce § 5a informace, *které v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě*.

[14] Ke skutkovému stavu NSS uvádí následující. Ve všeobecných obchodních podmínkách na webových stránkách <http://domara.webnode.cz> stěžovatelka uváděla v kapitole Okamžik uzavření kupní smlouvy, datum zaplacení a dodání a podkapitole Dodání následující: „DOMARA vám dodá zboží v nejkratší možné lhůtě“. V další kapitole

Doprava pak bylo napsáno: „Společnost DOMARA je schopna dodat objednané zboží na libovolné místo v České republice. Doba doručení je obvykle 2-7 pracovních dnů od odeslání objednávky. DPD balík je doručován ke vstupním dveřím na dodací adrese“. Nic jiného ohledně doručování zboží obchodní podmínky neříkaly.

[15] NSS souhlasí s žalovanou, že stěžovatelka uvedla podstatné informace nejasným způsobem. V současné době pravděpodobně nelze pochybovat o tom, že informace, jak dlouho potrvá dodání či doprava zboží z e-shopu k zákazníkovi, je důležitá a zákazník se na jejím podkladu přinejmenším může rozhodovat o koupi [ostatně podle § 5a odst. 3 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele *se v případě nabídky ke koupi za podstatné informace, nejsou-li patrné ze souvislostí*, považují i informace o dodání]. NSS uznává, že ustanovení obchodních podmínek jsou v projednávaném případě napsaná spíše nešikovně než záměrně klamavě. Stejně tak vnímá, že nejasnost, zda se doba vztahuje k odeslání objednávky zákazníkem v rozhraní internetového obchodu, nebo k odeslání zboží stěžovatelkou, je již na hraně toho, co pro průměrného spotřebitele může být podstatné. Nutno ale dodat, že stěžovatelku nikdo nenutil detailní údaje o doručovací době psát přímo do obchodních podmínek (ostatně je dnes běžné, že spotřebitelé nehledají všechny informace o dodací době přímo v obchodních podmínkách, ale jinde na stránkách e-shopu).

[16] Především však výše uvedené nemá vliv na to, že jednání stěžovatelky formálně naplnilo skutkovou podstatu přestupku. Výše cit. ustanovení zákona o ochraně spotřebitele je podle NSS potřeba vykládat v souladu s cílem právní úpravy, tj. ve prospěch ochrany spotřebitele (podobně např. rozsudek ze dne 7. 6. 2022, čj. 3 As 70/2020 - 73, *DELIKOMAT*, bod 34). NSS též připomíná, že spotřebitel nemusí uskutečnit nákup, aby učinil rozhodnutí o obchodní transakci, k ovlivnění spotřebitele může dojít ještě před uskutečněním nákupu (srov. též rozsudek ze dne 18. 1. 2018, čj. 8 As 260/2017 - 53, *endala*, bod 22 a judikaturu a odbornou literaturu tam citovanou).

[17] Na naplnění formální stránky přestupku též nic nemění argumenty stěžovatelky. Žalovaná má totiž pravdu, že v obchodních podmínkách stěžovatelka často pracovala s pojmem „objedávka“ právě ve smyslu objednávky učiněné zákazníkem v prostředí e-shopu. Ani z rozdělení částí podmínek na kapitoly „Doručení“ či „Doprava“ neplyne jiný závěr (koneckonců tyto dva pojmy jsou v kontextu internetových obchodů skoro shodné a obchodní podmínky v projednávaném případě nejsou jejich rozdělením o nic jasnější).

III. B. K materiální stránce přestupku

[18] Druhou, obsáhlejší námitku směřovala stěžovatelka proti závěru o naplnění materiální stránky přestupku. Zdůrazňuje, že neměla žádný úmysl zboží nabízené na stránkách prodat a že učinila řadu kroků k tomu, aby „nákup“ nebylo možné uskutečnit. Webové stránky upravila tak, aby si je žádný zákazník nespletl se „skutečným“ e-shopem, proto, vyjma pracovníků žalované, ani žádný zákazník objednávku neučinil.

[19] Zde je potřeba podrobněji připomenout závěry z prvního rozsudku NSS v této věci. Stěžovatelka totiž i nyní tvrdí, že na stránkách <http://domara.webnode.cz> se nenacházel „funkční internetový obchod“. Již v prvním rozsudku však NSS vysvětlil, že prostředí na webových stránkách umožňovalo nejenom učinit *rozhodnutí o koupi* ve smyslu § 4 odst. 4 zákona o ochraně spotřebitele, dokonce podle obchodních podmínek umožňovalo

pokračování

uzavřít kupní smlouvu. Podle obchodních podmínek mohl zákazník nakoupit zboží „klasicky“ přes rozhraní obchodu (vložením zboží do košíku, vybráním způsobu platby a dokončením objednávky). Především ale již samotné obchodní podmínky uváděly, že „*k uzavření smlouvy mezi [stěžovatelkou] a zákazníkem dochází potvrzením přijetí objednávky.*“ Tak se při kontrolním nákupu také stalo – pracovnice žalované si vybraly zboží, způsob vyzvednutí i úhrady kupní ceny, dokončily objednávku a stěžovatelka jim následně přijetí objednávky potvrdila. *Není sporné, že k potvrzení došlo automaticky, skrze funkci stránek, kterou stěžovatelka nemohla vypnout (blíže 10 As 301/2020, bod 8 násl.).*

[20] Na druhé straně ani žalovaná nezpochybňuje, že stěžovatelka nechtěla stránku <http://domara.webnode.cz> provozovat jako e-shop, pouze ji zamýšlela (patrně dočasně) využít jako online katalog zboží (NSS ani nemá důvod nevěřit stěžovateli, že by případnému nechtěnému nákupu zákazníka zkusila zabránit). Není sporu ani o tom, že stěžovatelka podnikla kroky k tomu, aby si zákazníci nespletli webovou stránku se skutečným e-shopem – jak sama uvádí, hned na několik stránek umístěných na <http://domara.webnode.cz> dala tučný výrazný text „*Tyto stránky slouží jako katalog*“ (v průběhu správního řízení nakonec celý obsah stránek smazala).

[21] NSS připomíná vymezení přestupku podle § 5 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich. Přestupek je *společensky škodlivý* protiprávní čin, který je v zákoně za přestupek výslovně označen a který vykazuje znaky stanovené zákonem, nejde-li o trestný čin.

[22] Obecně lze vycházet z toho, že jednání, jehož formální znaky jsou označeny zákonem za přestupek, „*naplňuje v běžně se vyskytujících případech materiální znak přestupku, neboť porušuje či ohrožuje určitý zájem společnosti. Z tohoto závěru však nelze dovodit, že by k naplnění materiálního znaku skutkové podstaty přestupku došlo vždy, když je naplněn formální znak přestupku zaviněným jednáním fyzické osoby. Pokud se k okolnostem jednání, jež naplní formální znaky skutkové podstaty přestupku, přidruží takové další významné okolnosti, které vylučují, aby takovým jednáním byl porušen nebo ohrožen právem chráněný zájem společnosti, nedojde k naplnění materiálního znaku přestupku a takové jednání potom nemůže být označeno za přestupek*“ (rozsudek ze dne 14. 12. 2009, čj. 5 As 104/2008 - 45, č. 2011/2010 Sb. NSS, tehdy ještě ve vztahu ke staré právní úpravě zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, obdobně ve vztahu k novému zákonu č. 250/2016 Sb. rozsudek ze dne 29. 10. 2020, čj. 9 As 173/2020 - 32, body 57-58). V obvyklých situacích tedy bude materiální stránka přestupku dána, jen ve výjimečných a zvláštních situacích dána nebude. To platí tím spíše u přestupků ohrožovacích, o který jde též v nynější věci (srov. rozsudek ze dne 27. 9. 2016, čj. 6 As 187/2016 - 23, bod 20).

[23] Okolnostmi, které snižují společenskou škodlivost, mohou být „*význam právem chráněného zájmu, který byl přestupkovým jednáním dotčen, způsob jeho provedení a jeho následky, okolnosti, za kterých byl přestupek spáchán, osoba pachatele, míra jeho zavinění a jeho pohyblivost*“ (opět 5 As 104/2008).

[24] Lze též dodat (především k vyjádření žalované), že materiální stránka protiprávního jednání se v případě přestupků musí projevit nejen při stanovení výše sankce, ale již

při posuzování trestnosti sporného jednání (rozsudek ze dne 31. 5. 2007, č. 8 As 17/2007 - 135, č. 1338/2007 Sb. NSS).

[25] V této otázce shledal NSS kasační stížnost důvodnou, jednání stěžovatelky nenaplnilo materiální stránku přestupku. NSS upozorňuje, že jeho závěry jsou omezeny na specifické okolnosti právě projednávaného případu a nelze je zobecňovat nad rámec níže vysvětlený.

[26] Materiální stránka přestupku má větší význam především u přestupků s abstraktně formulovanou skutkovou podstatou. Na rozdíl například od celé řady konkrétně vymezených přestupků z dopravní oblasti (typicky přestupků spočívajících v překročení povolené rychlosti či porušení jiné zákonem konkrétně stanovené povinnosti) je skutková podstata přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele (navázaná mj. na klamavé opomenutí podle § 5a tohoto zákona) abstraktní a může pod ni spadat širší a pestřejší paleta případů. Proto je zde i prostor pro zkoumání materiální stránky přestupku podstatně větší než například u dopravních přestupků (pokud u nich zákonodárce zcela přesně vymezil, jaké jednání chce postihovat). Právě u přestupků s abstraktně formulovanou skutkovou podstatou dává smysl zvažovat, zda se určité jednání z hlediska míry společenské škodlivosti nevytéká typovým případům.

[27] Současně NSS dodává, že zákonodárce v § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele nemířil jen na prohřešky středně či méně ohrožující zákonem chráněný zájem. Naopak, § 24 odst. 17 písm. e) zákona o ochraně spotřebitele počítá s pokutou až 5 milionů Kč. Tím NSS neříká, že každé použití nekalých obchodních praktik musí být velmi závažné, posiluje to však argumenty pro zvážení materiální stránky přestupku.

[28] Jak NSS již uvedl výše (bod [15]), jednání stěžovatelky sice lze považovat za klamavé opomenutí podle § 5a zákona o ochraně spotřebitele, jde však již o hraniční případ, nikoli o tak matoucí ustanovení obchodních podmínek, které by bylo na první pohled zjevně klamavé. Především je však potřeba vzít do úvahy, jakým *způsobem* se stěžovatelka k naplnění formální stránky přestupku vůbec dostala a *za jakých okolností* se tak stalo. Stěžovatelka se do problému dostala proto, že jednoduše v začátku podnikání podcenila technické parametry stránek, které si zkusila vytvořit. Nadto se stěžovatelka již předem snažila zamezit tomu, aby si spotřebitelé její stránky pletli s aktivně využívaným e-shopem, opakovaně na stránkách upozorňovala na to, že nejde o e-shop, ale o katalog.

[29] Konečně, byť jde o delikt ohrožovací (ovšem svou povahou velmi specifický), je podle NSS třeba přihlídnout i k tomu, že krom pracovníků žalované nikdo sporné stránky za e-shop nepovažoval (NSS opakuje, že ve věci není sporné, že nikdo jiný ani nezkusil vytvořit na těchto stránkách objednávku). NSS k této skutečnosti opět přihlíží jako ke způsobu spáchání přestupku, resp. okolnosti jeho spáchání. Stěžovatelka do 17. 7. 2017, tedy až do kontroly provedené pracovníci žalované, stránky úspěšně provozovala tak, že nikdo ke stránkám nepřistoupil jako k funkčnímu e-shopu. Všichni – tedy krom žalované – chápali sporné stránky *v souladu s jejich výslovným označením* jako katalog, nikoli jako e-shop.

[30] NSS tedy dospěl k závěru, že nynější věc se zcela vymyká tomu, co zamýšlí zákon o ochraně spotřebitele postihovat. Jednání stěžovatelky nedosahuje takové společenské

pokračování

škodlivosti, aby na něj bylo možno pohlížet jako na přestupek podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Stěžovatelka na všechny zvláštní okolnosti tohoto případu poukazovala od počátku správního řízení, žalovaná však tyto zcela specifické okolnosti dostatečně nezohlednila. NSS doufá, že žalovaná v budoucnosti rozliší banální podnikatelské chyby, jako je tento případ, od skutečných škodlivých jednání, a ve své praxi se zaměří nikoli na triviality, ale na to, co trestat podle zákona opravdu má.

IV. Závěr a náklady řízení

[31] Kasační stížnost je důvodná, proto NSS napadený rozsudek zrušil (§ 110 odst. 1 s. ř. s.). Současně NSS zrušil i napadené rozhodnutí žalované a věc jí vrátil k dalšímu řízení (§ 110 odst. 2 písm. a) s. ř. s. ve spojení s § 78 odst. 3 a 4 s. ř. s.). Žalovaná je vázána právním názorem vysloveným v tomto rozsudku, dle něhož v této věci o přestupek nešlo (§ 110 odst. 2 ve spojení s § 78 odst. 5 s. ř. s.).

[32] NSS je posledním soudem, který o věci rozhodl, proto musí určit náhradu nákladů celého soudního řízení. Podle § 60 odst. 1 ve spojení § 120 s. ř. s. má úspěšná stěžovatelka právo na náhradu důvodně vynaložených nákladů proti žalované, která úspěch ve věci neměla.

[33] Stěžovatelčiny náklady v řízení o žalobě spočívají v soudním poplatku za žalobu ve výši 3 000 Kč (v řízení o žalobě neučinila žádný úkon advokátem), soudní poplatek za nyní podanou kasační stížnost ve výši 5 000 Kč a odměně advokáta za tři úkony právní služby, všechny v řízení o kasační stížnosti: přípravu a převzetí zastoupení a repliku v řízení 10 As 301/2020 a nyní sepsání kasační stížnosti [§ 11 odst. 1 písm. a) a g) vyhlášky č. 177/1996 Sb., o odměnách advokátů a náhradách advokátů za poskytování právních služeb (advokátní tarif)], tj. v této věci 3 × 3 100 Kč [§ 7 ve spojení s § 9 odst. 4 písm. d) advokátního tarifu], a paušální částka ve výši 300 Kč za každý úkon právní služby (§ 13 odst. 4 advokátního tarifu), tedy 3 × 300 Kč. Advokát je plátcem DPH, jeho odměna se proto zvyšuje o tuto daň. Společně s oběma soudními poplatky je tedy žalovaná povinna stěžovatelce k rukám advokáta uhradit náhradu nákladů ve výši **20 342 Kč**, a to ve lhůtě 30 dnů od právní moci tohoto rozsudku

Poučení: Proti tomuto rozsudku **n e j s o u** opravné prostředky přípustné.

V Brně dne 18. srpna 2022

Zdeněk Kühn
předseda senátu