



ČESKÁ REPUBLIKA
ROZSUDEK
JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze rozhodl v senátě složeném z předsedkyně JUDr. Ing. Viery Horčicové a soudců JUDr. Jaromíra Klepše a JUDr. Vladimíra Gabriela Navrátila v právní věci

žalobkyně: **Servatech s.r.o.**
IČO 29040591
sídlem Záběhlická 134/95, 106 00 Praha 10
zastoupena JUDr. Michaelou Pechovou Vosátkovou, advokátkou
sídlem Eliášova 922/21, 160 00 Praha 6

proti

žalovanému: **Česká obchodní inspekce, Ústřední inspektorát**
sídlem Štěpánská 796/44, 110 00 Praha 1

v řízení o žalobě proti rozhodnutí žalovaného ze dne 12. 10. 2022 č. j. ČOI 126642/22/O100/Ber/Št,

takto:

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

Odůvodnění:

I. Předmět sporu

1. Žalobkyně se podanou žalobou domáhá přezkoumání rozhodnutí žalovaného ze dne 12. 10. 2022 č. j. ČOI 126642/22/O100/Ber/Št, kterým žalovaný zamítl odvolání žalobkyně a

Shodu s prvopisem potvrzuje X.

(K.ř. č. 1 – rozsudek)

potvrdil rozhodnutí České obchodní inspekce, inspektorátu Středočeského a Hl. města Prahy (správní orgán prvního stupně) ze dne 14. 6. 2022, č. j. ČOI 79030/22/1000, kterým správní orgán prvního stupně uznal žalobkyni vinnou z přestupku podle § 24 odst. 7 písm. l) ve spojení s § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, jelikož žalobkyně řádně neinformovala spotřebitele o podmínkách uplatnění práva z vadného plnění. Za to jí správní orgán prvního stupně uložil pokutu ve výši 10 000 Kč a povinnost uhradit náklady řízení paušální částkou 1 000 Kč.

2. Žalobkyně se dopustila přestupku tím, že dne 15. 2. 2021 prostřednictvím e-mailové zprávy informovala spotřebitele, že pro uplatnění reklamace chytrých hodinek „*bohužel potřebujeme k reklamaci fakturu*“, ačkoliv spotřebitel může doložit provedení nákupu i jinými způsoby.

II. Řízení předcházející podané žalobě

3. Spotřebitel uzavřel prostřednictvím portálu Heureka.cz kupní smlouvu se žalobkyní, jejímž předmětem byly chytré hodinky. Po necelých dvou letech zaslal spotřebitel žalobkyni e-mail, v němž chtěl tyto hodinky reklamovat, a dotázal se, zda mu pro reklamaci stačí přiložit e-mail od portálu Heureka.cz obsahující číslo objednávky. Žalobkyně spotřebiteli e-mailem odpověděla: „*bohužel potřebujeme k reklamaci fakturu. Pokud jí nebudete moct dohledat lze zaslat její opis v ceně 100,-.*“ O den později poslala žalobkyně spotřebiteli další e-mail, v němž znovu uvedla, že spotřebitel musí k reklamaci doložit fakturu.
4. V tomto jednání spatřoval správní orgán prvního stupně spáchání přestupku podle § 24 odst. 7 písm. l) zákona o ochraně spotřebitele, neboť žalobkyně požadovala po spotřebiteli prokázání nákupu fakturou, ačkoliv spotřebitel může podle zákona prokázat prodej i jinými způsoby. Tím žalobkyně porušila svou povinnost informovat spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, stanovenou v § 13 zákona o ochraně spotřebitele.
5. Za to žalobkyni uložil pokutu ve výši 10 000 Kč a povinnost uhradit náklady řízení paušální částkou 1 000 Kč (rozhodnutí správního orgánu prvního stupně ze dne 14. 6. 2022, č. j. ČOI 79030/22/1000).
6. Proti tomuto rozhodnutí podala žalobkyně odvolání, které žalovaný svým rozhodnutím zamítl a potvrdil prvostupňové rozhodnutí.
7. V rozhodnutí vyšel žalovaný z toho, že právní předpisy nechávají čistě na spotřebiteli, jak prokáže, že výrobek zakoupil u žalobkyně. Zákon v § 13 ukládá povinnost informovat spotřebitele bez ohledu na dokumenty či způsob komunikace. Není proto rozhodné, že žalobkyně poskytovala tyto informace řádně v reklamačním řádu, neboť žalobkyně musí tuto povinnost vůči spotřebiteli dodržovat i v e-mailové komunikaci.
8. Žalobkynino porušení stanovené povinnosti je navíc umocněno tím, že žalobkyně spotřebiteli nabízela vydat opis faktury za poplatek, aby mohl spotřebitel reklamaci uplatnit. Pokud je žalobkyně schopna vystavit opis faktury, musí mít zároveň ověřeno, že spotřebitel zakoupil výrobek u ní. Žalobkyni proto nic nebrání, aby reklamaci vyřídila rovnou.
9. Žalovaný nesouhlasil s námitkou žalobkyně, že nebyl dostatečně zjištěn skutkový stav. Správní orgán prvního stupně vycházel z e-mailové korespondence, jejíž podstatný obsah je zaznamenán v protokolu o kontrole.

Shodu s prvopisem potvrzuje X.

III. Žaloba

10. Žalobkyně je přesvědčena, že správní orgány neučinily veškerá potřebná skutková zjištění, jelikož vycházely pouze z e-mailové korespondence.
11. Povinnost informovat spotřebitele o okolnostech reklamace splnila žalobkyně prostřednictvím zveřejnění reklamačního řádu, který je součástí žalobkyniných obchodních podmínek. Reklamační řád i obchodní podmínky informují spotřebitele, že může prokázat nákup jakýmkoliv způsobem. Žalobkyně proto neporušuje § 13 zákona o ochraně spotřebitele, a to i s ohledem na § 11 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.
12. Správní orgány nezjistily dostatečně skutkový stav, jestliže opírají svá rozhodnutí pouze o obsah e-mailové korespondence, a nikoliv i o reklamační řád a obchodní podmínky.
13. V odůvodnění rozhodnutí správního orgánu prvního stupně je uvedeno, že prokázat práva z vadného plnění může spotřebitel např. i dodacím listem, výpisem z účtu nebo svědectvím jiné osoby. Žalobkyně však v e-mailu odpovídala konkrétnímu spotřebiteli, který nemohl prokázat nákup u žalobkyně jinak než fakturou. Žalobkyně totiž nevystavuje dodací listy, nákup hodinek byl hrazen dobírkou, takže není možné nákup prokázat výpisem z účtu, a prokázání svědectvím jiné osoby si nelze představit u prodeje na dálku prostřednictvím internetu.
14. Z těchto důvodů by měl soud zrušit rozhodnutí žalovaného a věc mu vrátit k dalšímu řízení.

IV. Vyjádření žalovaného a replika žalobkyně

15. Žalovaná ve vyjádření k žalobě uvedla, že žalobkyně je povinna informovat spotřebitele podle § 13 zákona o ochraně spotřebitele kdykoli, tedy i během přímé komunikace, ne pouze v reklamačním řádu. Bylo by proti smyslu a účelu zákona, pokud by žalobkyně mohla informovat spotřebitele o jeho právech v reklamačním řádu, ale při individuální komunikaci mu mohla poskytovat nepravdivé, zavádějící nebo neúplné informace.
16. Pokud žalobkyně neměla jistotu, že spotřebitel zakoupil výrobek u ní, měla ho obecně poučit, že spotřebitel musí prokázat zakoupení výrobku u žalobkyně, ale že způsob tohoto prokázání je na spotřebiteli.
17. Pokud si žalobkyně byla jista, že spotřebitel koupil výrobek u ní, až do té míry, že spotřebiteli nabízela zaslání opisu faktury za poplatek 100 Kč, nic nebránilo žalobkyni, aby začala reklamaci vyřizovat rovnou. Požadavek poplatku za zaslání opisu faktury je obstrukční a omezující vůči spotřebiteli.
18. Soud by měl proto žalobu zamítnout.
19. V reakci na toto vyjádření žalobkyně upozornila na webové stránky České obchodní inspekce, kde je uvedeno, že informační povinnost podle § 13 zákona o ochraně spotřebitele může prodávající naplnit i prostřednictvím reklamačního řádu.
20. Nelze souhlasit s tvrzením žalované, že žalobkyně měla jistotu, že spotřebitel zakoupil zboží u ní. Spotřebitel totiž zakoupil zboží zprostředkovaně přes portál Heureka.cz. Žalobkyni byly při nákupu předány údaje spotřebitele v podobě jména a e-mailové adresy, na něž byla následně vystavena faktura. Reklamaci však spotřebitel uplatnil pod jiným jménem a prostřednictvím jiné e-mailové adresy. Tyto údaje tak žalobkyně neměla ve své evidenci a

Shodu s prvopisem potvrzuje X.

nevěděla, zda spotřebitel uplatňující reklamaci zakoupil zboží skutečně u ní. Nabídka vystavení opisu faktury za poplatek nebyla obstrukcí, ale nabídkou pomoci pro spotřebitele.

21. Ke své replice žalobkyně přiložila fakturu, výpis z webových stránek České obchodní inspekce a protokol o převzetí reklamovaného zboží.

V. Posouzení věci Městským soudem v Praze

22. Městský soud přezkoumal napadené rozhodnutí v rozsahu žalobních bodů, kterými je vázán (§ 75 odst. 2 s. ř. s.), včetně řízení, které jeho vydání předcházelo. Při přezkoumání tohoto rozhodnutí soud vycházel ze skutkového a právního stavu, který tu byl v době rozhodování správního orgánu (§ 75 odst. 1 s. ř. s.). Soud v souladu s § 51 odst. 1 s. ř. s. rozhodl bez nařízení ústního jednání, neboť žalobkyně i žalovaný vyslovili s tímto postupem souhlas a soud ani neprováděl dokazování podle § 77 odst. 1 s. ř. s.
23. Žaloba není důvodná.
24. Informační povinnost podnikatele vůči spotřebiteli týkající se vadného plnění je jedna z nejdůležitějších informačních povinností podnikatele. Konkrétně § 13 zákona o ochraně spotřebitele (ve znění účinném do 5. 1. 2023) stanoví, že prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění, spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit. Proávající se přitom rozumí podle § 2 odst. 1 písm. b) podnikatel, který spotřebiteli prodává výrobky nebo poskytuje služby. Nesplnění této povinnosti je přestupkem podle § 24 odst. 7 písm. l) (ve znění účinném do 5. 1. 2023).
25. Smyslem a účelem veřejnoprávní povinnosti podle § 13 zákona na ochranu spotřebitele je zajistit, aby spotřebitel, který si jako neprofesionál nemusí být vědom soukromoprávních práv, jež v této souvislosti má, obdržel dostatečnou informaci, jakým způsobem může uplatnit odpovědnost prodávajícího za vady výrobků či služeb, a tedy prosadit svůj oprávněný zájem na tom, aby dostal, na co má podle soukromého práva nárok (rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 16. 6. 2011, č. j. 7 As 61/2011-47).
26. Zákon nestanoví formu ani časový okamžik, v nichž musí podnikatel informační povinnost splnit.
27. Není proto důvodná žalobkynina námitka, že žalobkyně dostatečně splnila tuto informační povinnost v reklamačním řádu a obchodních podmínkách. Splnění informační povinnosti v těchto formách komunikace nezabavuje žalobkyni povinnosti informovat řádně spotřebitele při jiném způsobu komunikace. Obzvlášť při přímé komunikaci prostřednictvím e-mailu na bezprostřední dotaz spotřebitele, čemuž spotřebitel přikládá důvěru. Bylo by nesmyslné, pokud by mohl podnikatel splnit svou informační povinnost např. v reklamačním řádu, ale následně by mohl při přímé komunikaci poskytovat spotřebitelům informace nepravdivé, neúplné nebo zavádějící. Spotřebitelé by si pak museli porovnávat několik zdrojů informací a kontrolovat, ve které z nich poskytl podnikatel ty správné informace. Takový výklad by šel proti smyslu této povinnosti, tedy proti snadno dosažitelné a srozumitelné informovanosti spotřebitele o jeho právech.
28. Skutkově podobným případem se zabýval Krajský soud v Hradci Králové v rozsudku ze dne 9. 11. 2021, č. j. 30 A 18/2020-51, v němž soud také dospěl k závěru, že podnikatel porušil svou informační povinnost při přímé komunikaci se spotřebitelem, ačkoliv zároveň uváděl správné informace v reklamačním řádu. V odkazovaném případě poskytl podnikatel ústně ve své prodejně kontrolorovi (coby spotřebiteli) nesprávnou informaci ohledně možnosti

Shodu s prvopisem potvrzuje X.

reklamace zakoupeného zboží. Pro spáchání přestupku podle § 24 odst. 1 písm. l) zákona o ochraně spotřebitele nebylo podle soudu rozhodné, že podnikatel uváděl správnou informaci v reklamačním řádu umístěném na prodejně.

29. Lze tak uzavřít, že žalobkyně měla svou informační povinnost plnit i během přímé komunikace se spotřebitelem prostřednictvím e-mailu. Při porušení povinnosti v této komunikaci není rozhodné, že žalobkyně plnila svou informační povinnost v jiném komunikačním kanálu. Správní orgány proto mohly při posouzení věci vycházet pouze z e-mailové korespondence mezi žalobkyní a spotřebitelem a nemusely se zabývat obsahem žalobkynina reklamačního řádu nebo obchodních podmínek.
30. Na tomto závěru nic nemění žalobkynin odkaz na webové stránky České obchodní inspekce, kde by mělo být uvedeno, že informační povinnost může podnikatel splnit i prostřednictvím reklamačního řádu. Jak soud výše uvedl, splnění povinnosti tímto způsobem nezavazuje podnikatele povinnosti informovat spotřebitele řádně i jinak, zejména v přímé komunikaci. Proto soud neprovedl jako důkaz obsah webových stránek České obchodní inspekce, jak navrhovala žalobkyně.
31. Relevantní pro posouzení věci není ani žalobkynina argumentace § 11 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Podle tohoto ustanovení (ve znění účinném do 5. 1. 2023) musí prodávající zajistit, aby informace uvedené mj. v § 13, jsou-li poskytovány písemně, byly poskytnuty v českém jazyce. Ani toto ustanovení nezavazuje žalobkyni povinnosti poskytnout spotřebiteli řádně informace prostřednictvím e-mailu, pokud je žalobkyně poskytuje již prostřednictvím reklamačního řádu či jiným způsobem.
32. Soud proto nepovažuje za důvodnou námitku, že žalobkyně splnila svou informační povinnost již prostřednictvím reklamačního řádu.
33. Dále se soud bude zabývat otázkou, zda žalobkyně porušila svou informační povinnost, když spotřebiteli opakovaně sdělila, že pro uplatnění reklamace musí předložit fakturu.
34. Obecně platí, že spotřebitel může uplatnit práva z vadného plnění v jakékoliv formě. Způsob uplatnění tohoto práva je na spotřebiteli. Tato spotřebitelova možnost je součástí podmínek reklamace, o které ho má poučit podnikatel podle výše citovaného § 13 zákona o ochraně spotřebitele.
35. Žalovaný tvrdí, že žalobkyně toto ustanovení porušila, neboť po spotřebiteli výslovně požadovala, aby zakoupení reklamovaných chytrých hodinek doložil fakturou. Zakoupení však je možné doložit např. svědectvím jiné osoby nebo výpisem z bankovního účtu.
36. Žalovaná je ale názoru, že v případě tohoto konkrétního spotřebitele nebylo možné koupit doložit jinak než předložením faktury.
37. Soud tuto žalobkyninu námitku nepovažuje za důvodnou a souhlasí s názorem žalovaného.
38. Z e-mailové komunikace mezi žalobkyní a spotřebitelem, která je součástí správního spisu, plyne, že spotřebitel oznámil žalobkyni reklamaci e-mailem, ke kterému přiložil screenshot z e-mailu od portálu Heureka.cz o potvrzení nákupu. V něm je obsaženo mj.: datum objednávky, cena zboží, označení zakoupeného zboží, číslo objednávky u portálu Heureka.cz, číslo objednávky u žalobkyně, adresa pro doručení zásilky i se jménem spotřebitele (byť jiným, než pod kterým byla učiněna reklamace), označení žalobkyně jako prodávajícího.

Shodu s prvopisem potvrzuje X.

39. Soud je přesvědčen, že již jen z těchto údajů mohla žalobkyně dospět k závěru, že spotřebitel zakoupil zboží právě u žalobkyně. To si mohla žalobkyně ověřit zejména z data nákupu, označení zakoupeného zboží, jeho ceny, čísla objednávky a adresy pro doručení zboží i se jménem spotřebitele a označením žalobkyně jako prodávajícího. Přínejmenším jméno spotřebitele, jeho adresu, označení zboží, cenu zboží a datum nákupu musel portál Heuréka.cz poskytnout žalobkyni, aby mohla spotřebiteli prodat a poslat zboží. Žalobkyně tedy musela disponovat ve své vnitřní evidenci informacemi, které by byla schopna propojit s informacemi poskytnutými spotřebitelem v e-mailu, v němž spotřebitel reklamoval zboží, a tedy seznat, že spotřebitel zakoupil toto zboží u žalobkyně.
40. Kromě toho jsou myslitelné i jiné způsoby prokázání koupě zboží u žalobkyně, než je pouze předložení faktury. Spotřebitel by mohl žalobkyni předložit např. potvrzení o doručení zásilky společně s potvrzením o úhradě dobírky. Z nich by vyplývalo, komu, kdy a s jakou výší dobírky žalobkyně odeslala zboží a že si spotřebitel toto zboží převzal a zaplatil dobírku. Tyto informace by žalobkyně rovněž mohla porovnat se svou vnitřní evidencí a dohledat konkrétní nákup tohoto spotřebitele.
41. I když reklamaci uplatnila jiná osoba, než která zboží zakoupila (tyto osoby jsou však shodného příjmení), byly k reklamačnímu e-mailu přiloženy údaje svědčící o nákupu zboží u žalobkyně, jak soud uvedl výše. Tato skutečnost tak nebyla překážkou pro identifikaci konkrétního nákupu zboží u žalobkyně.
42. Faktura tak není jediný způsob, jakým mohl spotřebitel v tomto konkrétním případě prokázat koupi zboží u žalobkyně.
43. Proto je soud názoru, že žalobkyně měla postupovat v souladu se zákonem a svými vlastními obchodními podmínkami a reklamačním řádem, které umožňují spotřebiteli prokázat nákup zboží u žalobkyně jakýmkoliv způsobem, a poučit spotřebitele, že může nákup zboží u žalobkyně prokázat jakkoliv. Jelikož žalobkyně této své povinnosti nedostála, neinformovala spotřebitele řádně o podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění podle § 13 zákona o ochraně spotřebitele a dopustila se přestupku podle § 24 odst. 7 písm. l) téhož zákona.
44. Pro úplnost soud uvádí, že neprováděl dokazování fakturou prokazující zakoupení hodinek u žalobkyně a protokolem o převzetí reklamovaného zboží, jak navrhovala žalobkyně. Podle obsahu žalobkyniny repliky mají tyto důkazní prostředky prokazovat, že reklamaci uplatnila u žalobkyně jiná osoba, než si od ní zboží zakoupila. Tato skutečnost však vyplývá již ze správního spisu, a proto by bylo provádění navržených důkazů nadbytečné.
45. Soud z úřední povinnosti přihlédl k tomu, zda se po spáchání přestupku nezměnila právní úprava tak, že by byla pro žalobkyni příznivější. Taková situace nenastala. Právní úprava sice prošla změnou s účinností od 6. 1. 2023 (novela provedená zákonem č. 374/2022 Sb.), tato novela však nepřinesla právní úpravu příznivější pro žalobkyni.
46. Kromě toho soud přihlédl i k možnému promlčení odpovědnosti za přestupek. Promlčecí doba je tříletá [§ 30 písm. b) zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich] a počala běžet dnem následujícím po dni spáchání přestupku (§ 31 odst. 1 přestupkového zákona). Žalobkyně se dopustila přestupku dne 15. 2. 2021. Běh promlčecí doby byl přerušen a promlčecí doba počala běžet znovu, mj. vydáním prvostupňového rozhodnutí ze dne 14. 6. 2022, jímž byla žalobkyně uznána vinnou ze spáchání přestupku [§

32 odst. 2 písm. b) přestupkového zákona]. Žalobkyně byla následně pravomocně uznána vinnou ze spáchání přestupku dne 12. 10. 2022, promlčecí doba tedy neuplynula.

VI. Závěr a rozhodnutí o nákladech řízení

47. Soud závěrem shrnuje, že žádnou z žalobních námitek neshledal důvodnou a ztotožnil se se závěry správních orgánů.
48. Informační povinnost podnikatele vůči spotřebiteli stanovená v § 13 zákona o ochraně spotřebitele týkající se podmínek uplatnění práv z vadného plnění není vázána na konkrétní formu ani čas komunikace. Podnikatel proto musí řádně informovat spotřebitele i v případě přímé komunikace, ačkoliv svou informační povinnost plní zároveň i ve zveřejněném reklamačním řádu či obchodních podmínkách.
49. Obecně může spotřebitel prokázat zakoupení zboží u podnikatele jakýmkoliv způsobem. V řešeném případě mohl spotřebitel prokázat nákup chytrých hodinek u žalobkyně i jinými způsoby než jen předložením faktury. Žalobkyně proto nedostala své informační povinnosti ohledně podmínek uplatnění reklamace, když vyžadovala prokázání nákupu pouze předložením faktury.
50. Výrok o nákladech řízení je odůvodněn § 60 odst. 1 s. ř. s., podle kterého má právo na náhradu důvodně vynaložených nákladů účastník, který měl ve věci úspěch. Žalobkyně v řízení úspěšná nebyla a žalovanému žádné účelně vynaložené náklady nad rámec jeho běžné úřední činnosti nevznikly. Právo na náhradu nákladů proto nemá ani jeden z nich.

Poučení:

Proti tomuto rozhodnutí lze podat kasační stížnost ve lhůtě dvou týdnů ode dne jeho doručení. Kasační stížnost se podává u Nejvyššího správního soudu, se sídlem Moravské náměstí 6, Brno, a to v tolika vyhotoveních (podává-li se v listinné podobě), aby jedno zůstalo soudu a každý účastník dostal jeden stejnopis. 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). Případně-li poslední den lhůty na sobotu, neděli nebo svátek, je posledním dnem lhůty nejbližší následující pracovní den. Zmeškání lhůty k podání kasační stížnosti nelze prominout.

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

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

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

Praha 24. července 2024

JUDr. Ing. Viera Horčicová v.r.
předsedkyně senátu

Shodu s prvopisem potvrzuje X.