



ČESKÁ REPUBLIKA
ROZSUDEK
JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze rozhodl v senátě složeném z předsedy Milana Taubera, soudce Vadima Hlavatého a soudkyně Pavly Klusáčkové ve věci

žalobkyně:

Blue Style a.s., IČO 25609688
sídlem Jindřišská 873/27, Praha 1
zastoupena Mgr. Michalem Hanzlíkem, advokátem
sídlem Milevská 2094/3, Praha 4

proti

žalované:

Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát
sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2

o žalobě proti rozhodnutí žalované ze dne 26. 10. 2023, č. j. ČOI 133497/23/O100,

takto:

I. Žaloba se zamítá.

Shodu s prvopisem potvrzuje M. S.

II. Žádný z účastníků nemá právo na náhradu nákladů řízení.

Odůvodnění:

I.

Vymezení věci

1. Žalobkyně se podanou žalobou domáhá zrušení rozhodnutí žalované ze dne 26. 10. 2023, č. j. ČOI 133497/23/O100, kterým bylo zamítnuto její odvolání proti rozhodnutí žalované, inspektorát pro Středočeský kraj a Hl. m. Prahu ze dne 31. 5. 2023, č. j. ČOI 69619/23/1000, jímž byla žalobkyni uložena pokuta ve výši 100 000 Kč včetně paušální náhrady nákladů řízení ve výši 1 000 Kč, a to z důvodu dopuštění se nekalé obchodní praxe ve smyslu § 4 odst. 3 a 4 ve spojení s § 5 odst. 2 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZOSp“), čímž došlo k naplnění skutkové podstaty přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) ZOSp. Vydání uvedených rozhodnutí předcházela kontrola žalobkyně ze strany žalované v návaznosti na podnět konkrétní fyzické osoby (dále jen „stěžovatel“). Na tuto kontrolu navazovalo dne 13. 9. 2021 vydání příkazu k úhradě pokuty ve výši 100 000 Kč, který byl k odporu žalobkyně zrušen, na což navazoval o dne 6. 12. 2021 vydání rozhodnutí, kterým byla žalobkyni uložena pokuta ve výši 100 000 Kč, které bylo k odvolání žalobkyně rozhodnutím žalované ze dne 15. 2. 2022 zrušeno a vráceno k dalšímu řízení pro účely doplnění skutkových zjištění. Následně žalovaná vydala nejprve prvostupňové a posléze i napadené rozhodnutí, jež je předmětem tohoto soudního přezkumu.
2. Předmětná nekalá obchodní praktika spočívala ve sdělení stěžovateli v e-mailové komunikaci dne 18. 7. 2020 a 22. 7. 2020, že „... v současné situaci bohužel musíme konstatovat, že není možné realizovat Vaši dovolenou v původním rozsahu dle smlouvy č. 01662084 ...“, čímž měl být stěžovatel jakožto spotřebitel žalobkyní uveden v omyl, že se jím objednaný zájezd na základě smlouvy uzavřené mezi stěžovatelem a žalobkyní dne 15. 10. 2019, dle které měl spotřebitel objednaný zájezd do Řecka – Korfu v hotelu LABRANDA SANDY BEACH RESORT pro 2 dospělé a 2 děti na 12 dní/11 nocí v termínu 7. 8. 2020 – 19. 8. 2020 za koncovou cenu 132 030 Kč (dále jen „původní smlouva“), nemohl uskutečnit a proto bylo nutné přistoupit k uzavření smlouvy ohledně náhradního zájezdu. V návaznosti na tuto komunikaci odstoupil dne 24. 7. 2020 stěžovatel dle § 2533 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, od původní smlouvy a dne 24. 7. 2020 uzavřel s žalobkyní novou smlouvu o zájezdu na pobyt v totožném hotelu pro totožný počet účastníků na 13 dní/12 nocí v termínu 9. 8. 2020 – 21. 8. 2020 za koncovou cenu 124 380 Kč (dále jen „nová smlouva“). Jelikož koncová cena zájezdu dle nové smlouvy byla o 7 650 Kč nižší, měl stěžovatel možnost tento finanční rozdíl využít i na další zájezdy žalobkyně prostřednictvím poukazu TravelSafe+. Toto ekonomické chování by přitom stěžovatel dle napadeného rozhodnutí neučinil, nebyl-li by žalobkyní uveden v omyl, že zájezd dle původní smlouvy nelze uskutečnit.

II.

Obsah žaloby

3. Žalobkyně shledala, že žalovaná dospěla na základě zjištěného skutkového stavu k chybným závěrům a že se dále nezabývala všemi argumenty žalobkyně, z čehož žalobkyně dovodila nepřezkoumatelnost napadeného rozhodnutí. Žalobkyně konkrétně Shodu s prvopisem potvrzuje M. S.

nesouhlasila s výkladem, že jejím konáním mohlo dojít ke klamání spotřebitele, a tudíž naplnění skutkové podstaty přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) ZO Sp, a dále pokud snad dané konání bylo způsobilé spotřebitele oklamat, pak neshledává, že by byl splněn materiální znak přestupku, neboť uzavřením nové smlouvy obdržel spotřebitel výhodnější postavení tím, že dostal delší zájezd za nižší koncovou cenu, nemohlo tudíž dojít řečeným postupem k poškození spotřebitele.

4. Žalobkyně předně nesouhlasila s tím, že by jí zaslané e-maily stěžovateli byly způsobilé v něm vyvolat klamavý dojem, že zájezd dle původní smlouvy nebylo možné uskutečnit, a tudíž bylo nutné přistoupit k uzavření nové smlouvy. V tomto proto shledala, že žalovaná v napadeném i prvostupňovém rozhodnutí pouze vytrhla uvedenou větu z kontextu celého e-mailu. Žalobkyně uvedla, že důvodem poslání uvedených e-mailů bylo informování spotřebitelů o tom, že obvyklý rozsah služeb spojených s objednanými zájezdy bude omezen v důsledku tehdy panujících protiepidemických opatřeními vydaných v návaznosti na celosvětovou pandemii koronaviru SARS CoV-2, což navazovalo na doporučení vyplývající z dřívějšího jednání, jehož se žalobkyně účastnila, konaného dne 11. 6. 2020 na Ministerstvu pro místní rozvoj k dopadům citované pandemie na služby cestovního ruchu a k dalším otázkám spojeným s aplikací zákona č. 185/2020 Sb., o některých opatřeních ke zmírnění dopadů epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 na odvětví cestovního ruchu. Uvedené sdělení bylo spotřebitelům sděleno v obecné rovině, protože s ohledem na provozní důvody žalobkyně bylo nutné zasílat uvedená sdělení pomocí automatizované komunikace, v jejímž rámci nebylo možné pojmout všechny jednotlivé dopady protiepidemických opatření na každého individuálního klienta žalobkyně. V případě daných e-mailů se proto uvedené sdělení vázalo k oznámení, že některé poskytované služby budou oproti původnímu rozsahu služby omezeny (např. stravování či wellness). Dle žalobkyně proto nemohl průměrný spotřebitel na základě jazykového výkladu e-mailů dospět k závěru, že zájezd dle původní smlouvy nebylo možné realizovat.
5. V uvedených e-mailech bylo dále uvedeno, že rozhodnutí o uzavření smlouvy na náhradní zájezd je v rukách spotřebitelů, konkrétně tím, že měl k dispozici tlačítka „[s]ouhlasím s návrhem smlouvy“, nebo „[n]esouhlasím s návrhem smlouvy“. U prvního citovaného tlačítka bylo dále spotřebitelům explicitně řečeno, že v takovém případě dojde ke zrušení původní smlouvy za uzavření nové smlouvy, zatímco ve druhém případě budou spotřebitelé kontaktováni pracovníky žalobkyně pro účely nalezení nejvhodnějšího řešení. Citované e-maily byly následně uzavřeny větou „[t]ěšíme se na Vaše rozhodnutí“. Z toho žalobkyně dovodila, že stěžovatel nemohl v kontextu celého znění e-mailu dospět k chybnému závěru, že jím platně objednaný zájezd dle původní smlouvy byl zrušen, naopak z textu e-mailu vyplynulo, že se stěžovatel se mohl svobodně rozhodnout pro uzavření nové smlouvy, tuto možnost případně odmítnout, či zůstat zcela pasivní, načež by stěžovatel mohl vycestovat na zájezd dle stále platné původní smlouvy. Nebylo-li by možné zájezd uskutečnit, odstoupila by od smlouvy sama žalobkyně dle § 2536 občanského zákoníku. Uvedené žalobkyně dále podložila zněním dalšího jí spotřebitelům zaslání e-mailu ze dne 15. 5. 2020, ve kterém žalobkyně zákazníkům obecně uvědomila na další postup navazující na případné zrušení zájezdu v intencích zákona č. 185/2020 Sb., z čehož muselo být zákazníkům evidentní, že o zrušení konkrétního zájezdu budou případně výslovně uvědomeni.
6. Žalobkyně byla v této souvislosti názoru, že žalovaná nepřiměřeně zobecnila případ stěžovatele na průměrného spotřebitele, což ovšem dovodila tautologicky bez bližšího

Shodu s prvopisem potvrzuje M. S.

rozvedení. K tomu žalobkyně dodala, že předmětný e-mail byl rozeslán většímu množství klientů žalobkyně, kteří sdělení e-mailu pochopili, a proto lze dle žalobkyně pochybovat o tom, zda stěžovatel vnímal předmětný e-mail jako průměrný spotřebitel. Nadto žalobkyně uvedla, že si stěžovatel musel být vědom toho, že zájezd nebyl zrušen již z toho faktu, že 24. 7. 2020 odstoupil od původní smlouvy a uzavřel s žalobkyní novou smlouvu.

7. Žalobkyně dále zpochybnila, že bylo její konání způsobilé narušit ekonomické chování spotřebitele a tím pádem naplnit základní znak nekalé obchodní praktiky. To dovodila z toho, že stěžovatel učinil relevantní ekonomické rozhodnutí již uzavřením původní smlouvy v říjnu 2019. Jelikož žalobkyně odeslala předmětné e-maily až po tomto datu, nebylo možné jimi zasáhnout do tohoto již dříve učiněného rozhodnutí stěžovatele. V návaznosti na danou e-mailovou komunikaci stěžovatel pouze přistoupil k možné změně, v jejímž důsledku dosáhl úspory na konečné ceně zájezdu, pro žalobkyni proto bylo ekonomicky výhodnější setrvat u původní smlouvy.
8. V té souvislosti žalobkyně uvedla, že by k odstoupení od původní smlouvy a uzavření nové smlouvy došlo dne 24. 7. 2020 v prostorách pobočky žalobkyně, žalovaná při svém závěru o nedostatečně odborném postupu žalobkyně pouze polemizuje o obsahu daného osobního jednání, o kterém nemá žádné bližší informace.
9. Žalobkyně dále dovodila, že její konání nevykazuje znaky dle § 5 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů, konkrétně nenaplnňuje kritérium značné společenské škodlivosti, jelikož v důsledku uzavření nové smlouvy dospěl stěžovatel k finanční úspoře za současného poskytnutí vyššího standardu poskytované služby, neboť levnější zájezd dle nové smlouvy byl o jeden den delší než dražší zájezd dle původní smlouvy. Z toho, jakož i z faktu, že celosvětová pandemie koronaviru SARS CoV-2 představovala bezprecedentní situaci pro fungování žalobkyně i sektor cestovního ruchu jako celku, žalobkyně dovodila splnění zvláštních okolností ve smyslu rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 9. 4. 2015, č. j. 7 As 63/2015-29 vylučujících materiální znak přestupku. Okolnost mimořádných dopadů pandemie koronaviru SARS CoV-2 žalovaná sice zohlednila, ovšem pouze v rámci výměry správního trestu, v čemž žalobkyně shledala rozpor s rozsudkem Nejvyššího správního soudu ze dne 31. 5. 2007, č. j. 8 As 17/2007-135.
10. Žalobkyně na základě výše uvedeného navrhla zrušit napadené rozhodnutí včetně prvostupňového rozhodnutí a vrátit věc žalované k dalšímu řízení.

III.

Vyjádření žalované k podané žalobě a replika žalobkyně

11. Žalovaná ve svém vyjádření odkázala na napadené rozhodnutí, jelikož rozsah a důvody žalobních důvodů byl žalobkyní uplatněn v obdobném rozsahu již v rámci odvolání ve správním řízení.
12. Dále žalovaná uvedla, že za rozhodnutí ohledně koupě je ve smyslu § 2 odst. 1 písm. r) ZO Sp nutné považovat nejen samotné rozhodnutí spotřebitele o zakoupení výrobku či služby, nýbrž také jakékoliv rozhodnutí spotřebitele směřující k uplatnění práv vyplývajících ze smlouvy, tudíž k relevantnímu rozhodnutí ohledně koupě může dojít i po samotném uzavření smlouvy, v tomto případě se dle žalované jedná o rozhodnutí ohledně koupě také, rozhodne-li se spotřebitel odstoupit od smlouvy.

Shodu s prvopisem potvrzuje M. S.

13. Žalovaná rovněž uvedla, že byt' je ve výroku uvedena pouze shora uvedená část věty z předmětných e-mailů, žalovaná se v prvním i odvolacím stupni podrobně zabývala celými e-maily a tím, jak mohly na spotřebitele působit jako celek. Z kontextu uvedených e-mailů dle žalované nevyplývá žalobkyní tvrzená možnost pasivity spotřebitele, naopak bylo spotřebitelům dle žalované naznačeno, že mohou buďto souhlasit s nabídkou a uzavřít novou smlouvu, nebo s nabídkou nesouhlasit a potom budou navazovat jednání se žalobkyní o dalším postupu. Žalovaná rovněž namítla, že žalobkyně nebyla uvedenými e-maily z důvodu obecnosti jejich sdělení s to plnit svou informační povinnost ve smyslu § 2529 odst. 1 občanského zákoníku, protože jedinou konkrétní informaci ve předmětném e-mailu bylo, že se zájezd dle původní smlouvy nebude moci uskutečnit v původním rozsahu, což stěžovateli v kombinaci s nabídkou jiných téměř identických zájezdů v odlišných dnech nemohlo navodit, že se jedná o informativní e-mail ohledně omezení služeb v důsledku protiepidemických opatření, nýbrž že se zájezd dle původní smlouvy nebude moci uskutečnit, což následně vedlo k jeho ne zcela svobodnému odstoupení od původní smlouvy. U toho žalovaná dodala, že se zabírala odvolací námitkou žalobkyně ohledně toho, že kdyby byl zájezd zrušen, informovala by o tom explicitním sdělením, ovšem žalovaná tuto nabídku v kontextu vyznění předmětného e-mailu nepovažovala za důvodnou.
14. Obdobně žalovaná nesouhlasila s tvrzením žalobkyně, že pouze bez bližšího odůvodnění konstatovala, že obsah předmětných e-mailů měl být zavádějící pro průměrného spotřebitele, neboť v kontextu obecnosti e-mailu a všeobecné nejistoty ohledně rušení turistických zájezdů v důsledku protiepidemických opatření bylo možné zavádějící charakter sdělení vnímat všeobecně vůči průměrnému spotřebiteli, ne pouze vůči stěžovateli. K žalobkyní zmíněnému e-mailu ze dne 15. 5. 2020 žalovaná uvedla, že z jeho obsahu nemohlo být spotřebiteli jasné, jakou formou by žalobkyně případně sdělila zákazníkům, že jejich zájezd byl zrušen, tudíž tento odkaz nijak nevyvrací závěr o zavádějícím obsahu e-mailů ze dne 18. 7. 2020 a 22. 7. 2020.
15. Žalovaná dále nesouhlasila s tím, že by stěžovatel v důsledku uzavření nové smlouvy dosáhl finanční úspory. Zájezd dle nové smlouvy sice měl nižší koncovou cenu, uvedený rozdíl v ceně 7 650 Kč ovšem nebyl stěžovateli vyplacen. Stěžovatel pouze obdržel poukaz TravelSafe+, který mohl použít na úhradu dalšího zájezdu u žalobkyně, proto se nejednalo o finanční úsporu v okamžik uzavření nové smlouvy. Žalovaná k tomu též dodala, že neposuzovala samotnou souladnost poukazů TravelSafe+ se zákonem. Ohledně tvrzení žalobkyně, že pro ni nebylo uzavření nové smlouvy ekonomicky výhodné, uvedla žalovaná podivení, z jakého důvodu tudíž nesetřvala u původní smlouvy, kterou neměl zájem zrušit ani stěžovatel, soudě dle jeho opakovaných nesouhlasných vyjádření s navrhovanými termíny náhradních zájezdů. V této souvislosti žalovaná uvedla, že se nesnažila nijak polemizovat o obsahu osobního jednání stěžovatele na pobočce žalobkyně dne 24. 7. 2020, pouze v této souvislosti uvedla, že žalobkyně měla možnost i na osobním jednání uvést stěžovateli na pravou míru, že původní smlouva je nadále platná a dle ní objednaný zájezd nebyl zrušen, a lze ho tudíž uskutečnit.
16. Žalovaná se také vymezila proti tvrzení žalobkyně, že dovodila společenskou škodlivost pouze z formální stránky přestupku, naopak shledala materiální znak přestupku v tom, že nedostatek odborné péče žalobkyně byl uskutečněn za situace celosvětové pandemie koronaviru SARS CoV-2, jejíž dopady se týkaly nejen žalobkyně ale i spotřebitelů, kteří byli v nejistotě ohledně konání jejich v předstihu uhrazených zájezdů, zda se uskuteční, či

Shodu s prvopisem potvrzuje M. S.

se jim vrátí jejich již vynaložené finanční prostředky. Žalovaná byla proto přesvědčena, že v napadeném i prvostupňovém rozhodnutí zřetelně identifikovala zákonem chráněný zájem, který byl v důsledku konání žalobkyně ohrožen, v případě stěžovatele rovněž porušen.

17. Na základě výše uvedeného žalovaná soudu navrhla žalobu zamítnout.
18. Žalobkyně v následně v replice k vyjádření žalované zopakovala hlavní těžiště své žalobní argumentace a mimoto odkázala na judikaturu civilních soudů, kterými bylo aprobováno nabízení poukazů TravelSafe+ žalobkyní v případě odstoupení spotřebitelů od smlouvy o zájezdu, jakož i na judikaturu Nejvyššího soudu k výkladu pojmu průměrný spotřebitel a judikaturu Nejvyššího správního soudu k mezím hodnocení nekalé obchodní praktiky ve smyslu § 5 odst. 2 ZOSP v kontextu hodnocení materiálního znaku přestupku.

IV.

Posouzení žaloby Městským soudem v Praze

19. 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.).
20. Soud ve věci rozhodl bez nařízení jednání podle § 51 odst. 1 s. ř. s., neboť žalobkyně i žalovaná s tímto postupem souhlasili, resp. nevyjádřili nesouhlas s rozhodnutím věci bez nařízení jednání. Veškeré podklady a listiny, z nichž soud vycházel, a jichž se dovolávaly i procesní strany ve svých podáních, jsou obsaženy ve správním spisu, jímž se dokazování neprovádí (viz rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 29. 1. 2009, č. j. 9 Afs 8/2008-117, č. 2383/2011 Sb. NSS). Zároveň nebylo navrženo provedení důkazních prostředků, které by nebyly součástí správního spisu předloženého žalovanou.
21. Žaloba není důvodná.
22. Soud v první řadě podotýká, že se nezaobíral samotnou přípustností využití poukazů TravelSafe+ žalobkyní v případech odstoupení spotřebitele od smlouvy o zájezdu dle § 2533 občanského zákoníku, nýbrž pouze povahou sdělení žalobkyně vyjádřených v e-mailech ze dne 18. 7. 2020 a 22. 7. 2020 a navazujícího jednání žalobkyně, resp. tím, zda vyznění uvedených e-mailů mohlo být pro spotřebitele zavádějící, což bylo stěžejním bodem napadeného i prvostupňového rozhodnutí, což rovněž vymezuje předmět tohoto řízení. Pro tuto věc proto není rozhodné, že bylo vydání poukazů TravelSafe+ v případě odstoupení spotřebitele od smlouvy o zájezdu dle § 2533 občanského zákoníku aprobováno civilními soudy, jelikož v této věci navazovalo vydání poukazu TravelSafe+ teprve na zde řešené zavádějící jednání žalobkyně. Okolnost vydání poukazu TravelSafe+ je rozhodná pouze pro posouzení, zda byl stěžovatel dle nové smlouvy ve výhodnější či méně výhodné pozici než dle původní smlouvy.
23. Soud považuje za nesporné, že analogický obsah k e-mailům ze dne 18. 7. 2020 a 22. 7. 2020 byl rozeslán většímu blíže neurčitému počtu zákazníků žalobkyně. Dále považuje soud za nesporné, že se dne 24. 7. 2020 uskutečnilo osobní jednání stěžovatele na pobočce žalobkyně, v jehož rámci došlo k odstoupení od původní smlouvy a uzavření nové smlouvy včetně podpisu souhlasu s protiepidemickými opatřeními platnými během letecké přepravy i během cesty do/z hotelu a v prostorách ubytování/letoviska. Plné znění e-mailu

Shodu s prvopisem potvrzuje M. S.

ze dne 18. 7. 2020 (po vypuštění zdvořilostních frází) je následující (e-mail ze dne 22. 7. 2020 se liší toliko v pozdějším termínu platnosti nabídky náhradního zájezdu):

*„[...] Blue Style považuje bezpečnost a ochranu zdraví svých zákazníků za absolutní prioritu. S ohledem na dynamiku současných změn spojených se šířením koronaviru prakticky nepřetržitě monitorujeme situaci v jednotlivých destinacích, a to jak z hlediska opatření/doporučení státní orgánů, tak z hlediska omezení služeb v rámci konkrétních mikroregionů, přepravních podmínek a ubytovacích zařízení. Naším cílem je zajistit pro naše zákazníky **nejméně stejnou kvalitu a rozsah služeb**.*

V současné situaci bohužel musíme konstatovat, že není možné realizovat Vaši dovolenou v původním rozsahu dle smlouvy č. 01662084 (dále jen „Původní smlouva“).

Považujeme za korektní Vás o této skutečnosti informovat s dostatečným předstihem, abychom pro Vás zachovali maximální komfort při výběru případné alternativy. Po pečlivé analýze, s ohledem na původně zvolené parametry Vaší dovolené a v maximální snaze o její zajištění, jsme pro Vás připravili nejvhodnější možnou variantu (dále jen „Náhradní zájezd“). Současné zkušenosti našich klientů z destinace nás naplňují optimismem, že letošní dovolená bude výjimečným zážitkem. Zažijete pláže bez davů, nejlepší místa v restauracích, pozornost personálu.

*V návaznosti na shora uvedené Vám zasíláme námi doporučený „Náhradní zájezd“ – **ZDE**.*

*Pokud Vás nabídka Náhradního zájezdu oslovila, klikněte na tlačítko „**Souhlasím s návrhem smlouvy**“ a následně dojde ke zrušení Původní smlouvy a převedení veškerých plateb na Náhradní zájezd a odeslání potvrzení o zájezdu. Dovolujeme si Vás požádat o vyjádření, nejpozději však do skončení platnosti uvedené nabídky a to do **21. 7. 2020, 10:00:00**.*

*Pokud Vás nabídka Náhradního zájezdu neoslovila, klikněte prosím na tlačítko „**Nesouhlasím s návrhem smlouvy**“ a my Vás budeme následně kontaktovat a společně najdeme nejvhodnější řešení pro Vás.*

Těšíme se na Vaše rozhodnutí. [...]“

24. Žalobkyně brojí proti napadenému i prvostupňovému rozhodnutí z hlediska, že svým konáním nemohla ve stěžovateli vyvolat klamavé zdání, že je zájezd dle původní smlouvy zrušen, a tudíž je třeba uzavřít novou smlouvu o zájezdu, a pokud případně mělo dojít k formálnímu naplnění skutkové podstaty přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) ve spojení s § 4 odst. 3 a 4 a § 5 odst. 2 ZO Sp, nedošlo v takovém případě k naplnění materiálního znaku přestupku.
25. Soud se neztotožnil s námitkou žalobkyně, že žalovaná pouze vytrhla z kontextu celého vyznění předmětných e-mailů ze dne 18. 7. 2020 a 22. 7. 2020 dále uvedenou větu „... v současné situaci bohužel musíme konstatovat, že není možné realizovat Vaší dovolenou v původním rozsahu dle smlouvy č. 01662084 ...“. Žalovaná se na stranách 9 až 12 napadeného rozhodnutí obšírně zabývala povahou vyznění uvedených e-mailů, z čehož velice zřetelně vyplývá, že žalovaná nepřistoupila k žádnému účelovému vytržení jedné věty z kontextu celého e-mailu, naopak lze přisvědčit, že se žalovaná zabírala textem předmětného e-mailu neformalistickým způsobem a posoudila ho v kontextu v něm všech obsažených i neobsažených informací. Soud zde odkazuje na citovanou pasáž napadeného rozhodnutí, mimoto zde ve zkratce uvádí hlavní důvody, na jejichž základě bylo sdělení předmětného e-mailu v kontextu s dalším jednáním žalobkyně zavádějící:

Shodu s prvopisem potvrzuje M. S.

- a) Žalobkyně nikde v těle e-mailu explicitně neuvedla, že lze zájezd dle původní smlouvy bez dalšího uskutečnit, ani blíže neupřesnila, co přesně znamená, že nelze uskutečnit zájezd „v původním rozsahu“, toto naopak doprovodila nabídkou náhradního zájezdu. Spotřebiteli bylo proto naznačováno, že se zájezd nemůže uskutečnit vůbec, popř. v celém původním časovém rozsahu.
- b) Spotřebitel nebyl v textu e-mailu upozorněn, že může zůstat pasivní, naopak byl v případě volby „nesouhlasím s návrhem smlouvy“ výslovně upozorněn, že v takovém případě bude dále kontaktován za účelem „nalezení nejvhodnějšího řešení“. Opět bylo spotřebiteli naznačováno, že je pro účel dalšího postupu nutný aktivní postup ve spolupráci s žalobkyní.
- c) Žalobkyně zaslala spotřebiteli 5. 4. 2020 e-mail, ve kterém začala operovat s možností zrušení zájezdu / odstoupení od smlouvy společně s vydáním poukazu na nový zájezd, a byť v tomto e-mailu byl spotřebitel upozorněn, že nemusí činit žádné další kroky, toto již nebylo uvedeno v navazujících e-mailech žalobkyně ze dnů 5. 5. 2020 a 15. 5. 2020. V těchto e-mailech bylo nadto zmíněno, že poukazy TravelSafe+ či poukazy „Lex voucher“ (tj. poukazy vydané na základě zákona č. 185/2020 Sb.) budou postupně aplikovány na „relevantní zájezdy“, ovšem nebylo již explicitně řečeno, že relevantním zájezdem v tomto smyslu je pouze takový zájezd, který bude buďto zrušen, a tudíž dojde k odstoupení od smlouvy ze strany žalobkyně, nebo u kterého dojde k dobrovolnému odstoupení od smlouvy ze strany spotřebitele – naopak již v úvodu e-mailu bylo uvedeno „*LEX VOUCHER NEBO POUKAZ TRAVELSAFE+ PRO ODLETY OD 16. 5. – 31. 10. 2020*“ (v případě e-mailu ze dne 15. 5. 2020 bylo uvedeno rozhodné období 24. 5. – 31. 10. 2020). Vyznění e-mailů proto naznačovalo, že „relevantním zájezdem“ je takový zájezd, jehož termín odletu spadal do období 16. 5. 2020 (resp. 24. 5. 2020) až 31. 10. 2020.
- d) Být stěžovatel opakovaně vyjádřil vůli k pokračování původní smlouvy, žalobkyně nevyužila žádnou z příležitostí, které objektivně měla (osobní jednání 24. 7. 2020 a dřívější e-mailová komunikace), aby stěžovateli vysvětlila, že původní smlouva je i nadále platná a není potřeba proto ze strany stěžovatele podnikat jakékoliv další kroky.
- e) Ačkoli žalobkyně uvádí, že prostřednictvím e-mailů ze dne 18. 7. 2020 a 22. 7. 2020 plnila informační povinnost vůči svým klientům ve smyslu § 2529 odst. 1 občanského zákoníku, toto není z kontextu uvedených e-mailů jakkoliv patrné – žalobkyně v e-mailech neuvedla ani konkrétní seznam možných protiepidemických omezení, ani spotřebitele výslovně neupozorňuje, jaká typová omezení mohou platit po dobu jim objednaných zájezdů – žalobkyně pouze velice obecně uvedla, že zájezd nelze uskutečnit v „původním rozsahu“. Žalobkyně přitom určitý přehled o možných opatřeních měla, neboť v souhlasu s protiepidemickými opatřeními platnými během letecké přepravy i během cesty do/z hotelu a v prostorách ubytování/letoviska, který stěžovatel podepsal dne 24. 7. 2020 byl uveden seznam typově vymezených opatření, která mohou omezit zájezd dle nové smlouvy. Jelikož se uvedený zájezd dle nové smlouvy lišil od zájezdu dle původní smlouvy pouze v horizontu několika dní, byla žalobkyně bezpochyby schopna uvést seznam o opatřeních v obdobné míře podrobnosti v e-mailech ze dne 18. 7. 2020 a 22. 7. 2020. Uvedený seznam opatření dle souhlasu ze dne 24. 7. 2020 byl přitom do takové míry obecný (čti, byla v něm uvedena typová opatření, která byla

Shodu s prvopisem potvrzuje M. S.

aplikována víceméně celosvětově a nebyla v souhlasu uvedena opatření konkretizovaná dle jednotlivých zemí), tudíž není přesvědčivý argument žalobkyně, že mohla v uvedených e-mailech v důsledku automatizace hovořit pouze ve zcela obecné rovině – jednak uvedený e-mail vykazoval míru individualizace minimálně ohledně čísla smlouvy a oslovení spotřebitele, dále bylo možné vložit do uvedených e-mailů odkazy na již konkretizované seznamy opatření na webových stránkách (takto kupř. žalobkyně na souhlasu ze dne 24. 7. 2020 uvedla odkazy na webové stránky s bližšími informacemi o přijatých opatřeních v Řecku a Bulharsku, ačkoli pro stěžovatele, který si objednal dovolenou na Korfu, nebyla opatření přijatá v Bulharsku relevantní).

26. Spotřebitel byl v kontextu výše uvedeného proto ze strany žalobkyně velice rozsáhle informován o tom, jakou formou lze od původní smlouvy odstoupit, a jaký bude následující postup po odstoupení, až se ve sdělení žalobkyně zcela ztratila informace, že zájezdy spotřebitelů nejsou rušeny, a tudíž není nutné, aby od spotřebitelé odstupovali od již uzavřených smluv. To vše za situace, kdy docházelo k překotným změnám relevantních protiepidemických opatření včetně zákazů zahraničního cestování, a bylo tudíž u spotřebitele jednodušší vyvolat zdání, že je určitý zájezd zrušen. Přestože v kontextu rozsudku Nejvyššího soudu ze dne 30. 5. 2013, sp. zn. 23 Cdo 971/2011 platí, že je průměrný spotřebitel přiměřeně pozorný a opatrný, nelze od něj očekávat, že se bude jako právní laik orientovat v mnohdy nejednoznačně napsaných protiepidemických opatřeních, natož že bude mít širší povědomí o protiepidemických opatřeních platných ve třetích státech. Obdobně nelze u spotřebitele očekávat, že bude bezchybně odlišovat důsledky jednotlivých variant odstoupení od smlouvy o zájezdu dle § 2533 až § 2536 občanského zákoníku, resp. že si bude vědom, že jako spotřebitel nemusí iniciovat odstoupení od smlouvy, pokud si tak nepřeje. Spotřebitelé se tudíž v uvedeném období nacházeli *a priori* ve složitém postavení, které ještě dále ztížila žalobkyně svým způsobem vyjadřování. Jestliže žalobkyně dovozuje, že spotřebitelům musely být evidentní důsledky jejich konání na základě jí dodaných kusých a útržkovitých, či zamlčených informací, to vše za situace, kdy panovala zvýšená míra nejistoty u spotřebitelů a tím pádem i vyšší míra spoléhání se na informace sdělené žalobkyní, pak se jedná o nepřiměřený předpoklad.
27. Žalobkyně se tudíž jednoznačně dopustila klamavého jednání, které bylo velice způsobilé zmašť průměrného spotřebitele, v čemž soud přisvědčuje argumentaci žalované na straně 4 napadeného rozhodnutí. Na tomto nic nemění námitka žalobkyně, že obsah e-mailů vedl k uvedení v omyl pouze v případě stěžovatele, když žádný jiný z tehdejších klientů žalobkyně nepodal k žalované podnět, či si nestěžoval na postup žalobkyně v analogické věci, neboť je velice dobře možné, že fakticky došlo ke uvedení v omyl i u jiných spotřebitelů, kteří si ovšem tohoto buďto nebyli (příp. stále nejsou) vědomi, nebo byli přesto s uzavřením nových smluv spokojeni, či k takovému postupu neměli výhrady. Nelze proto přijmout závěr, že žalovaná postavila svůj právní názor ohledně dopadů na průměrného spotřebitele pouze na základě dopadů na jednoho konkrétního spotřebitele dle jedné konkrétní stížnosti, což vyhovuje kritériím vzneseným v rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 9. 6. 2023, č. j. 10 As 313/2022-59.
28. Klamavý postup žalobkyně byl přitom relevantní pro spotřebitelské rozhodnutí ohledně koupě ve smyslu § 5 odst. 1 ZO Sp, jelikož na základě rozsudku Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 2. 2023, č. j. 10 As 214/2022-44, není rozhodnutím ohledně koupě pouze konečné rozhodnutí spotřebitele, zda zakoupí určité zboží nebo službu, ale jakékoliv

Shodu s prvopisem potvrzuje M. S.

rozhodnutí, které s rozhodnutím o zakoupení zboží nebo služby přímo souvisí, tj. v tomto případě rozhodnutí spotřebitele o odstoupení od stávající smlouvy o zájezdu.

29. Na tomto základě proto žalovaná správně uzavřela, že jednání žalobkyně vykazovalo znaky klamavé obchodní praktiky ve smyslu § 4 odst. 3 a 4 ve spojení s § 5 odst. 1 ZOSp.
30. Další hlavní žalobní námitkou žalobkyně je nenaplnění materiálního znaku přestupku v případě shora uvedeného klamavého jednání, což dovozuje jednak z toho, že stěžovatel uzavřením nové smlouvy docílil finanční úspory ve výši 7 650 Kč a o jeden den delšího zájezdu oproti původní smlouvě, jednak tím, že byla žalobkyně pod nadstandardním nápojem vyvolaným celosvětovou pandemií koronaviru SARS CoV-2.
31. Soud se v tomto ztotožňuje se závěry žalovaného na stranách 8 až 9 napadeného rozhodnutí, že se ve skutečnosti ve vztahu ke stěžovateli nejednalo o formu úspory, neboť stěžovateli nebyl vyplacen rozdíl v ceně obou zájezdů. Stěžovatel sice obdržel poukaz TravelSafe+, ovšem aby mohl stěžovatel uvedený rozdíl v ceně ekonomicky využít, byl nucen s žalobkyní uzavřít v budoucnu další smlouvu o zájezdu – žalobkyně si proto tímto postupem pojistila, že buďto stěžovateli rozdíl v ceně zájezdu propadne, nebo si právě u žalobkyně pořídí v budoucnu další zájezd. Rovněž nelze přehlédnout, že se žalobkyně podepsáním souhlasu ze dne 24. 7. 2020 prakticky vyvázala z případné hrozby úspěšného uplatnění odpovědnosti za vady zájezdu dle § 2537 občanského zákoníku, resp. práva na přiměřenou slevu z ceny zájezdu dle § 2540 odst. 1 občanského zákoníku, jelikož původní smlouva ze dne 15. 10. 2019 pochopitelně nijak neoperovala s možností rozsáhlých protiepidemických opatření, která by ve vyšší míře mohla omezit plánované zájezdy. Toto ve svém souhrnu tudíž nijak nekonstituuje finanční úsporu na straně stěžovatele, naopak se jedná o ekonomický prospěch žalobkyně.
32. Soud na tomto místě neposuzoval, zda by případná protiepidemická opatření bylo možné považovat pro účely odpovědnosti za škodu za vyšší moc, podstatné na tomto místě je, že se žalobkyně v důsledku svého klamavého jednání snažila spotřebitele dostat do situace, kdy bylo uplatnění práva na slevu ze zájezdu vyloučené.
33. Tento závěr ostatně podporuje fakt, že žalobkyně nabídla stěžovateli zájezd, který se od zájezdu dle původní smlouvy lišil pouze v řádu dní. Jednání žalobkyně, která se na spotřebitele obracela s řadou e-mailů, minimálně v případě stěžovatele podstoupila osobní jednání a v blíže nespecifikovaném počtu případů přistoupila k uzavření nových smluv o zájezdu, proto postrádá ekonomickou racionalitu, neboť žalobkyně se dobrovolně podrobila nezanedbatelné administrativní zátěži, která ovšem neměla z jejího pohledu zřejmý smysl, když sama žalobkyně uvedla, že se zájezd dle původní smlouvy mohl bez dalšího uskutečnit, a jeho uskutečnění by bylo pro žalobkyni ekonomicky výhodnější. Jediným smyslem uvedeného postupu žalobkyně proto muselo být dosáhnout klamavě uzavření nových smluv se svými zákazníky.
34. Obdobně není důvodná námitka žalobkyně ohledně nedostatečného zohlednění pandemie koronaviru SARS CoV-2 při přijetí vyhodnocení, zda byl naplněn materiální znak přestupku. Žalovaná rozebírá, na základě čeho došlo k naplnění materiálního znaku přestupku, na stranách 12 a 13 napadeného rozhodnutí. Žalobkyně sice byla v kontextu celosvětové pandemie koronaviru SARS CoV-2 vystavena také zvýšené míře ekonomické nejistoty, jakožto podnikatelka ovšem touto nejistotou může jen stěží omlouvat klamavé praktiky ve vztahu ke spotřebitelům vedené k posílení právního postavení žalobkyně, čímž se naopak žalobkyně snažila přesouvat negativní dopady pandemické situace na Shodu s prvopisem potvrzuje M. S.

spotřebitele. Existenci pandemické situace proto nelze považovat za jednu z okolností, která by vyloučila společenskou škodlivost jednání žalobkyně, jak o nich pojednává Nejvyšší správní soud v rozsudku ze dne 9. 4. 2015, č. j. 7 As 63/2015-29.

35. Z toho důvodu proto žalovaná správně vyhodnotila na stranách 12 a 13 napadeného rozhodnutí, že jednání žalobkyně naplnilo rovněž materiální znak přestupku porušení zákazu provozování nekalé obchodní praxe dle § 24 odst. 1 písm. a) ZO Sp. Žalovaná přesně označila, v čemž spatřila společenskou škodlivost jednání žalobkyně, a že se tudíž nejedná na straně žalobkyně o pouze bagatelní pochybení či toliko formální naplnění skutkové podstaty citovaného přestupku, což je v souladu s rozsudkem Nejvyššího správního soudu ze dne 18. 8. 2022, č. j. 10 As 410/2021-37.

V.

Závěr a rozhodnutí o nákladech řízení

36. Na základě shora uvedeného soud dospěl k závěru, že žaloba není důvodná, a proto ji dle § 78 odst. 7 s. ř. s. zamítl.
37. 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 měla plný úspěch žalovaná, avšak žalované v řízení žádné náklady nad rámec jejich 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.

Shodu s prvopisem potvrzuje M. S.

Praha 6. prosince 2024

Milan Tauber v.r.
předseda senátu

Shodu s prvopisem potvrzuje M. S.