



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK JMÉNEM REPUBLIKY

Nejvyšší správní soud rozhodl v senátu složeném z předsedkyně Sylvy Šiškeové a soudců Petra Pospíšila a Ivo Pospíšila v právní věci žalobkyně: **Blue Style a. s.**, sídlem Jindřišská 873/27, Praha, zastoupená Mgr. Michalem Hanzlíkem, advokátem sídlem Milevská 2094/3, Praha, proti žalované: **Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát**, sídlem Gorazdova 1969/24, Praha, o žalobě proti rozhodnutí žalované ze dne 26. 10. 2023, č. j. ČOI 133497/23/O100, sp. zn. ČOI 127834/20/1000, v řízení o kasační stížnosti žalobkyně proti rozsudku Městského soudu v Praze ze dne 6. 12. 2024, č. j. 17 A 140/2023 - 84,

t a k t o :

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

Odůvodnění:

I. Vymezení věci

[1] V projednávané věci se Nejvyšší správní soud zabývá zákonností rozhodnutí o přestupku dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, spočívajícího v porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik v odvětví cestovního ruchu.

[2] Rozhodnutím ze dne 31. 5. 2023, č. j. ČOI 69619/23/1000, uznala Česká obchodní inspekce, inspektorát pro Středočeský kraj a Hl. m. Prahu (dále též „inspektorát“), žalobkyni vinnou ze spáchání přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, kterého se dopustila tím, že „*v emailové komunikaci ze dne 18. 7. 2020 a 22. 7. 2020 sdělila spotřebiteli, že „... V současné situaci bohužel musíme konstatovat, že není možné realizovat Vaši*

*dovolenou v původním rozsahu dle smlouvy č. 01662084' (Řecko – Korfu, hotel LABRANDA SANDY BEACH RESORT**** v termínu 7. 8. 2020 – 19. 8. 2020), a spolu s tím zaslala spotřebiteli nabídky náhradního zájezdu s týmiž parametry v odlišných termínech, což uvedlo spotřebitele v omyl, že se zájezd podle původní smlouvy nemohl uskutečnit a bylo třeba uzavřít novou smlouvu o zájezdu“.* Inspektorát shledal, že žalobkyně jako prodávající ve smyslu § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele používala klamavou obchodní praktiku obsahující pravdivou informaci, která však vedla spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil. Uvedeným způsobem totiž uvedla spotřebitele v omyl ohledně existence a podstaty služby, a tím porušila zákaz používání nekalých obchodních praktik podle § 4 odst. 3 a 4 ve spojení s § 5 odst. 2 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Za spáchání přestupku inspektorát žalobkyni uložil pokutu ve výši 100 000 Kč. Dále jí uložil povinnost k úhradě nákladů správního řízení v paušální výši 1 000 Kč.

[3] Žalovaná následně rozhodnutím ze dne 26. 10. 2023 zamítla odvolání žalobkyně a potvrdila rozhodnutí inspektorátu.

II. Rozsudek městského soudu

[4] Proti rozhodnutí žalované se žalobkyně bránila žalobou, kterou městský soud zamítl rozsudkem ze dne 6. 12. 2024. V odůvodnění uvedl, že vzhledem k předmětu řízení se zabýval primárně povahou sdělení žalobkyně vyjádřených v obsahově téměř totožných e-mailech ze dne 18. 7. 2020 a 22. 7. 2020 a navazujícího jednání žalobkyně, přičemž shledal, že vyznění této komunikace bylo pro spotřebitele zavádějící. Žalobkyně spotřebitele rozsáhle informovala o tom, jakou formou lze od původní smlouvy odstoupit a jaký bude následující postup po odstoupení, až se v jejím sdělení zcela ztratila skutečnost, že zájezdy nejsou rušeny, a tudíž není nutné, aby spotřebitelé odstupovali od již uzavřených smluv. Žalobkyně se tak jednoznačně dopustila klamavého jednání, které bylo způsobitelné zmást průměrného spotřebitele, od něhož nelze čekat, že bude bezchybně odlišovat důsledky jednotlivých variant odstoupení od smlouvy o zájezdu dle § 2533 až § 2536 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Klamavý postup žalobkyně byl přitom relevantní pro spotřebitelské rozhodnutí ohledně koupě.

[5] Městský soud se ztotožnil i se závěry žalované ohledně naplnění materiální stránky přestupku. Spotřebitel nebyl dle nové smlouvy (uzavřené po vydání poukazu TravelSafe+) ve výhodnější pozici než dle smlouvy původní. Ekonomické využití rozdílu v ceně mezi zájezdy spočívalo pouze v uzavření další smlouvy o zájezdu s žalobkyní v budoucnu. Podpisem souhlasu ze dne 24. 7. 2020 se pak žalobkyně 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 téhož zákona. Žalovaná též dle městského soudu při posuzování materiální stránky přestupku dostatečně zohlednila stav pandemie onemocnění covid-19. Žalobkyně sice v tomto ohledu byla vystavena zvýšené míře ekonomické nejistoty, jako podnikatelka ovšem touto nejistotou nemůže omlouvat klamavé praktiky vůči spotřebitelům.

pokračování

III. Kasační stížnost

[6] Žalobkyně („stěžovatelka“) podala proti rozsudku městského soudu kasační stížnost. Navrhla, aby Nejvyšší správní soud napadený rozsudek zrušil a věc vrátil městskému soudu k dalšímu řízení.

[7] Stěžovatelka namítla, že napadený rozsudek je nepřezkoumatelný. Správní orgány jí vytýkaly porušení § 5 odst. 2 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele. Jak však vyplývá z bodů 28 a 29 napadeného rozsudku, městský soud posuzoval jednání stěžovatelky v kontextu § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele a žalobu zamítl na základě jiné právní kvalifikace než žalovaná. V bodě 31 napadeného rozsudku pak městský soud poukázal na to, že dne 24. 7. 2020 byl podepsán souhlas, jímž se měla stěžovatelka vyvázat ze svých povinností, resp. z případné hrozby úspěšného uplatnění odpovědnosti za vady zájezdu. Stěžovatelce není zřejmé, o jaký souhlas se má jednat, není totiž obsahem spisu. Závěr městského soudu, že stěžovatelka ani při osobním jednání dne 24. 7. 2020 spotřebiteli neobjasnila, že původní smlouva zůstává platná, pak nemá oporu ve spisu. Ze spisu neplyne, co konkrétně bylo obsahem osobního jednání.

[8] Dle stěžovatelky dále napadený rozsudek spočívá na nesprávném právním posouzení věci. Před dobrovolným odstoupením od původní smlouvy a uzavřením smlouvy nové měl spotřebitel všechny relevantní a pravdivé informace. Zaslánými e-maily stěžovatelka plnila vůči zákazníkům svou informační povinnost ve smyslu občanského zákoníku (§ 2529 odst. 1) a zákona č. 159/1999 Sb. Kvůli nepřehlednosti právního stavu ohledně vývoje pandemie stěžovatelka nemohla vědět, jaká konkrétní omezení budou příslušným hotelem zavedena přesně v době konání zájezdu. Vyrozuměla tak své zákazníky o tom, že sjednané služby nebude možné poskytnout v původním rozsahu dle jimi sjednané smlouvy o zájezdu. Podle judikatury přitom informační povinnost prodejce není bezbřehá. Cílem jejího sdělení bylo minimalizovat překvapení spotřebitelů ohledně rozsahu služeb v místě pobytu. V daném období přitom musela informačně obsloužit několik desítek tisíc zákazníků ve velmi krátké době.

[9] Pokud by byly zájezdy zrušeny, stěžovatelka by tuto skutečnost zákazníkům sdělila a sama odstoupila od smlouvy. Pro tento postup ovšem neexistoval právní důvod. Zájezd se mohl uskutečnit, avšak s omezeními veřejnoprávní povahy. Stěžovatelka není povinna spotřebitele aktivně informovat o platnosti smlouvy, která nebyla zrušena, respektive o tom, že spotřebitel nemusí od smlouvy odstoupovat. Původní smlouva byla platná a účinná do dne 24. 7. 2020, kdy od ní spotřebitel odstoupil.

[10] E-mailové sdělení stěžovatelky nebylo v kontextu s jejím dalším jednáním pro spotřebitele zavádějící. Průměrně pozorný a informovaný spotřebitel nemohl dospět k závěru, že se zájezd ruší a spotřebitel musí odstoupit od smlouvy. Ze znění e-mailů jednoznačně plyne, že ke zrušení původní smlouvy dojde až poté, co spotřebitel klikne na tlačítko „souhlasím s návrhem smlouvy“. Průměrný spotřebitel podle judikatury spíše umí rozpoznat ohrožující potenciál určitých obchodních praktik a chová se vůči nim racionálně. Městský soud jej však vykreslil jako zcela nekompetentního a ve své podstatě nezpůsobilého k jakémukoli právnímu jednání. Stěžovatelka přitom s klienty komunikovala již dříve. Spotřebitelům tak byl znám obvyklý způsob oznámení o zrušení zájezdu. Správní orgány ovšem obsah e-mailů posoudily pouze ve vztahu k jednomu konkrétnímu

zákazníkovi. Žádný jiný tehdejší klient si na její postup nestěžoval. Dotčený spotřebitel navíc rozhodnutí ohledně koupě prokazatelně učinil již dříve, a to při uzavření původní smlouvy. Jakékoli následující rozhodnutí činil na základě své vlastní vůle, dobrovolně po osobním setkání. Stěžovatelka mu poskytla veškeré potřebné informace.

[11] Stěžovatelka dále namítla, že její jednání nenaplnilo ani materiální znak přestupku. Spotřebitel dosáhl významné úspory, neboť čerpal náhradní zájezd do stejného místa pobytu a hotelu, za nižší cenu, při navýšení počtu dní a nocí. Rozdíl v ceně zájezdů obdržel prostřednictvím poukazu TravelSafe+. Stěžovatelka navíc spotřebiteli umožnila odstoupit od původní smlouvy dle § 2533 občanského zákoníku 14 dní před zahájením zájezdu, aniž by po něm požadovala úhradu odstupného. Dostatečně nebyla zohledněna ani složitá společenská situace, která nastala v roce 2020 v souvislosti s vypuknutím pandemie onemocnění covid-19.

[12] Závěrem stěžovatelka bez vztahu k rozhodovacím důvodům městského soudu poukázala na to, že právě v době pandemie žalovaná poškodila její pověst medializací nepravdivé informace. Vzhledem k povaze tohoto sdělení se jím Nejvyšší správní soud dále nezabýval, neboť se materiálně nejedná o kasační námitku.

IV. Vyjádření žalované

[13] Žalovaná se ve vyjádření ke kasační stížnosti ztotožnila se skutkovými i právními závěry městského soudu. Zdůraznila, že stěžovatelka sice nemá povinnost spotřebitele aktivně informovat o trvání platnosti uzavřené smlouvy, zákon jí nicméně ukládá povinnost poskytovat veškeré informace vůči spotřebiteli pravdivě a transparentně tak, aby nebyly zavádějící. K tomu však v daném případě nedošlo. Rozdíl v ceně původního a nového zájezdu pak může být vzhledem k okolnostem jen obtížně vnímán jako úspora pro spotřebitele. Žalovaná navrhl, aby Nejvyšší správní soud kasační stížnost zamítl.

V. Právní hodnocení Nejvyššího správního soudu

[14] Nejvyšší správní soud dospěl k závěru, že kasační stížnost je projednatelná. Následně přezkoumal rozsudek městského soudu v rozsahu důvodů uplatněných v kasační stížnosti, včetně důvodů, ke kterým je povinen přihlížet z úřední povinnosti [§ 109 odst. 3 a 4 zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní („s. ř. s.“)]. Kasační stížnost **není důvodná**.

[15] Nejvyšší správní soud se ztotožnil se závěrem městského soudu o zákonnosti rozhodnutí žalované. Ve shodě s městským soudem má za to, že stěžovatelka se jednáním vymezeným ve skutkové větě správního rozhodnutí dopustila porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik podle § 4 odst. 3 a 4 ve spojení s § 5 odst. 2 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele, a spáchala tak přestupek dle § 24 odst. 1 písm. a) téhož zákona.

V.a) Napadený rozsudek je přezkoumatelný

[16] Kasační soud se nejprve zabýval namítanou nepřezkoumatelností napadeného rozsudku. V této souvislosti připomíná, že nepřezkoumatelnost pro nedostatek důvodů je dána, opřel-li soud rozhodovací důvody o skutečnosti v řízení nezjišťované, případně zjištěné v rozporu se zákonem (viz např. rozsudek NSS ze dne 4. 12. 2003, č. j. 2 Ads 58/2003 - 75, č. 133/2004 Sb. NSS), nebo pokud zcela opomenul vypořádat

pokračování

některou z námitek uplatněných v žalobě (viz např. rozsudek NSS ze dne 18. 10. 2005, č. j. 1 Afs 135/2004 - 73, č. 787/2006 Sb. NSS). Pro nesrozumitelnost je pak nepřezkoumatelné takové rozhodnutí, které postrádá základní zákonné náležitosti, či jehož výrok je v rozporu s odůvodněním. V neposlední řadě se může jednat o takové rozhodnutí, jehož závěry jsou v příkrém rozporu se skutkovými zjištěními, nebo jehož odůvodnění je ve vztahu k výroku nejednoznačné (rozsudek NSS ze dne 4. 12. 2003, č. j. 2 Azs 47/2003 - 130, č. 244/2004 Sb. NSS). Nepřezkoumatelnost ovšem není projevem nenaplněné subjektivní představy účastníka řízení o tom, jak měl soud rozhodnout, resp. jak podrobně by měl být rozsudek odůvodněn. Je objektivní překážkou, která kasačnímu soudu znemožňuje přezkoumat napadené rozhodnutí (srov. např. rozsudky NSS ze dne 28. 2. 2017, č. j. 3 Azs 69/2016 - 24, a ze dne 27. 9. 2017, č. j. 4 As 146/2017 - 35). I proto je nutné k aplikaci tohoto kasačního důvodu přistupovat zdrženlivě (usnesení rozšířeného senátu ze dne 5. 12. 2017, č. j. 2 As 196/2016 - 123, č. 3668/2018 Sb. NSS).

[17] Stěžovatelka měla v první řadě za to, že napadený rozsudek je nesrozumitelný. Městský soud její jednání posuzoval podle § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, tedy jako klamavou obchodní praktiku obsahující věcně nesprávnou, *nepravdivou* informaci, zatímco správní orgány ji vyhodnotily jako klamavou obchodní praktiku obsahující *pravdivou* informaci ve smyslu § 5 odst. 2 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

[18] Námitka není důvodná. Stěžovatelka má pravdu v tom, že městský soud v bodech 28 a 29 napadeného rozsudku odkázal na § 5 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Dle Nejvyššího správního soudu se ovšem v daném případě nejedná o vadu spočívající v nesrozumitelnosti napadeného rozsudku, ale o chybu v psaní, navíc poměrně malé intenzity, která nemohla mít vliv na zákonitost napadeného rozsudku. Z odůvodnění napadeného rozsudku jako celku je jednoznačně zřejmé, že městský soud se se skutkovými a právními závěry správních orgánů ztotožnil, nikoli že o nich pochyboval, nebo je dokonce cíleně nahrazoval (srov. např. rozsudek NSS ze dne 16. 2. 2023, č. j. 8 As 68/2021 - 29).

[19] Stěžovatelka dále namítla, že napadený rozsudek je nepřezkoumatelný vzhledem k tomu, že městský soud v jeho bodě 31 poukázal na souhlas, který měl být podepsán dne 24. 7. 2020 a jímž se měla stěžovatelka vyvázat ze svých povinností. Stěžovatelce není zřejmé, o jaký souhlas se má jednat, neboť není obsahem spisu.

[20] Ani tato námitka není důvodná. V bodě 31 napadeného rozsudku se městský soud v rámci hodnocení materiální stránky přestupku zabýval tím, zda dotčený spotřebitel dosáhl postupem stěžovatelky finanční úspory. V této souvislosti mimo jiné odkázal na souhlas s protiepidemickými opatřeními platnými během letecké přepravy, cesty do a z hotelu a v místě ubytování, který dotčený spotřebitel podepsal dne 24. 7. 2020 při jednání na pobočce stěžovatelky. Stěžovatelka však nemá pravdu, tvrdí-li, že souhlas není obsažen ve spisu. Tato listina se totiž ve správním spisu nachází. Inspektorátu jej předložila sama stěžovatelka jako jednu z příloh svého vyjádření ke kontrolnímu zjištění ze dne 13. 11. 2020.

[21] Stěžovatelka také namítla, že městský soud vycházel z průběhu osobního jednání konaného dne 24. 7. 2020, přičemž shledal, že stěžovatelka ani při něm dotčenému spotřebiteli neobjasnila, že původní smlouva zůstává platná. Ze spisu ovšem neplyne, co konkrétně bylo obsahem osobního jednání.

[22] Námitka není důvodná. Pro její posouzení je zásadní, že osobní jednání mezi stěžovatelkou a dotčeným spotřebitelem konané dne 24. 7. 2020 nespadá do popisu skutku, jak je vymezen ve správním rozhodnutí a je stěžovatelce kladen za vinu. Právě popis skutku přitom do značné míry předurčuje předmět řízení před soudem, což správně akcentoval i městský soud v napadeném rozsudku (viz pak zejména jeho bod 22). Odkázal-li pak okrajově (a nad rámec nezbytného odůvodnění) na obsah osobního jednání [ve smyslu uplatněné kasační námitky] pod písmenem d) bodu 25 napadeného rozsudku, v němž komplexně popisoval důvody, pro něž jednání stěžovatelky hodnotil jako zavádějící, nemohla mít tato skutečnost vliv na zákonnost napadeného rozsudku. Vzhledem k výše uvedenému totiž byl konkrétní *průběh* osobního jednání pro posouzení věci samé nepodstatný. Naopak objektivní *výstupy* z tohoto jednání (odstoupení od původní smlouvy, vystavení poukazu TravelSafe+, podpis nové smlouvy o zájezdu a souhlasu s omezeními plynoucími z protipandemických opatření) hrály roli při hodnocení důsledků deliktního jednání stěžovatelky a městský soud je popsal přiléhavě a způsobem odpovídajícím obsahu spisu. Jinak řečeno, pokud by městský soud v bodě 25 písm. d) odůvodnění napadeného rozsudku neuvedl slovní spojení „osobní jednání 24. 7. 2020“, na jeho skutkových a právních závěrech by to nic nezměnilo.

[23] Nejvyšší správní soud tedy shledal, že napadený rozsudek splňuje kritéria přezkoumatelnosti, tedy že se jedná o rozhodnutí srozumitelné, které je opřeno o dostatek relevantních důvodů, a je z něj zřejmé, proč soud rozhodl tak, jak je uvedeno v jeho výroku.

V.b) K formální stránce přestupku

[24] Stěžovatelka dále brojila proti nesprávnému právnímu posouzení věci.

[25] Městský soud aproboval závěr správních orgánů, že stěžovatelka spáchala přestupek dle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele tím, že porušila zákaz používání nekalých obchodních praktik podle § 4 odst. 3 a 4 ve spojení s § 5 odst. 2 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele.

[26] Dle § 5 odst. 2 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele se za klamavou považuje také obchodní praktika obsahující *pravdivou* informaci, jestliže vede nebo může vést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil, pokud jakýmkoli způsobem uvádí nebo je schopna uvést spotřebitele v omyl ohledně existence a podstaty výrobku nebo služby.

[27] Nejvyšší správní soud již dříve shledal, že při hodnocení obchodní praktiky jako nekalé je třeba vycházet z hlediska tzv. průměrného spotřebitele, který *má dostatek informací a je v rozumné míře pozorný a opatrný* (srov. bod 18 odůvodnění směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004, a dále např. rozsudky NSS ze dne 17. 1. 2014, č. j. 4 As 98/2013-88, č. 3022/2014 Sb. NSS, body 35 a 36, ze dne 22. 2. 2023, č. j. 10 As 214/2022 - 44, bod 14, či ze dne 9. 6. 2023, č. j. 10 As 313/2022 - 54, body 24 až 31; srov. též např. rozsudek Soudního dvora Evropské unie ze dne 3. 2. 2021, věc *Stichting*

pokračování

Waternet, C-922/19, bod 57; nutno dodat, že výjimky, v nichž se dané hledisko neuplatní, se na nynější věc nevztahují).

[28] K samotnému § 5 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele pak Nejvyšší správní soud v rozsudku č. j. 10 As 313/2022 - 54 (body 33, 34), uvedl, že pro posouzení případů klamavého konání obsahujícího pravdivou informaci je stěžejní celkové vyznění obchodní praktiky (ve smyslu pojmu *celkové předvedení* dle čl. 6 odst. 1 směrnice 2005/29/ES): „Žalovaná musí pamatovat na to, že prodávající spotřebitelům sděluje pravdivé informace, které samy o sobě nekalou obchodní praktiku „nedělají“. Naopak se musí zaměřit na to, jaké další prvky obchodní praktiky nad pravdivými informacemi převažují, jak ovlivňují konečný dojem průměrného spotřebitele. Nutno uznat, že prokázání takové obchodní praktiky bude pro žalovanou často složitější než případy, kdy prodávající sdělí nepravdivé informace či určité informace opomene či zatají. Žalovaná musí v podobných situacích pečlivě vysvětlit, proč jednání prodávajícího porušuje § 5 odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele.“

[29] S těmito východisky jsou rozhodnutí správních orgánů, jakož i rozsudek městského soudu, plně v souladu.

[30] Vycházejí ze skutkových zjištění řádně popsanych jak v rozhodnutích správních orgánů, tak v napadeném rozsudku, Nejvyšší správní soud souhlasí se závěrem, že e-mailová sdělení stěžovatelky byla v kontextu s jejím dalším jednáním zavádějící a jednoznačně způsobila ovlivnit rozhodování spotřebitele ohledně koupě.

[31] Stěžovatelka v první řadě tvrdila, že citovanými e-maily plnila svou informační povinnost ve smyslu § 2529 odst. 1 občanského zákoníku, podle něhož *pořadatel doručí zákazníkovi vhodným způsobem nejpozději sedm dnů před zahájením zájezdu další podrobné a pro zákazníka důležité údaje o všech skutečnostech, které zná, nejsou-li již obsaženy ve smlouvě nebo v potvrzení o zájezdu anebo v katalogu, který zákazníkovi předal.*

[32] Forma ani obsah uvedených e-mailů však tomuto tvrzení stěžovatelky nenasvědčují. Spotřebitel obdržel necelé tři týdny před začátkem zájezdu od stěžovatelky zprávu označenou jako „Nabídka náhradního zájezdu k Vaší rezervaci (...)“, která ve vztahu k zájezdu dle původní smlouvy obsahovala vlastně pouze jedinou, a to navíc jen relativně konkrétní informaci, totiž že zájezd v původním rozsahu dle smlouvy „není možné realizovat“. Stěžovatelka k tomu sice s odkazem na judikaturu uvádí, že informační povinnost prodejce není bezbřehá, pokud však poskytnuté údaje měly odpovídat § 2529 odst. 1 občanského zákoníku, který jednoznačně předpokládá jejich podrobnost, byla jejich hodnota v podstatě nulová. Nejvyšší správní soud má navíc za to, že účelem informační povinnosti dle § 2529 občanského zákoníku je upřesnit již dříve spotřebiteli poskytnuté obecnější údaje např. o časech odjezdu a příjezdu, o dopravním spojení, časech zastávek, lhůtách pro odbavení apod. (srov. odst. 2 citovaného ustanovení), nikoli mu sdělovat nově nastalé či zjištěné okolnosti, které mají vliv na obsah závazku či jakost plnění. K tomu slouží jiné instituty (viz např. § 2531 odst. 2 *in fine* občanského zákoníku).

[33] Stěžovatelka každopádně v uvedených e-mailech spotřebiteli nesdělila nic konkrétního o rozsahu, v němž je možné zájezd dle původní smlouvy realizovat, tedy nic bližšího (třeba i typově) o omezujících opatřeních a jejich dopadu na poskytované služby cestovního ruchu tak, aby se spotřebitel na základě těchto informací mohl rozhodnout,

zda je ochoten původní zájezd i za změněné situace absolvovat. Městský soud přitom v tomto kontextu správně postřehl, že stěžovatelka již v dané době měla určitý přehled o možných opatřeních a jejich dopadech na služby po cestě a v místě pobytu, přičemž jí zaslané zprávy vykazovaly v jiných ohledech dostatečnou míru individualizace ve vztahu ke spotřebiteli a smluvenému zájezdu [srov. bod 25 písm. e) napadeného rozsudku].

[34] Vzhledem k tomu, že prvně zaslaná zpráva zároveň obsahovala nabídku náhradního zájezdu, navíc s téměř totožnými hlavními parametry jako zájezd dle původní smlouvy, a nabízela jen dvě možnosti dalšího postupu spotřebitele, tedy souhlasit či nesouhlasit s návrhem nové smlouvy (přičemž pro případ nesouhlasu stěžovatelka uvedla, že bude spotřebitele kontaktovat a společně najdou nejvhodnější řešení), mohl spotřebitel oprávněně nabýt dojem, že se původně smluvený zájezd nebude moci uskutečnit a je potřeba uzavřít novou smlouvu. Tento dojem pak logicky byl jen umocněn dalším postupem stěžovatelky, která spotřebiteli v reakci na jeho vyjádření, že žádá o odlet v původně dohodnutém termínu, zaslala v zásadě totožnou zprávu, opět nazvanou „Nabídka náhradního zájezdu k Vaší rezervaci (...)“, s tím, že tentokrát byl termín zájezdu posunut o několik dnů později. Na následné vyjádření spotřebitele, v němž nesouhlasil s posunem termínu a navrhl případné možnosti řešení, stěžovatelka dále nereagovala.

[35] Právě v tomto postupu stěžovatelky tkví v daném případě podstata uvedení spotřebitele v omyl. Závěr, že stěžovatelka nejednala s dostatečnou odbornou péčí, neboť nevyvinula snahu spotřebiteli celou situaci objasnit, plně ob stojí. Stěžovatelka ve spotřebiteli svými informacemi vyvolala dojem, že se zájezd dle původní smlouvy vůbec nemůže uskutečnit, a na svém postoji nic nezměnila ani v situaci, kdy z vyjádření spotřebitele bylo zřejmé, že by o uskutečnění zájezdu dle původních parametrů i nadále stál. Zejména v tomto momentě měla stěžovatelka spotřebiteli přiměřenou formou sdělit, že zájezd dle původní smlouvy uskutečnit lze (jak setrvale tvrdí), ovšem s příslušnými omezeními. Spotřebitel tak byl na základě „manévru“ stěžovatelky nucen vyjednávat a hledat nový termín, aby posléze v informačním deficitu učinil rozhodnutí, k němuž by jinak nepřistoupil, totiž že odstoupil od smlouvy a za použití voucheru TravelSafe+ uzavřel novou smlouvu o zájezdu (přičemž v doplnění stížnosti ze dne 24. 8. 2020 uvedl, že tak učinil, aby „nepřišli o peníze“, neboť „jiná možnost nebyla ze strany CK akceptována“).

[36] V předchozí komunikaci s dotčeným spotřebitelem, rovněž datované již v době po propuknutí pandemie onemocnění covid-19, přitom stěžovatelka poskytla informace, na jejichž základě bylo možné dospět k závěru, že zájezd podle původní smlouvy lze uskutečnit a spotřebitel tak nemusí nic činit. E-mail ze dne 5. 4. 2020 označený *Aktuální informace k zájezdu č. 01662084 – nabídka TravelSafe+* obsahoval variantu „Nechci měnit svou existující rezervaci“ mimo jiné i s dovětkem „V této chvíli nemusíte podnikat žádné kroky“. Ve shodně označených e-mailech ze dne 5. a 15. 5. 2020 pak byla uvedena věta „Pokud si přejete zachovat svoji původní Smlouvu o zájezdu, posunuli jsme pro Vás doplatek až 21 dnů před odletem.“

[37] V tomto světle neobstojí argumentace stěžovatelky, že spotřebiteli muselo být z textu e-mailů ze dne 18. a 22. 7. 2020 zřejmé, že původní smlouva se neruší. Dřívější možnost volby jejího zachování již v těchto e-mailech totiž nebyla obsažena. Z hlediska ovlivnění rozhodování spotřebitele, který se přirozeně obává zejména ztráty peněz zaplacených za původní zájezd, totiž bylo klíčové, že na základě poskytnutých informací mohl nabýt

pokračování

dojmu o tom, že zájezd dle původní smlouvy nebude vůbec možné uskutečnit, přičemž řešením této situace je pouze uzavření nové smlouvy. Městský soud v tomto ohledu zcela přiléhavě konstatoval, že u průměrného spotřebitele nelze 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“ (bod 26 napadeného rozsudku). Nejvyšší správní soud nesouhlasí s tvrzením stěžovatelky, že městský soud tak průměrného spotřebitele vykreslil jako zcela nekompetentního a nezpůsobilého k jakémukoli právnímu jednání. Z napadeného rozsudku rozhodně neplyne požadavek, aby pořadatel zájezdu spotřebiteli detailně vysvětloval právní předpisy a běžné postupy související s kontraktačním procesem. Městský soud pouze vyžadoval, aby pořadatel zájezdu spotřebiteli poskytoval srozumitelnou formou informace přiměřené dané situaci tak, aby mohl učinit uvážené a obezřetné rozhodnutí.

[38] V této souvislosti nemá kasační soud za to, že by v nyní projednávaném případě správní orgány nebo městský soud postupovaly v rozporu s konceptem průměrného spotřebitele, jak jej pojímá judikatura. Inspektorát z tohoto hlediska vycházel na str. 13 rozhodnutí o přestupku, žalovaná na str. 11 a 13 rozhodnutí o odvolání a městský soud v bodech 26 a 27 napadeného rozsudku. Podkladem pro jejich posouzení samozřejmě byl případ dotčeného spotřebitele. Ten však pro ně sloužil toliko jako výchozí bod jejich úvah, jak by stěžovatelkou použitá nekalá obchodní praktika působila na průměrného spotřebitele (srov. rozsudek NSS č. j. 10 As 313/2022 - 54, bod 49). Námitka stěžovatelky, že se městský soud nevypořádal se souvisejícím žalobním tvrzením, je lichá. Ten tak totiž učinil v bodě 27 napadeného rozsudku.

[39] Městský soud též k této žalobní námitce správně s odkazem na rozsudek NSS č. j. 10 As 214/2022 - 44 v bodě 28 napadeného rozsudku uvedl, že rozhodnutím ohledně koupě není pouze konečné rozhodnutí spotřebitele, zda zakoupí určité zboží nebo službu, ale jakékoliv rozhodnutí, které s rozhodnutím o zakoupení zboží nebo služby přímo souvisí, tj. v tomto případě rozhodnutí spotřebitele o odstoupení od původní smlouvy o zájezdu. Tento výklad ostatně plně odpovídá i znění § 2 odst. 1 písm. r) zákona o ochraně spotřebitele [v aktuálním znění jde o písmeno q)]. Tvrzení stěžovatelky, že spotřebitel rozhodnutí ohledně koupě učinil již při uzavření původní smlouvy o zájezdu a dále již jen konal na základě své vlastní vůle, tak není opodstatněné.

V.c) K materiální stránce přestupku

[40] Stěžovatelka dále namítla, že její jednání nenaplnilo materiální znak přestupku, neboť nebylo společensky škodlivé.

[41] Jak plyne z judikatury Nejvyššího správního soudu, 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 jsou naplněny jeho formální znaky. Pokud se k okolnostem jednání, jež naplní formální znaky skutkové podstaty přestupku, přidruží 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 (srov. např. rozsudek NSS ze dne 29. 10. 2020, č. j. 9 As 173/2020-32, body 57-58). V obvyklých situacích tedy bude materiální stránka přestupku dána, jen ve výjimečných a zvláštních situacích naplněna nebude. To platí tím spíše u přestupků ohrožovacích (srov. rozsudek NSS ze dne 27. 9. 2016, č. j. 6 As 187/2016-23, bod 20).

[42] Stěžovatelka v této souvislosti správně odkázala na rozsudek ze dne 18. 8. 2022, č. j. 10 As 410/2021 - 37, č. 4395/2022 Sb. NSS, v němž Nejvyšší správní soud shledal, že skutková podstata přestupku porušení zákazu používání nekalých obchodních praktik podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona o ochraně spotřebitele je formulována abstraktně, protože dává větší prostor pro zkoumání materiální stránky přestupku než jiné, konkrétně formulované skutkové podstaty.

[43] Správní orgány i městský soud postupovaly v souladu s citovanou judikaturou. Provedly individuální posouzení materiální stránky daného přestupku, přičemž poctivě zvažovaly, zda jsou ve věci dány takové zvláštní okolnosti, pro něž by se jednání stěžovatelky z hlediska míry společenské škodlivosti vymykalo typovým případům. Inspektorát tak učinil na str. 12, 13, a dále 17 a 18 rozhodnutí o přestupku, žalovaná na str. 12 a 13 rozhodnutí o odvolání, městský soud se pak materiální stránkou přestupku dostatečně zabýval v rozsahu žalobních tvrzení v bodech 30 až 35 napadeného rozsudku. Dospěly přitom ke správnému závěru, že v daném případě se nejednalo o trivialitu či banální podnikatelskou chybu (srov. rozsudek NSS č. j. 10 As 410/2021 - 37, bod 30), resp. o pouze bagatelní pochybení či toliko formální naplnění skutkové podstaty přestupku (viz bod 35 napadeného rozsudku).

[44] Nejvyšší správní soud souhlasí s jejich závěrem učiněným v návaznosti na skutkové a právní okolnosti věci, že dotčený spotřebitel se v důsledku jednání stěžovatelky neocitl ve výhodnějším postavení. Pokud jde o situaci ohledně rozdílu cen obou zájezdů a vystavení poukazu TravelSafe+, dle městského soudu si stěžovatelka svým postupem „pojistila“, že buď spotřebiteli rozdíl v ceně zájezdu propadne, nebo si právě u stěžovatelky pořídí v budoucnu další zájezd (bod 31 napadeného rozsudku). Jedná se o výstižné posouzení, jež městský soud zároveň podpořil poukazem na možný ekonomický prospěch stěžovatelky související s tím, že dotčený spotřebitel odstoupil od původní smlouvy o zájezdu sám dle § 2533 občanského zákoníku, a novou smlouvu uzavíral již s vědomím možných omezení spojených s epidemií, o nichž jej stěžovatelka podrobně informovala v připojeném souhlasu ze dne 24. 7. 2020. Městský soud v tomto ohledu vycházel z tvrzení stěžovatelky, že se zájezd mohl uskutečnit podle původní smlouvy. Postupoval tudíž přílehavě, pokud potenciální ekonomický prospěch stěžovatelky demonstroval na možnostech (či přesněji řečeno již nemožnosti) uplatnění institutu vad zájezdu (§ 2537 a násl. občanského zákoníku) spotřebitelem. Ten by se totiž případně nabízel právě v situaci, kdy by v důsledku protiepidemických opatření nemohly být některé služby poskytovány v souladu s původní smlouvou.

[45] Zvláštní okolností ovlivňující naplnění materiální stránky přestupku pak v daném případě nemůže být ani skutečnost, že stěžovatelka po spotřebiteli v návaznosti na jeho odstoupení od původní smlouvy nepožadovala úhradu odstupného (§ 2533 odst. 2 občanského zákoníku). Toho, že spotřebitel odstoupil od původní smlouvy a akceptoval

pokračování

tak faktické zhoršení svého právního postavení, totiž stěžovatelka dosáhla právě prostřednictvím klamavé obchodní praktiky, jež je předmětem daného přestupku.

[46] Stejně tak ekonomicky výhodnějšímu postavení spotřebitele nenasvědčuje skutečnost, že mu byl na základě nové smlouvy poskytnut zájezd o jeden den a noc delší. V tomto ohledu stěžovatelka zcela pomíjí nejen to, že k uzavření této smlouvy spotřebitele vedla její klamavá obchodní praktika, v souvislosti s níž spotřebitel přijal zájezd v jiném než jím dlouhodobě plánovaném termínu, ale zejména rozdíl v jakosti zájezdu za původních a nových podmínek. Tento rozdíl má též svou ocenitelnou hodnotu, přičemž na straně spotřebitele rozhodně nelze v tomto kontextu hovořit o ekonomické výhodě.

[47] Nejvyšší správní soud souhlasí též se způsobem, jímž se městský soud (v bodě 34 napadeného rozsudku) vypořádal s námitkou nedostatečného zohlednění společenské a ekonomické situace plynoucí z pandemie onemocnění covid-19 v roce 2020 správními orgány při vyhodnocení, zda byl naplněn materiální znak přestupku. Správní orgány ani městský soud rozhodně nezlehčovaly stav ekonomické nejistoty, jemuž v té době byla vystavena i stěžovatelka. Dospěly však ke správnému závěru, že ani tento stav nevylučuje společenskou škodlivost jednání stěžovatelky a neomlouvá její uplatnění klamavé obchodní praktiky vůči spotřebitelům vedoucí k posílení jejího právního postavení a zároveň k faktickému přesunu negativních dopadů pandemické situace na spotřebitele. Nutno dodat, že správní orgány zohlednily zásadní dopady pandemie na oblast cestovního ruchu ve prospěch stěžovatelky při stanovení správního trestu (viz str. 18 rozhodnutí inspektorátu, str. 13 rozhodnutí žalované).

[48] Správní orgány i městský soud dospěly ke správnému závěru, že stěžovatelka svým postupem, kdy spotřebiteli poskytla zavádějící informace a uvedla jej tak v omyl ohledně existence a podstaty služby, ohrozila zájem společnosti na ochraně spotřebitele před nekalými obchodními praktikami, zde konkrétně na ochraně svobody jeho rozhodování. Lze mít oprávněně za to, že jednání stěžovatelky mohlo nepochybně vést k ohrožení smyslu a účelu dané regulace a zároveň nebezpečnost jejího jednání nebyla *zásadním způsobem* snižována zvláštními okolnostmi případu (srov. např. rozsudky NSS ze dne 9. 4. 2015, č. j. 7 As 63/2015 - 29, či ze dne 29. 9. 2020, č. j. 2 Ads 83/2019 - 26). Ani Nejvyšší správní soud tedy nemá pochyb o naplnění materiální stránky přestupku v daném případě.

VI. Závěr a náklady řízení

[49] Na základě výše uvedeného Nejvyšší správní soud shledal, že kasační stížnost není důvodná. Proto ji podle § 110 odst. 1 věty poslední s. ř. s. zamítl.

[50] O náhradě nákladů řízení soud rozhodl na základě § 60 odst. 1 ve spojení s § 120 s. ř. s. podle úspěchu ve věci. Stěžovatelka nebyla v řízení úspěšná, proto nemá právo na náhradu nákladů řízení. Žalované žádné náklady nad rámec běžné úřední činnosti nevznikly, proto jí soud náhradu nákladů řízení nepřiznal.

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

V Brně dne 25. května 2026

Sylva Šiškeová
předsedkyně senátu