



ČESKÁ REPUBLIKA
ROZSUDEK
JMÉNEM REPUBLIKY

Městský soud v Praze rozhodl v senátě složeném z předsedy Mgr. Marka Bedřicha, soudkyně JUDr. Jitky Hroudové a soudce JUDr. Vladimíra Gabriela Navrátila ve věci

žalobkyně: **Bombex Company s. r. o.**, IČO 08101906
sídlem Rybná 716/24, 110 00 Praha 1
zastoupená advokátem Mgr. Ing. Tomášem Hobzou
sídlem Opletalova 600/6, 602 00 Brno

proti

žalované: **Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát**,
sídlem Gorazdova 1969/24, 120 00 Praha 2

o žalobě proti rozhodnutí žalované z 14. 7. 2025, čj. ČOI 97470/25/O100/Sy/Št, sp. zn. ČOI 120734/23/1000

takto:

- I. Rozhodnutí žalované z 14. 7. 2025, čj. ČOI 97470/25/O100/Sy/Št, sp. zn. ČOI 120734/23/1000, se ruší v části výroku, kterým žalovaná zamítla odvolání žalobkyně a potvrdila rozhodnutí České obchodní inspekce z 28. 1. 2025. čj. ČOI 8667/25/1000, sp. zn. 120734/23/1000:
- co do výroku I. 3., jímž byla žalobkyně shledána vinnou ze spáchání přestupku podle § 24 odst. 7 písm. m) zákona o ochraně spotřebitele,

Shodu s prvopisem potvrzuje I. V.

- co do výroku I. 4., jímž byla žalobkyně shledána vinnou ze spáchání přestupku podle § 24 odst. 17 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele,
 - co do navazujícího výroku II. o uložení trestu,
 - co do navazujícího výroku III. o nákladech řízení,
- a v tomto rozsahu se věc vrací žalované k dalšímu řízení.

II. Ve zbylém rozsahu se žaloba zamítá.

III. Žádnému z účastníků se právo na náhradu nákladů řízení nepřiznává.

Odůvodnění:

1. Vymezení věci

1. Žalobkyně se na soud obrátila, protože nesouhlasí s pokutou, která jí byla udělena v souvislosti s provozováním internetového obchodu za několik přestupků v oblasti ochrany spotřebitele. Pro věc je zejména podstatné, zda žalobkyně řádně informovala spotřebitele o jeho právech z vadného plnění a o způsobu platby a zda spotřebiteli poskytla znění všeobecných obchodních podmínek.

2. Dosavadní průběh řízení

2. Česká obchodní inspekce, inspektorát pro Středočeský kraj a Hl. m. Prahu (inspektorát), provedla 12. a 15. 9. 2023 kontrolní nákup v internetovém obchodě provozovaném žalobkyní na webových stránkách www.recentia.cz. Zjištěné skutečnosti sepsala do úředního záznamu z 27. 9. 2023, který zaslala žalobkyni. Oznámením z téhož dne jí zároveň vyrozuměla, že u ní zahájila kontrolu. Další skutková zjištění inspektorát sepsal do úředních záznamů z 2. 7. 2024 a z 6. 8. 2024. Výsledná kontrolní zjištění sepsal do protokolu o kontrole z 25. 9. 2024 (id. kód 102309120079001). Žalobkyně podala proti protokolu námítky, které inspektorát sdělením z 31. 10. 2024 zamítl.
3. Příkazem z 5. 12. 2024, čj. ČOI 152821/24/1000, inspektorát uznal žalobkyni vinnou ze spáchání několika přestupků podle zákona č. 634/1992, o ochraně spotřebitele, ve znění do 12. 12. 2024, a uložil jí pokutu 60 tisíc Kč. Přestupku podle § 24 odst. 1 písm. d) tohoto zákona se žalobkyně dopustila tím, že v internetovém obchodě na stránkách www.recentia.cz nabízela k prodeji textilní výrobky, které nebyly označeny povinnými údaji o podílu všech druhů vláken. Přestupku podle § 24 odst. 17 písm. m) téhož zákona se dopustila tím, že po odeslání objednávky spotřebiteli neposkytla znění svých všeobecných obchodních podmínek. Přestupku podle § 24 odst. 7 písm. m) téhož zákona se dopustila tím, že nedostatečně informovala spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práv z vadného plnění. A konečně přestupku podle § 24 odst. 17 písm. d) téhož zákona se dopustila tím, že spotřebiteli sdělila nepravdivou informaci o možnosti platby.
4. Žalobkyně podala proti příkazu odpor.
5. Inspektorát následně rozhodnutím z 28. 1. 2025, čj. ČOI 8667/25/1000 (prvostupňové rozhodnutí), znovu uznal žalobkyni vinnou ze spáchání výše uvedených přestupků a uložil jí pokutu 60 tisíc Kč a povinnost uhradit náklady řízení ve výši 2 500 Kč. Žalobkyně se proti tomuto rozhodnutí odvolala s obdobnou argumentací, kterou předkládá v žalobě.
6. Žalovaná napadeným rozhodnutím odvolání zamítla a prvostupňové rozhodnutí potvrdila.

Shodu s prvopisem potvrzuje I. V.

3. Argumentace účastníků

3.1 Žalobní argumentace

7. Žalobkyně namítá, že žalovaná v napadeném rozhodnutí pouze převzala argumentaci správního orgánu prvního stupně a nevypořádala se s argumentací z žalobkynina odvolání. Tím zatížila napadené rozhodnutí nepřezkoumatelností.
8. Konkrétně namítá, že žalovaná se nevypořádala s její námitkou, že popis skutku ve výroku I. bodě 1. prvostupňového rozhodnutí je nejasný. Textilní výrobky totiž nebyly označeny jednoznačně a nezaměnitelně. Žalovaná se nevyjádřila ani k námitce, že kontrolní objednávka nebyla ve výroku I. bodě 2. prvostupňového rozhodnutí vymezena dostatečně určitě, neboť bylo uvedeno pouze datum jejího provedení.
9. Žalovaná rovněž nevypořádala dostatečně žalobkyninu námitku, že důkazní prostředky v podobě printscreenu obrazovky zachycující nabídku na žalobkyniných internetových stránkách nejsou věrohodné, neboť nebylo možné ověřit čas jejich pořízení ani další metadata. Těmito námitkám se žalovaná vyhnula a pouze odkázala na „pravý roh obrazovky“, který obsahuje datum i přesný čas. Tato část obrazovky je však bez větších problémů editovatelná. Snímky byly navíc nekvalitní. Správní orgány tak rezignovaly na svou povinnost odůvodnit své úvahy o způsobilosti tohoto důkazního prostředku. Žalobkyně má proto za to, že skutkový stav neprokazuje, že byla naplněna skutková podstata přestupku podle § 24 odst. 1 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele.
10. Žalobkyně dále namítá, že žalovaná nesprávně vyložila § 1827 a 1819 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, které požadují, aby při uzavírání smlouvy podnikatel spotřebiteli poskytl všeobecné obchodní podmínky (VOP) v textové podobě. Podle žalované měla žalobkyně VOP spotřebitelům zaslat elektronickou poštou. S tím žalobkyně nesouhlasí. Zákazníci se mohli seznámit se VOP na jejich webových stránkách. Měli možnost si je stáhnout ve formátu word, případně pořídit printscreen. Tento způsob poskytnutí VOP je podle žalobkyně rovnocenným k zasílání VOP emailem. Žalovaná interpretuje občanský zákoník extenzivně. Úmyslem zákonodárce nebylo omezit poskytování VOP výhradně na elektronickou poštu. Ve výroku prvostupňového rozhodnutí je krom toho žalobkyni vytýkáno, že neposkytla VOP po odeslání objednávky. Ustanovení § 1827 odst. 2 občanského zákoníku však vyžaduje poskytnutí VOP při uzavírání smlouvy, nikoli po odeslání objednávky. Žalobkyni je tak vytýkáno, že neposkytla VOP v jiném okamžiku, než vyžaduje zákon.
11. Žalobkyně nesouhlasí ani s tím, že porušila § 13 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele tím, že neinformovala spotřebitele o tom, že jí má oznámit, jaké právo z vadného plnění zvolil. Tato informace podle žalobkyně vyplývá z čl. 7 jejích VOP.
12. Rovněž nesouhlasí s tím, že neinformovala spotřebitele o možných způsobech úhrady ve smyslu § 1820 odst. 1 písm. h) občanského zákoníku. Žalobkyně informovala spotřebitele o možnostech úhrady, mj. o možnosti platby v hotovosti. Přitom vycházela z veřejně dostupných zdrojů, které uvádějí, že provozovatel výdejního místa (dopravce) hotovostní platbu umožňuje. Žalovaná jí přesto dává za vinu, že hotovostní platba následně nebyla přijata. Skutková podstata vytýkaného přestupku je podle žalobkyně založena na subjektivní odpovědnosti, a i pokud by byla objektivní, uvedené okolnosti jsou důvodem pro liberaci. Rovněž uvádí, že již v odvolání namítala, že popis skutku neobsahuje označení objednávky, zásilky, místa a času výdeje zboží, ani bližší odůvodnění, proč nebyla platba v hotovosti

Shodu s prvopisem potvrzuje I. V.

přijata. Ani ve správním spise není „žádný konkrétní zápis“, na jehož základě by bylo možné přezkoumat, zda došlo k porušení zákona.

13. Z těchto důvodů navrhuje, aby soud napadené rozhodnutí zrušil, vrátil věc žalované k dalšímu řízení a přiznal jí náhradu nákladů řízení.

3.2 Vyjádření žalované

14. Žalovaná navrhla, aby soud žalobu zamítl. Má za to, že se s žalobkyninou augmentací dostatečně vypořádala v napadeném rozhodnutí, na které v podrobnostech odkázala.
15. Uvedla, že snímky internetových stránek považuje za dostatečný důkaz, který obstál u správních soudů v jiných případech. Žalobkyně neuvádí konkrétní důvody, proč považuje tyto důkazy za nedostatečné. Skutek je ve výroku popsán dostatečně, neboť popis jednotlivých textilních výrobků odpovídá jejich popisu v nabídce na žalobkyniných internetových stránkách.
16. Rovněž skutek uvedený v bodě 2. výroku prvostupňového rozhodnutí je popsán dostatečně konkrétně. Znění VOP musí být podle zákona poskytnuto po uzavření smlouvy v textové podobě. Poskytnutím v textové podobě je třeba rozumět jejich zaslání či předání spotřebiteli, nikoli pouhé zveřejnění na internetových stránkách.
17. Žalobkyně byla povinna uvést ve svých VOP, že spotřebitel prodávajícímu při reklamaci sdělí, jaké právo z vadného plnění si zvolil. Informace poskytnutá žalobkyní při potvrzení reklamace nebyla dostatečná.
18. K poslední žalobní námitce žalovaná uvedla, že odpovědnost za spáchaný přestupek je objektivní. Naplnění liberačních důvodů musí tvrdit a prokázat sama žalobkyně. Není povinností žalované zabývat se důvody, pro které ke spáchání přestupku došlo. Veřejná prezentace výdejního místa liberačním důvodem není. Žalobkyně tak nevynaložila veškeré úsilí, které po ní bylo možné požadovat, aby přestupku zabránila.

4. Posouzení věci soudem

19. Ve věci samé rozhodl soud bez nařízení jednání, s čímž účastníci konkludentně souhlasili [§ 51 odst. 1 zákona č. 150/2002 Sb., soudního řádu správního (s. ř. s.)]. Napadené rozhodnutí přezkoumal v mezích žalobních bodů (§ 75 odst. 2 věta první s. ř. s.), jakož i z pohledu vad, k nimž je povinen přihlížet z úřední povinnosti. Vycházel přitom ze skutkového a právního stavu, jenž tu byl v době rozhodnutí žalované (§ 75 odst. 1 s. ř. s.).
20. Žalobu podala včas osoba k tomu oprávněná.
21. Žaloba je důvodná.

4.1 K popisu skutku

22. Soud se v souladu se strukturou žalobní argumentace nejprve věnoval námitce, že popis skutku ve výroku I. bodě 1. prvostupňového rozhodnutí je nejasný. V jejím rámci vypořádal též námitku, že inspektorát ve výroku I. bodě 2. prvostupňového rozhodnutí nevymezil dostatečně určité kontrolní objednávku.
23. Podle § 93 odst. 1 písm. a) zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a o řízení o nich (přestupkový zákon), se ve výrokové části rozhodnutí o přestupku, kterým je obviněný uznán vinným, uvede *popis skutku s označením místa, času a způsobu jeho spáchání*. Rovněž podle ustálené judikatury Nejvyššího správního soudu (NSS) je ve

Shodu s prvopisem potvrzuje I. V.

výroku rozhodnutí o přestupku nezbytné „*postavit najisto, za jaké konkrétní jednání je subjekt postižen. To lze zaručit jen konkretizací údajů obsahující popis skutku uvedením místa, času a způsobu spáchání, popřípadě i uvedením jiných skutečností, jichž je třeba k tomu, aby nemohl být zaměněn s jiným*“ (usnesení rozšířeného senátu NSS z 15. 1. 2008, čj. 2 As 34/2006-73, č. 1546/2008 Sb. NSS, nebo z 31. 10. 2017, čj. 4 As 165/2016, č. 3656/2018 Sb. NSS, bod 42).

24. V posuzované věci je proto podstatné, zda výrok I. bod 1. prvostupňového rozhodnutí obsahoval popis skutku s označením místa, času a způsobu spáchání, případně jiných skutečností potřebných k tomu, aby skutek nebyl zaměnitelný s jiným. Soud dospěl k závěru, že správní orgány těmito požadavkům dostály.
25. Inspektorát ve výroku I. bodě 1. prvostupňového rozhodnutí uvedl, že žalobkyně se „*jako prodávající, která provozuje internetový obchod na webových stránkách <https://recentia.cz>“*, dopustila porušení povinností tím, že „*minimálně dne 12. 9. 2023 a dne 15. 9. 2023*“, kdy byly tyto stránky inspektorátem načteny a zálohovány a provedena kontrola jejich obsahu, nezajistila, aby uvedené textilní výrobky nabízené k prodeji byly „*označeny povinnými údaji o procentuálním hmotnostním podílu všech druhů vláken, které jsou obsaženy ve výrobku, v sestupné pořadí, resp. aby (...) byly výrobky, které jsou složeny výhradně ze stejných vláken byly označeny jako „100 %“, „čisté“ nebo „pouze z“*“. Jednotlivé textilní výrobky, u nichž shledal pochybení, inspektorát označil takto:
- „*Elegantní dámské zateplené legíny – povinné údaje neuvedeny,*
 - *Pohodlná fleecová deka s rukávy a kapucí – povinné údaje neuvedeny,*
 - *Měkká pohodlná sada (povlečení + 2x povlaky na polštář) – povinné údaje neuvedeny,*
 - *Kalhotky formující postavu, jako materiálové složeny uvedeno pouze „materiál: nylon“;*
 - *Džíny tvarující postavu, jako materiálové složení uvedeno pouze „materiál: polyester“.*“
26. Inspektorát ve výroku označil místo (na webových stránkách <https://recentia.cz>), čas (minimálně dne 12. 9. 2023 a dne 15. 9. 2023) i způsob spáchání skutku (žalobkyně jako prodávající neoznačila výrobky nabízené k prodeji povinnými údaji). Jednotlivé výrobky, u nichž shledal pochybení, označil názvem, pod kterým byly nabízeny na webových stránkách, čímž je jednoznačně odlišil od jiných výrobků, které žalobkyně nabízela. Rovněž je z kontextu celého výroku i odůvodnění prvostupňového rozhodnutí zjevné, že údaje za pomlčkou, případně čárkou („*povinné údaje neuvedeny*“, „*jako materiálové složení uvedeno pouze...*“), označují konkrétní pochybení.
27. Ve shodě se žalovanou, která se obdobné námitce věnovala na str. 5 až 6 napadeného rozhodnutí, soud dospěl k závěru, že inspektorát skutek dostatečně popsal s uvedením místa, času i způsobu spáchání tak, že nebyl zaměnitelný s jiným. Tuto žalobní námitku proto neshledal důvodnou.
28. Soud neshledal důvodnou ani žalobkyninu námitku týkající se neurčitého vymezení kontrolní objednávky ve výroku I. bodě 2. prvostupňového rozhodnutí. Inspektorát i v této části výroku popsal skutek s uvedením místa (na webových stránkách <https://recentia.cz>), času (po odeslání objednávky dne 12. 9. 2023) a způsobu spáchání (žalobkyně spotřebiteli neposkytla znění VOP). Uvedením data odeslání objednávky inspektorát objednávku dostatečně označil, neboť ze správního spisu vyplývá, že toho dne inspektorát odeslal pouze jedinou objednávku, kterou žalobkyně zaevidovala pod č. 106218. Žalobkyni tak nemohla vzniknout pochybnost o tom, kterou objednávku má inspektorát na mysli. I v tomto případě tedy inspektorát skutek popsal tak, že nebyl zaměnitelný s jiným.

Shodu s prvopisem potvrzuje I. V.

29. Soud se dále věnoval namítané nevěrohodnosti printscreenů obrazovky.

4.2 K dokazování snímků obrazovky

30. Žalobkyně namítla, že žalovaná nevypořádala dostatečně její námitku, že důkazní prostředky v podobě printscreenu obrazovky zachycující nabídku na žalobkyniných internetových stránkách nejsou věrohodné, neboť nebylo možné ověřit čas jejich pořízení ani další metadata.
31. Žalovaná v napadeném rozhodnutí uvedla, že důkazy v podobě snímků obrazovky považuje za dostatečné (str. 5 napadeného rozhodnutí). Jednotlivé snímky obrazovky jsou přílohou úředního záznamu z 27. 9. 2023. Datum i přesný čas jejich pořízení je podle žalované „zřejmý z pravého dolního rohu obrazovky a nic nenasvědčuje tomu, že by bylo jakkoli manipulováno s datem a časem provedené zálohy předmětných internetových stránek“. Žalobkyniny námitky tak podle žalované zůstaly pouze v obecné rovině.
32. Podle soudu se žalovaná s namítanou nedůvěryhodností snímků obrazovky vypořádala přezkoumatelným způsobem. Žalobkyně má sice pravdu v tom, že datum a čas zpravidla lze v nastavení operačního systému konkrétního počítače změnit, nepředložila však žádné konkrétní indicie, že by k tomu mělo dojít právě v nyní projednávané věci. Pouze obecně namítala, že snímky jsou nedůvěryhodné, neboť nebyla schopna ověřit metadata souboru – datum a čas jeho pořízení, včetně případné editace. Žalobkyně tak *de facto* brojí proti tomu, že by vytištěné snímky obrazovky vůbec mohly být důkazním prostředkem v přestupkovém řízení.
33. Z ustálené judikatury NSS ale vyplývá, že snímky obrazovky (printscreeny) jsou přípustným důkazním prostředkem. Chce-li totiž správní orgán vycházet z obsahu internetových stránek, musí jejich obsah zachytit (tiskem nebo uložením na elektronický nosič dat) a učinit součástí správního spisu, aby je bylo možné jako podklad pro rozhodnutí využít a aby bylo možné následně ověřit správním orgánem zjištěný skutkový stav (rozsudky NSS z 12. 4. 2011, čj. 1 As 33/2011-58, č. 2312/2011 Sb. NSS, z 24. 8. 2016, čj. 1 As 80/2016-30, č. 3466/2016 Sb. NSS, nebo z 10. 10. 2025, čj. 6 As 26/2024-132, bod 57).
34. Této povinnosti inspektorát dostál. Inspektorát zachytil obsah žalobkyní provozovaného internetového obchodu na snímcích obrazovky (printscreenech), které ve vytištěné podobě zařadil do správního spisu. Podle údaje v pravém dolním rohu obrazovky byly snímky pořízeny dne 12. 9. 2023 v čase od 10:16 do 10:51. Ze snímků, které jsou dobře čitelné, je tak jasně patrné, kdy byly inspektorátem pořízeny. Soudu nejsou známy žádné okolnosti, které by pravost těchto údajů zpochybnily. Ani žalobkyně nepředložila žádné konkrétnější indicie, že by inspektorát s datem a časem pořízení snímků obrazovky manipuloval.
35. Tento žalobní bod proto není důvodný.
36. Soud se následně věnoval žalobním námitkám proti jednotlivým přestupkům.

4.3 K povinnosti prodávajícího poskytnout spotřebiteli znění všeobecných obchodních podmínek

37. Nejprve se soud věnoval otázce, zda žalobkyně při uzavírání smlouvy poskytla spotřebiteli v textové podobě znění všeobecných obchodních podmínek.
38. Podle § 24 odst. 17 písm. m) zákona o ochraně spotřebitele se prodávající dopustí přestupku tím, že *v rozporu s § 1827 odst. 2 občanského zákoníku neposkytne spotřebiteli v textové podobě znění všeobecných obchodních podmínek.*

39. Podle § 1827 odst. 2 občanského zákoníku *uzavírá-li se smlouva za použití elektronických prostředků, poskytne podnikatel spotřebiteli v textové podobě kromě znění smlouvy i znění všeobecných obchodních podmínek.*
40. Podle § 1819 občanského zákoníku je textová podoba *zachována, jsou-li údaje poskytnuty na listině nebo na jiném trvalém nosiči dat, který umožňuje adresátovi uchovat jemu určené údaje tak, aby mohly být využívány po dobu přiměřenou jejich účelu, a který umožňuje jejich nezměněnou reprodukci.*
41. Smyslem § 1827 odst. 2 občanského zákoníku je zajistit trvalé zachycení obsahu uzavřené smlouvy (obchodní podmínky tvoří její součást) a zajistit tak ochranu spotřebitele pro případ budoucího uplatnění práv a povinností ze smlouvy. VOP proto musí být spotřebiteli poskytnuty v takové formě, aby je mohl uchovávat a reprodukovat v nezměněné podobě (čl. 10 odst. 3 směrnice Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES, který odpovídá § 1827 občanského zákoníku). Z ustálené judikatury vyplývá, že zpřístupnění pouze prostřednictvím hypertextového odkazu na internetové stránky podnikatele, kde jsou VOP dostupné, není dostatečné, neboť tyto informace nejsou ani tímto podnikatelem *poskytnuty*, ani spotřebitelem *obdrženy* [rozsudek Soudního dvora Evropské unie (Soudní dvůr) z 5. 7. 2012 ve věci C-49/11, *Content Services*, bod 51; srov. též Petrov, J., Výtisk, M., Beran, V. a kol.: *Občanský zákoník. Komentář*. 2. vydání (3. aktualizace), C. H. Beck, 2024, komentář k § 1827]. Poskytnutím VOP v textové podobě je proto třeba rozumět jejich zaslání (např. v příloze e-mailu) či předání spotřebiteli, nikoli pouhé zveřejnění na internetových stránkách.
42. Soud se neztotožnil s žalobkyninou námitkou, že jí inspektorát dává za vinu, že neposkytla VOP „*po odeslání objednávky*“, což neodpovídá § 1827 odst. 2 občanského zákoníku, podle kterého má podnikatel VOP poskytnout spotřebiteli při uzavírání smlouvy. Zákon nestanoví, kdy má být znění VOP v textové podobě poskytnuto. Poskytnutí znění VOP však dává smysl, pokud je učiněno v souvislosti s uzavřením smlouvy, resp. bezprostředně po uzavření smlouvy. Jenom tak usnadní spotřebiteli následný výkon jeho práv a povinností (srov. také Hulmák, M. a kol.: *Občanský zákoník V. Závazkové právo. Obecná část* (§ 1721-2054). 1. vydání. C. H. Beck, 2014, str. 539). K uzavření smlouvy dochází okamžikem, kdy objednávka, kterou spotřebitel akceptuje závaznou nabídku ke koupi zboží vystaveného v e-shopu (srov. § 1732 odst. 2 občanského zákoníku), dojde provozovateli internetového obchodu (§ 1745 občanského zákoníku). Inspektorát proto nepochybil, pokud žalobkyni vytkl, že neposkytla VOP poté, co spotřebitel odeslal objednávku, kterou akceptoval žalobkyninu nabídku.
43. Zároveň ovšem platí, že zákon podnikateli nebrání, aby poskytl spotřebiteli VOP v textové podobě i před uzavřením smlouvy (tedy před odesláním objednávky). K tomu však v praxi nebude docházet, neboť podnikatel zpravidla neví, kteří konkrétní spotřebitelé navštěvující jeho internetový obchod nakonec smlouvu uzavřou. Podnikatel by v takovém případě byl nucen poskytnout VOP v textové podobě všem potenciálním spotřebitelům, nikoli jen těm, kteří mu zaslali závaznou objednávku. Podnikatel proto splní svou povinnost zpravidla tím, že současně s potvrzením přijetí objednávky (§ 1827 odst. 1 občanského zákoníku) poskytne spotřebiteli také znění VOP.
44. Žalobkyně tedy mohla VOP poskytnout spotřebiteli v textové podobě i před odesláním objednávky. Ani to však žalobkyně neučinila. Pouhé zveřejnění VOP na internetových stránkách dostatečné nebylo. Je totiž třeba rozlišovat mezi informováním spotřebitele před

uzavřením smlouvy (§ 1820 a 1824 občanského zákoníku) a poskytnutím VOP v textové podobě. Jde o dvě samostatné povinnosti. Nic nebrání tomu, aby před uzavřením smlouvy podnikatel sdělil spotřebiteli informace podle § 1820 občanského zákoníku tím, že mu v souladu s § 1824 odst. 1 občanského zákoníku zpřístupní svoje VOP na internetových stránkách. Tímto způsobem informování naproti tomu nemůže podnikatel spotřebiteli poskytnout VOP, které musí být poskytnuty na trvalém nosiči dat nejpozději bezprostředně po uzavření smlouvy, typicky současně s potvrzením obdržení objednávky.

45. Nebylo proto dostatečné, že se spotřebitelé mohli s žalobkyninými VOP seznámit před uzavřením smlouvy na jejích internetových stránkách a případně si je mohli i stáhnout. Žalobkyně měla povinnost poskytnout spotřebiteli VOP v textové podobě. To však neučinila. Správní orgány proto dospěly ke správnému závěru, že tím, že žalobkyně neposkytla spotřebiteli VOP v textové podobě, naplnila skutkovou podstatu přestupku podle § 24 odst. 17 písm. m) zákona o ochraně spotřebitele.

46. Tento žalobní bod není důvodný.

4.4 K neinformování spotřebitele o právech z vadného plnění

47. Soud se dále zabýval tím, zda žalobkyně řádně informovala spotřebitele o právech z vadného plnění.

48. Podle § 13 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je prodávající *povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění (dále jen „reklamace“), spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit*. Nesplnění této povinnosti bylo trestáno jako přestupek podle § 24 odst. 7 písm. m) téhož zákona.

49. Podle inspektorátu se žalobkyně dopustila tohoto přestupku tím, že nesdělila spotřebiteli informace podle § 2106 odst. 2 občanského zákoníku. Podle tohoto ustanovení *kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit*. Podle inspektorátu žalobkyně konkrétně nesdělila informaci o tom, že reklamace *„musí zahrnovat notifikaci vady a volbu příslušného práva z vady“* (str. 7 prvostupňového rozhodnutí). Rovněž na str. 6 napadeného rozhodnutí je uvedeno, že žalobkyně nesdělila spotřebiteli informaci, *„že spotřebitel prodávajícímu při uplatnění reklamace sdělí, jaké právo z vadného plnění si zvolil“*.

50. Žalobkyně s tím nesouhlasí. Má za to, že informace o tom, že spotřebitel má při reklamaci oznámit, jaké právo z vadného plnění zvolil, vyplývá z jejích VOP. Konkrétně odkazuje na čl. 7 VOP, v němž je mj. uvedeno, že *„po obdržení reklamace na e-mailovou adresu kupující potvrdí prodávající, že reklamaci obdržel, kdy ji obdržel, co je obsahem reklamace, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a kontaktní údaje spotřebitele pro jeho informovanost o stavu reklamace“*.

51. Soud shledal tuto žalobní námitku důvodnou.

52. Soud se nejprve zabýval otázkou, jakým způsobem mohla žalobkyně seznámit spotřebitele s údaji podle § 13 zákona o ochraně spotřebitele.

53. Zákon o ochraně spotřebitele nestanoví pro splnění povinnosti podle § 13 žádnou formu a prodávající tak může učinit jakýmkoli způsobem (Vítová, B.: *Zákon o ochraně spotřebitele. Komentář*. Wolters Kluwer, 2025, komentář k § 13). Musí však vždy informovat řádně. Za řádné informování je třeba považovat uvedení informace ve VOP, které jsou součástí smlouvy a s nimiž byl spotřebitel seznámen. Podnikatel přitom může vyžadovat, aby spotřebitel zaškrtnutím políčka potvrdil, že se s obchodními podmínkami seznámil ve smyslu § 1799 občanského zákoníku (srov. také rozsudek Soudního dvora z 24. 2. 2022 ve věci C-536/20, *Tiketa*, body 46 a 48).
54. Ze spisového materiálu vyplývá, že žalobkyně po spotřebiteli před odesláním objednávky požadovala, aby zaškrtnutí políčka potvrdil, že si přečetl obchodní podmínky a že s nimi souhlasí. Soud proto i s ohledem na vypořádání předchozího žalobního bodu uvádí, že přestože žalobkyně neposkytla spotřebiteli VOP v textové podobě, nic jí nebránilo v tom, aby informovala spotřebitele o právech z vadného plnění ve VOP, které mu před uzavřením smlouvy zpřístupnila na svých internetových stránkách (srov. bod 45 tohoto rozsudku).
55. Předně platí, že povinnosti řádně informovat spotřebitele o *rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění* se nelze zprostit poukazem na to, že VOP odkazují na obecné právní předpisy, z nichž informace o právu z vadného plnění vyplývají (rozsudek NSS z 27. 6. 2013, čj. 1 As 13/2023-31, bod 22). Proto nestačí, že žalobkyně na začátku čl. 7 VOP uvádí, jakými ustanoveními občanského zákoníku se řídí uplatňování práv z vadného plnění.
56. Soud má však za to, že informace o tom, že spotřebitel má prodávajícímu při oznámení vady sdělit, jaké právo z vadného plnění si zvolil, vyplývá z žalobkyniných VOP. Přitom vyšel z čl. 7 VOP, který uvádí:
- „...Spotřebitel může vytknout vadu, která se na zboží projeví v době dvou let od převzetí. Vytknutím vady se rozumí oznámení vady nebo oznámení, jak se vada projevuje.
 - Práva z vadného plnění uplatňuje kupující u prodávajícího v místě jeho sídla nebo v místě podnikání či emailem na adresu uvedenou v těchto obchodních podmínkách. Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy prodávající obdržel od kupujícího projev vůle uplatnit práva z vadného plnění (kdy kupující vytkl vadu)
 - Po obdržení reklamace na e-mailovou adresu kupujícího potvrdí prodávající, že reklamaci obdržel, kdy ji obdržel, co je obsahem reklamace, kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace a kontaktní údaje spotřebitele pro jeho informování o stavu reklamace.
 - Má-li zboží vadu, může kupující požadovat její odstranění:
 1. dodáním nové věci bez vady,
 2. nebo opravou věci...“ (podtržení doplněno soudem).
57. Z VOP vyplývá, že je na kupujícím, aby uplatnil reklamaci, tedy aby vytkl vadu a uplatnil práva z vadného plnění. Reklamace je podle VOP uplatněna okamžikem, kdy žalobkyně obdrží od kupujícího projev vůle uplatnit práva z vadného plnění. VOP rovněž výslovně uvádí, která práva z vadného plnění si může kupující zvolit – požadovat odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo opravou věci, případně požadovat přiměřenou slevu z kupní ceny nebo odstoupit od vady. Je proto zřejmé, že je na kupujícím, aby ve svém projevu vůle, kterým uplatňuje práva z vadného plnění, uvedl, které právo z vadného plnění si zvolil. Svědčí o tom rovněž následný postup prodávajícího, který podle VOP po obdržení reklamace kupujícímu potvrdí, že reklamaci obdržel a zároveň potvrdí „kupujícím požadovaný způsob vyřízení reklamace“. Je zřejmé, že „požadovaným způsobem vyřízení reklamace“ je třeba rozumět právě konkrétní právo z vadného plnění, které si kupující zvolí.

58. Soud proto dospěl k závěru, že žalobkyně řádně informovala spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění práva z vadného plnění. Opačný závěr by byl nepřipustně formalistický. Jednání podnikatele vůči spotřebiteli se totiž posuzuje z pohledu tzv. průměrného spotřebitele (k pojmu průměrného spotřebitele z poslední doby srov. např. rozsudek NSS z 10. 2. 2026, čj. 2 As 2/2025-72). Soud má za to, že na základě informací uvedených v žalobkyniných VOP by průměrnému spotřebiteli, který je v rozumné míře pozorný a opatrný, muselo být zřejmé, že při uplatnění reklamace je na něm, aby uvedl, které právo z vadného plnění si zvolil.
59. Žalobkyně splnila svou povinnost podle § 13 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, nenaplnila tak skutkovou podstatu přestupku podle § 24 odst. 7 písm. m) téhož zákona. Tento žalobní bod je proto důvodný.

4.5 K neinformování spotřebitele o možnostech úhrady

60. Podle výroku I. bodu 4. prvostupňového rozhodnutí se žalobkyně dopustila přestupku tím, že inspekci při kontrolní objednávce zboží („*Exkluzivní nedoručená zásilka od přepravní společnosti*“) dne 12. 9. 2024 sdělila nepravdivou informaci o možnosti platby. Při kontrolním nákupu inspekce zvolila možnost platby „*Hotově při doručení – dobírka*“, avšak při vyzvednutí zboží platba v hotovosti nebyla umožněna.
61. Soud se nejprve věnoval námitce, zda inspekce popsala skutek dostatečně určitě.
62. Inspektorát ve výroku I. bodě 4 prvostupňového rozhodnutí označil místo (prostřednictvím webových stránek), čas (při kontrolním nákupu dne 12. 9. 2024) i způsob spáchání přestupku (konání v podobě sdělení nepravdivé informace o možnosti platby). Inspektorát rovněž dostatečně určitě označil kontrolní objednávku tím, že vymezil objednávané zboží („*Exkluzivní nedoručená zásilka od přepravní společnosti*“) i den jejího provedení (12. 9. 2024). Ze správního spisu vyplývá, že těmto údajům odpovídá pouze objednávka, kterou žalobkyně zaevidovala pod č. 106218. Kontrolní objednávka tak byla dostatečně určitě označena.
63. Následně soud posuzoval, zda mají skutková zjištění oporu ve správním spise.
64. Podle § 1820 odst. 1 písm. h) občanského zákoníku *směřuje-li jednání stran k uzavření smlouvy a používá-li při něm podnikatel výhradně alespoň jeden komunikační prostředek, který umožňuje uzavřít smlouvu bez současné fyzické přítomnosti stran (dále jen „prostředek komunikace na dálku“), nebo směřuje-li takové jednání k uzavření smlouvy mimo prostor obvyklý pro podnikatelské podnikání, sdělí podnikatel spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo před tím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku, způsob platby, způsob a čas dodání nebo plnění a případně pravidla vyřizování stížností* (podtržení doplněno soudem).
65. Podle § 24 odst. 17 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele se prodávající dopustí přestupku tím, že *nesdělí spotřebiteli některý z údajů podle § 1820 odst. 1 občanského zákoníku*.
66. Mezi stranami není sporné, že žalobkyně ve svém internetovém obchodě umožňuje spotřebiteli zvolit si způsob dopravy a následně i způsob úhrady. Ze snímků obrazovky zařazených do správního spisu vyplývá, že inspektorát při kontrolní objednávce zvolil dopravu formou „*doručení do PPL Parcelshopu*“. Následně měl na výběr zaplatit cenu buď online platbou kartou nebo předem bankovním převodem anebo hotově při doručení (dobírka). Inspektorát zvolil platbu v hotovosti. Při vyzvednutí zboží však inspektorce platba v hotovosti umožněna nebyla. Dospěl proto k závěru, že mu žalobkyně před uzavřením smlouvy poskytla nepravdivou informaci o možnostech platby.

67. Je zřejmé, že aby prodávající splnil řádně svou informační povinnost vůči spotřebiteli, musí být uváděné informace o možnostech platby pravdivé. Sdělení o způsobu platby navíc musí učinit jasně a srozumitelně (§ 1811 odst. 1 občanského zákoníku) nejpozději ve chvíli, kdy se spotřebitel chystá zvolit konkrétní způsob platby (k tomu srov. též bod 40 rozsudku Soudního dvora z 15. 5. 2025 ve věci C-100/24). Proávající zároveň odpovídá za to, že spotřebiteli bude umožněno provést platbu způsobem, který si spotřebitel zvolil, a to i tehdy využívá-li k dodání zboží třetí stranu (dopravce nebo výdejní místa). Spotřebitel totiž není povinen ověřovat si u konkrétního dopravce pravdivost informací, které mu prodávající sdělil. Pokud by tedy prodávající spotřebiteli dal na výběr způsob, kterým chce objednávku zaplatit, avšak následně byla platba zvoleným způsobem odmítnuta, prodávající by se skutečně dopustil přestupku podle § 24 odst. 17 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele, neboť neuvedl pravdivé údaje o způsobu platby.
68. Soud má však za to, že správní orgány neprokázaly, že žalobkyní poskytnuté informace nebyly pravdivé. Inspektorát sice v prvostupňovém rozhodnutí uvádí, že mu při vyzvednutí zboží na blíže nespecifikovaném výdejním místě nebyla umožněna hotovostní platba, tento jeho závěr však nemá oporu ve správním spise.
69. Inspektorát v úředním záznamu z 27. 9. 2023 a v protokolu o kontrole z 25. 9. 2024 uvedl následující: *„Dne 13. 9. byla zásilka připravena k výdeji na výdejním místě. Též dne se dostavila inspektorka v postavení spotřebitele na výdejní místo, aby vyzvedla uloženou zásilku, avšak vyzvednutí bylo možné pouze po uhrazení požadované částky platební kartou, hotovost nebyla akceptována. K platbě platební kartou a vyzvednutí zásilky došlo dne 14. 9. 2023.“* Ve správním spise však nejsou připojeny žádné podklady, z nichž by tento kontrolní závěr vycházel. Inspektorát sice do spisu založil fakturu a potvrzení objednávky, z těchto podkladů však nevyplývá, že hotovostní platba byla na místě odmítnuta, ani že inspektorka následně zaplatila za objednávku platební kartou (o čemž by svědčil např. doklad o zaplacení). Takový závěr nevyplývá ani z přiložené fotodokumentace, na které je pouze zachycen obsah převzaté zásilky. Žalobkyně navíc již v přestupkovém řízení namítala, že ve správním spise není žádný podklad, z něhož by vyplývalo, že k odmítnutí hotovostní platby skutečně došlo. Správní orgány se však této námitce nijak nevěnovaly.
70. Žalobkyně zároveň již v řízení před správními orgány namítala, že se inspektorát měl zabývat důvody, pro které inspektorce nebylo umožněno platit na výdejním místě v hotovosti. Této námitce se žalovaná nevěnovala s odůvodněním, že žalobkyně objektivně odpovídá za řádné informování o způsobu platby a v dané věci informace o platbě v hotovosti pravdivá nebyla. Podle žalované nezáleží ani na tom, kým konkrétně byla platba odmítnuta. Žalobkyně by podle žalované za přestupek neodpovídala pouze tehdy, pokud by prokázala liberační důvody ve smyslu § 21 odst. 1 přestupkového zákona.
71. Soud souhlasí se žalovanou, že skutková podstata vytýkaného přestupku je založena na objektivní odpovědnosti. Žalobkyně je právnickou osobou a jako taková se měla přestupku dopustit v postavení prodávajícího. Odpovědnost právnických osob za přestupky je podle § 20 odst. 1 přestupkového zákona založena na objektivní odpovědnosti, která vzniká bez ohledu na zavinění fyzické osoby, jejíž jednání je přičitatelné právnické osobě. To znamená, že k vyvození odpovědnosti právnické osoby za přestupek postačuje již to, že právnická osoba porušila jí uloženou právní povinnost (rozsudky NSS z 22. 3. 2007, čj. 4 As 28/2006-65, č. 1658/2009 Sb. NSS, nebo z 20. 4. 2018, čj. 8 As 173/2016-35).

72. To však neznamená, že není nutné prokazovat splnění zákonných znaků skutkové podstaty přestupku. Správní orgán sice nemusí zkoumat zavinění obviněného (právnícké osoby), musí však bez pochybností prokázat skutkový stav věci, že ke skutku došlo a že jej spáchal obviněný (že svým jednáním porušil povinnost danou mu zákonem) (rozsudek NSS z 30. 9. 2014, čj. 6 As 162/2014-70, bod 30). Obviněnému stačí k tomu, aby nemohl být za přestupek postižen, že existuje rozumná pochybnost o otázce, kdo a jak se daného jednání dopustil; nemusí se vyvíňovat, tedy prokazovat, že se deliktního jednání nedopustil. Povinnost prokázání skutkového stavu proto nese ve všech směrech správní orgán, bez ohledu na to, zda jde o skutkové okolnosti ve prospěch či neprospěch obviněného (usnesení rozšířeného senátu NSS z 14. 1. 2014, čj. 5 As 126/2011-68, č. 3014/2014 Sb. NSS, body 21 a 22, nebo rozsudek NSS z 16. 1. 2024, čj. 8 As 124/2022-85, body 29 a 30).
73. Z uvedených závěrů vyplývá, že pokud vzhledem k tvrzením či důkazům předloženým žalobkyní vyvstaly pochybnosti o tom, zda žalobkyně přestupek spáchala, je to žalovaná, která měla tyto pochybnosti vyvrátit. Žalobkyně v řízení před správními orgány namítala, že z veřejně dostupných informací o výdejním místě vyplývá, že provozovatel výdejního místa umožňuje platbu v hotovosti. K prokázání tohoto tvrzení zaslala inspektorátu snímky obrazovky, na nichž zachytila výsledky vyhledávání přes vyhledávač Google, v nichž je uvedeno, že zásilky lze na výdejních místech Zásilkovna.cz a PPL hradit v hotovosti. Podle soudu tím žalobkyně v situaci, kdy ve správním spise kromě úředních záznamů chybí jakékoli podklady o okolnostech odmítnutí hotovostní platby, důvodně zpochybnila, zda k odmítnutí hotovosti skutečně došlo. Bylo tedy na správních orgánech, aby tyto pochybnosti vyvrátily. Této povinnosti však ani inspektorát, ani žalovaná nedostáli.
74. Soud proto dospěl k závěru, že skutkový stav, který vzala žalovaná za základ napadeného rozhodnutí, nemá oporu ve správním spisu. Již z tohoto důvodu je tato žalobní námitka důvodná.
75. Soud se naopak nemohl věnovat okolnostem, které žalobkyně uváděla a které podle ní svědčí o tom, že se odpovědnosti za přestupek zprostila (zejména protože se spoléhala na veřejně dostupné informace o výdejním místě). Dospěl totiž k závěru, že správní orgány na základě skutkových zjištění, která vyplývají ze správního spisu, neprokázaly, že by žalobkyně naplnila skutkovou podstatu přestupku podle § 24 odst. 17 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele. Bylo by proto předčasné věnovat se otázce, zda se žalobkyně odpovědnosti za přestupek zprostila.

5. Závěr a náklady řízení

76. Soud napadené rozhodnutí částečně zrušil pro důvodnost žalobních námitek týkajících se dvou přestupků (co do výroku I. 3. a I. 4). Nadto zrušil i výrok, jímž byl žalobkyni uložen za přestupky správní trest pokuta a uložena povinnost uhradit náhradu nákladů řízení.
77. Ve zbytku soud žalobu zamítl (§ 78 odst. 7 s. ř. s.), když žalobní námitky týkající se dalších dvou přestupků důvodné neshledal.
78. Současně soud v souladu s § 78 odst. 4 s. ř. s. rozhodl o vrácení věci žalovanému. V dalším řízení věc znovu posoudí a v závislosti na výsledcích svých posouzení vyměří výši pokuty a posoudí otázku nákladů správního řízení. Vysloveným právním názorem soudu bude žalovaný vázán (§ 78 odst. 5 s. ř. s.).
79. O náhradě nákladů řízení soud rozhodl podle § 60 odst. 1 s. ř. s. V případě částečného úspěchu ve věci náleží náhrada tomu účastníku, jehož míra procesního úspěchu převáží nad mírou procesního neúspěchu. Při posouzení je třeba vycházet z celkového kontextu řízení a

dbát na to, aby rozhodnutí o nákladech spravedlivě odráželo průběh i výsledek sporu (srov. Kühn, Z., Kocourek, T., a kol. *Soudní řád správní. Komentář*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2019, s. 488; obdobně též rozsudek NSS 7 As 85/2025 z 27. 1. 2026).

80. V projednávané věci neměl žádný z účastníků převažující úspěch, proto soud ve výroku III. žádnému z účastníků právo náhradu nákladů řízení nepřiznal.

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 nejblíže 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 29. dubna 2026

Mgr. Marek Bedřich, v. r.
předseda senátu