ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK JMÉNEM REPUBLIKY

Nejvyšší správní soud rozhodl v senátu složeném z předsedkyně Mgr. Evy Šonkové a soudkyň JUDr. Miluše Doškové a Mgr. Sylvy Šiškeové v právní věci žalobkyně: **PRO-DOMA, SE,** se sídlem Budčická 1479, Praha 9, zastoupená Mgr. Jiřím Kokešem, advokátem se sídlem Na Flusárně 168, Příbram, proti žalované: **Česká obchodní inspekce, ústřední inspektorát**, se sídlem Štěpánská 567/15, Praha 2, proti rozhodnutí žalované ze dne 26. 9. 2018, č. j. ČOI 80657/18/O100, sp. zn. ČOI 165911/17/3000, o kasační stížnosti žalobkyně proti rozsudku Krajského soudu v Brně ze dne 17. 7. 2020, č. j. 29 A 225/2018 - 32,

takto:

I. Kasační stížnost **se zamítá.**

II. Žalobkyně **nemá** právo na náhradu nákladů řízení o kasační stížnosti.

III. Žalované **se nepřiznává** náhrada nákladů řízení o kasační stížnosti.

Odůvodnění:

I. Vymezení věci

[1] Česká obchodní inspekce, inspektorát Jihomoravský a Zlínský se sídlem v Brně (dále jen „inspektorát“), rozhodnutím ze dne 28. 5. 2018, č. j. ČOI 70399/18/3000/R/Mach uznal žalobkyni vinnou ze spáchání přestupku ve smyslu § 24 odst. 7 písm. x) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění účinném do 31. 10. 2017 (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), kterého se měla dopustit tím, že jako prodávající nevyřídila reklamaci uplatněnou spotřebitelem M. K. (dále jen „spotřebitel“) e-mailem ze dne 11. 9. 2017 v zákonné lhůtě 30 dnů a ani se spotřebitelem nedohodla na delší lhůtě, čímž porušila povinnost stanovenou v § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele. Za to jí byla uložena pokuta 7000 Kč a povinnost nahradit náklady řízení. Žalovaná v záhlaví označeným rozhodnutím (dále jen „napadené rozhodnutí“) zamítla odvolání žalobkyně a rozhodnutí inspektorátu potvrdila.

[2] Žalobu, kterou se žalobkyně domáhala zrušení napadeného rozhodnutí, krajský soud v Brně (dále jen „krajský soud“) v záhlaví označeným rozsudkem zamítl.

[3] Podstata sporu spočívala v povaze jednání, které učinil spotřebitel vůči žalobkyni, tedy v posouzení toho, zda se jednalo o řádné uplatnění reklamace. Tato otázka byla zásadní pro přestupkovou odpovědnost žalobkyně, jelikož uplatnění reklamace je logickým předpokladem jejího řádného (ne)vyřízení v zákonné lhůtě.

[4] Krajský soud dospěl k závěru, že spotřebitel uplatnil reklamaci řádně. Přestože v e-mailu ze dne 11. 9. 2017 uvedl, že reklamuje změnu laťování na křídlici TONDACH Stodo 12, z jeho obsahu jednoznačně plyne úmysl reklamovat zakoupené zboží TONDACH Stodo 12 (střešní krytinu), nikoliv samotný způsob laťování. Z obsahu e-mailové konverzace mezi spotřebitelem a výrobcem ostatně vyplývá, že takto byla reklamace po celou dobu vnímána.

[5] S odkazem na rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 21. 6. 2018, č. j. 2 As 269/2016-36, č. 3768/2018 Sb. NSS, krajský soud uvedl, že akt uplatnění reklamace je třeba vykládat v souladu se smyslem § 19 zákona o ochraně spotřebitele, kterým je posílení postavení spotřebitele vůči prodávajícímu při uplatnění práv spotřebitele ze smlouvy uzavřené mezi nimi. I když se spotřebitel mohl vyjádřit lépe, o jeho skutečném záměru ohledně předmětu reklamace nelze důvodně pochybovat. Argumentaci žalobkyně považoval krajský soud za účelovou. Pozitivní přístup žalobkyně k celé věci přestupkovou odpovědnost nevylučuje, byl pouze zohledněn při rozhodování o trestu, jehož výše byla stanovena při dolní hranici zákonné sazby. Otázka oprávněnosti reklamace nebyla předmětem řízení.

II. Kasační stížnost a vyjádření k ní

[6] Proti rozsudku krajského soudu podala žalobkyně (dále jen „stěžovatelka“ a „napadený rozsudek“) kasační stížnost, ve které jej navrhla zrušit a věc vrátit krajskému soudu k dalšímu řízení.

[7] Stěžovatelka je i nadále přesvědčena, že spotřebitel vůči ní neučinil žádné právní jednání, které by bylo možno považovat za řádné uplatnění reklamace. Spotřebitel si u stěžovatelky zakoupil pouze střešní krytinu a doplňky, nikoli služby či jiné plnění (jako např. montáž či laťování). Ačkoli mohl u stěžovatelky reklamovat pouze vadu samotného výrobku, například špatné rozměry, nevyhovující barvu či nevyhovující vlastnosti, e-mailem ze dne 11. 9. 2017 reklamoval *způsob laťování,* tedy činnost spojenou s montáží zakoupeného výrobku. Spotřebitel však provedl laťování ještě před nákupem zboží u stěžovatelky a navíc se neřídil pokyny výrobce (na jeho webových stránkách byla od začátku roku 2017 informace o změně laťování uvedena). Samotný výrobek (krytina a doplňky) ze strany spotřebitele nikdy reklamován nebyl, neproběhla tedy řádná reklamace, a proto stěžovatelka nemohla porušit § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele, a neměla být potrestána.

[8] Krajský soud podle stěžovatelky projev vůle spotřebitele nesprávně vyložil, když

„změnu laťování na křídlici TONDACH Stodo 12“ vyložil jako projev spotřebitele vytýkající jako uplatnění vady odlišných rozměrů zakoupené střešní krytiny.

[9] Žalovaná navrhla zamítnutí kasační stížnosti, neboť považuje reklamaci za spotřebitelem řádně uplatněnou.

[10] V replice k vyjádření žalované stěžovatelka zopakovala námitky, které uplatnila v kasační stížnosti.

III. Posouzení věci Nejvyšším správním soudem

[11] Kasační stížnost je přípustná a projednatelná. Nejvyšší správní soud posoudil kasační stížnost stěžovatelky v mezích jejího rozsahu a uplatněných důvodů a zkoumal přitom, zda napadený rozsudek netrpí vadami, k nimž by musel přihlédnout z úřední povinnosti (§ 109 odst. 3, 4 zákona č. 150/2002 Sb., soudní řád správní (dále jen „s. ř. s.“). Stěžovatelka napadá rozsudek krajského soudu z důvodu dle § 103 odst. 1 písm. a) s. ř. s., tj. pro nesprávné posouzení právní otázky.

[12] Kasační stížnost není důvodná.

[13] Předmětem sporu je toliko posouzení, zda krajský soud správně vyhodnotil úkon, který vůči stěžovatelce učinil spotřebitel zasláním e-mailu dne 11. 9. 2017 jako řádnou reklamaci, se kterou jsou spojeny povinnosti prodávajícího dle § 19 zákona o ochraně spotřebitele. Otázka, zda nárok uplatněný v e-mailu ze dne 11. 9. 2017 byl důvodný či nikoliv, není relevantní.

[14] Ustanovení § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele stanoví: „*Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.*“

[15] Podle § 24 odst. 7 písm. x) zákona o ochraně spotřebitele: „*Prodávající se dopustí přestupku tím, že nerozhodne o reklamaci nebo ji nevyřídí podle § 19 odst. 3.*“

[16] Stěžovatelka v kasační stížnosti téměř beze změny opakuje žalobní tvrzení. Již od počátku řízení před správním orgánem namítá, že se nejednalo o řádnou reklamaci, tudíž nemohlo dojít k porušení § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele, a tedy k naplnění skutkové podstaty přestupku podle § 24 odst. 7 písm. x) zákona o ochraně spotřebitele. Krajský soud správně předeslal, že pojem „reklamace“ znamená uplatnění práv z vadného plnění (srov. § 13 zákona o ochraně spotřebitele a rozsudky Nejvyššího správního soudu ze dne 20. 6. 2018, č. j. 6 As 16/2018 - 27, nebo ze dne 22. 3. 2006, č. j. 3 As 60/2005 - 73, č. 897/2006 Sb. NSS). Z uvedené definice plyne, že práva z vadného plnění (reklamaci) lze uplatnit jen vůči podnikateli, který poskytl reklamujícímu plnění na základě smlouvy.

[17] Podle § 2161 odst. 1 písm. a) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“): „*Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal, má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné.*“ Práva z vadného plnění se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena (§ 2172 věta první téhož zákona).

[18] Předpokladem uplatnění práv z vadného plnění je oznámení vady, tedy jednostranný projev vůle kupujícího vůči prodávajícímu. Zákon nestanoví pro řádné uplatnění reklamace žádné podmínky co do formy jednání. V posuzovaném případě si spotřebitel zakoupil u stěžovatelky střešní krytinu a doplňky od výrobce TONDACH Česká republik s.r.o. Dne 11. 9. 2017 spotřebitel zaslal stěžovatelce e-mail s předmětem „REKLAMACE Re: PRO-DOMA, SE - Nabídka P23722105388“. V textu e-mailu uvedl, že reklamuje změnu laťování na křídlici TONDACH Stodo 12 a zároveň vysvětlil, že v době objednávky křídlice byl na webu výrobce uveden jiný rozměr laťování, přičemž na změnu jej nikdo neupozornil.

[19] S námitkou stěžovatelky, že spotřebitel neučinil žádné právní jednání, které by bylo možno považovat za řádné uplatnění reklamace výrobku zakoupeného u stěžovatelky, Nejvyšší správní soud nemůže souhlasit. Při posouzení, zda se skutečně jednalo o reklamaci, nelze vycházet izolovaně z jedné věty, ale je třeba zohlednit celý text e-mailu. Z něj je jednoznačně patrný záměr reklamovat zakoupené zboží TONDACH Stodo 12 (střešní krytinu), nikoliv laťování. Těžko si lze představit, že by měl spotřebitel v úmyslu reklamovat u stěžovatelky výrobek (latě použité k laťování), který si u ní nezakoupil, natož aby požadoval reklamaci laťování, tedy služby spočívající v montáži takového výrobku. Pokud by skutečně stěžovatelka nedokázala z textu e-mailu zaslaného spotřebitelem vyrozumět, že považuje dodané zboží za vadné, neboť u něj předpokládal odlišné vlastnosti, a byla přesvědčena o tom, že namítá vady laťování, jistě by jeho požadavek nepostoupila k vyřízení výrobci střešní krytiny.

[20] Nejvyšší správní soud souhlasí s věcným hodnocením krajského soudu, že spotřebitel
e-mailem ze dne 11. 9. 2017 uplatnil reklamaci křídlice TONDACH Stodo 12 zakoupené u stěžovatelky řádně. Reklamaci měla stěžovatelka povinnost vyřídit nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, což neučinila (pouze předala e-mail výrobci). Z textu plyne, že vadu od stěžovatelky zakoupeného výrobku (střešní krytiny) spatřuje spotřebitel v poskytnutí nesprávných informací o tom, jaké laťování je s ním kompatibilní, tzn. cítí se uveden v omyl nesprávnou informací o vlastnosti zakoupeného výrobku uvedenou na webu výrobce. Nejvyšší správní soud neshledal na straně krajského soudu žádné pochybení, které by mohlo vést k závěru o nezákonnosti napadeného rozsudku.

IV. Závěr a náklady řízení

[21] Stěžovatelka se svými námitkami neuspěla. Jelikož Nejvyšší správní soud neshledal důvod ani pro zrušení napadeného rozsudku z úřední povinnosti (§ 109 odst. 4 s. ř. s.), zamítl kasační stížnost jako nedůvodnou (§ 110 odst. 1 věta druhá s. ř. s.).

[22] O náhradě nákladů řízení soud rozhodl v souladu s § 60 odst. 1 s. ř. s. za použití § 120 téhož zákona. Stěžovatelka ve věci neměla úspěch, a proto nemá právo na náhradu nákladů řízení o kasační stížnosti. Žalované, které by jinak jakožto úspěšnému účastníkovi právo na náhradu nákladů řízení příslušelo, pak v řízení o kasační stížnosti žádné náklady nad rámec její běžné úřední činnosti nevznikly, proto jí soud náhradu nepřiznal.

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

V Brně dne 9. září 2022

Mgr. Eva Šonková
předsedkyně senátu