



ČESKÁ REPUBLIKA

**ROZSUDEK
JMÉNEM REPUBLIKY**

Nejvyšší správní soud rozhodl v senátě složeném z předsedkyně JUDr. Marie Součkové a soudců JUDr. Jaroslava Vlašína a JUDr. Milana Kamlacha v právní věci **T, a. s.**, proti žalované **České obchodní inspekci**, ústřednímu inspektorátu, se sídlem Štěpánská 15, Praha 2, o žalobě proti rozhodnutí ústředního ředitele České obchodní inspekce ze dne 26. 10. 2004, čj. 7326/3200/2004/Vo/Št, vedené u Městského soudu v Praze pod sp. zn. 7 Ca 9/2005, o kasační stížnosti žalobce proti rozsudku Městského soudu v Praze ze dne 10. 8. 2005, č. j. 7 Ca 9/2005 - 45,

t a k t o :

- I.** Kasační stížnost **se zamítá.**
- II.** Žalované **se nepřiznává** právo na náhradu nákladů řízení o kasační stížnosti.

O d ů v o d n ě n í :

Rozhodnutím ústředního ředitele České obchodní inspekce (dále též „ústřední ředitel“) uvedeným v záhlaví tohoto rozsudku bylo zamítnuto odvolání žalobce (dále též „stěžovatel“) proti rozhodnutí ředitele inspektorátu České obchodní inspekce ve Zlíně ze dne 13. 8. 2004, čj. II/340123/3200/2004/Há, jímž byla žalobci uložena pokuta ve výši 10 000 Kč za porušení povinnosti podle § 8 odst. 1 a § 13 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ochraně spotřebitele“), a toto rozhodnutí bylo potvrzeno. Porušení povinností podle uvedených ustanovení se měl žalobce dopustit tím, že v postavení prodávajícího klamal spotřebitele o úrovni nákupních podmínek u T. sady, neboť jej informoval pouze o tom, že lze reklamovat toliko jednotlivé komponenty samostatně a nikoliv sadu jako celek; toto sdělení uvedené v Reklamačním řádu však neodpovídalo informaci, s níž byl spotřebitel seznámen v době nákupu. Dále žalobce spotřebitele řádně neseznámil s rozsahem a podmínkami odpovědnosti za vady výrobku, neboť prostřednictvím Reklamačního řádu informoval o dvanáctiměsíční záruční lhůtě i přesto, že zákonná lhůta pro uplatnění odpovědnosti za vady výrobku byla v té době již v délce dvaceti čtyř měsíců. Spotřebitel byl dále upozorněn na povinnost uhradit náklady

za posouzení reklamovaných vad v případě, kdy vada nebude zjištěna, nebo kdy bude v rámci reklamačního řízení zjištěna vada, na niž se reklamace nebude vztahovat, přestože tento způsob přenesení odpovědnosti za posouzení reklamace na spotřebitele není přípustný, neboť podle zákona je o reklamaci povinen rozhodnout prodávající; žalobce dále chybně poučil spotřebitele o možnosti uplatnění reklamace samostatně jen u jednotlivých výrobků náležejících do sady i přesto, že si spotřebitel zakoupil celou sadu. Ústřední ředitel dospěl k závěru, že porušení zákona o ochraně spotřebitele bylo spolehlivě prokázáno a je zdokumentováno v kontrolních protokolech ze dne 16. 2. 2004 a ze dne 5. 3. 2004. Ústřední ředitel uvedl, že výši pokuty považuje za přiměřenou vzhledem k povaze protiprávního jednání a k rozsahu jeho následků, s ohledem na poškození spotřebitele ve zkrácení na právu na řádné informace o nákupních podmínkách a na řádné informace o rozsahu a podmínkách vyplývajících z odpovědnosti za vady výrobku i s ohledem na zákonné rozpětí podle § 24 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, podle něhož je horní hranicí pokuty částka 1 000 000,- Kč. Pokuta uložená žalobci byla uložena při dolní hranici zákonného rozpětí a podle ústředního ředitele má povahu sankční i výchovnou.

Rozsudkem Městského soudu Praze ze dne 10. 8. 2005, čj. 7 Ca 9/2005 - 45, byla zamítnuta žaloba proti tomuto rozhodnutí. Soud se ztotožnil s právním názorem žalované, že žalobce porušil § 13 zákona o ochraně spotřebitele, neboť nepravdivě informoval spotřebitele o skutečnosti, že spotřebitel je povinen uhradit náklady na posouzení reklamovaných vad, neboť taková úhrada je nepřipustná. Žalobce podle soudu v dané věci vystupoval v pozici dodavatele v režimu spotřebitelských smluv podle občanského zákoníku, v němž je zásada „co není zakázáno, je dovoleno“ omezena tak, že ujednání spotřebitelských smluv se nemohou odchýlit od zákona (§ 55 odst. 1 občanského zákoníku); smluvní volnost není neomezená a dodavatel nemůže se spotřebitelem sjednat omezení jeho práv, pokud takové omezení nestanoví zákon, a nemůže ani pozměnit zákonnou úpravu smluvním ujednáním. Občanský zákoník přitom nikde nestanoví, že kupující při uplatnění vad věci musí nést náklady na zjištění této vady. Po uplatnění vad věci u prodávajícího je již pouze na jeho rozhodnutí, zda tvrzenou vadu uzná či nikoliv. Pokud prodávající s kupujícím sjedná, že uplatněním vady věci se rozumí až následné uznání vady a že kupující ponese náklady na takové zjištění, jedná se o ujednání nemající oporu v občanském zákoníku a tedy v oblasti spotřebitelských smluv nepřipustné. Soud shledal nedůvodné žalobní námitky týkající se nedostatečného odůvodnění napadeného rozhodnutí a jeho rozpornosti, neboť rozhodnutí obsahuje řádné odůvodnění, přičemž žalobce v žalobě vytrhává z kontextu jeho jednotlivé části. Soud neshledal důvod ke snížení pokuty, neboť pokuta byla žalobci uložena ve výši 1 % horní hranice zákonné sazby, jež umožňuje uložení pokuty až do výše 1 000 000 Kč, a s ohledem na to, že žalobou napadený skutek je i podle názoru soudu protiprávní, a žalovaná teda postupovala v souladu se zákonem, nejeví se výše uložené pokuty jako nepřiměřená. Ze všech uvedených důvodů soud žalobu jako nedůvodnou zamítl.

Ve včasné kasační stížnosti stěžovatel uplatnil důvod podle § 103 odst. 1 písm. a) s. ř. s., neboť je přesvědčen o nezákonnosti rozhodnutí soudu prvního stupně. Podle § 619 odst. 1 občanského zákoníku odpovídá prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době; *a contrario* tedy neodpovídá za jiné než uvedené vady. Podle § 620 odst. 4 občanského zákoníku prodávající v záručním listě vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. Tím je podle žalobce spotřebitel řádně informován o tom, jaké užívání věci a za jakých podmínek již nepodléhá záruce a že tedy v takovém případě tato způsobená vada nemůže být reklamována jako záruční. Podle § 13 zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu,

podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb (dále jen „reklamace“) včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav. Legislativní zkratka „reklamace“ se tedy vztahuje na uplatnění práv z odpovědnosti za vady výrobku, což s ohledem na § 619 odst. 1 občanského zákoníku znamená pouze vady jsoucí v rozporu s kupní smlouvou, za které je odpovědný prodávající. Podle názoru žalobce je tzv. nezáruční vada vadou, kterou na věci způsobil spotřebitel svým jednáním v rozporu s podmínkami uvedenými v záručním listě, o nichž byl řádně informován. Taková vada však není vadou, která se projeví jako rozpor s kupní smlouvou a tudíž nemůže zakládat odpovědnost prodávajícího za vady se všemi souvisejícími povinnostmi a důsledky podle citovaných ustanovení občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. U tzv. nezáruční vady nemůže být proto podle stěžovatele nárok z odpovědnosti za vady spotřebitelem řádně uplatněn a tudíž se u nezáručních vad o reklamaci nejedná. Neoprávněná reklamace není podle stěžovatele reklamací ve smyslu § 13 zákona o ochraně spotřebitele, a proto musí spotřebitel nést náklady, které musel prodávající vynaložit na základě jeho protiprávního požadavku. Jedná se o výkon práce prodávajícího nad rámec jeho odpovědnosti za vady a není podstatné, zda zjištění podstaty vady provede sám prodávající nebo servisní partner autorizovaný výrobcem. Podle stěžovatele se v napadených rozhodnutích citovaná ustanovení občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele nevztahují na případy, kdy spotřebitel svým jednáním v rozporu se záručními podmínkami způsobil vadu výrobku a prodávajícímu vznikají náklady na zjištění podstaty věci a ceny její opravy v případě, kdy ze strany prodávajícího nedojde k porušení žádných povinností a vada výrobku se neprojeví jako rozpor s kupní smlouvou. Z toho podle stěžovatele vyplývá oprávněnost požadavku úhrady nákladů vzniklých zjišťováním podstaty nezáruční vady výrobku; pokud je reklamace neoprávněná, má stěžovatel právo účtovat si skutečně vynaložené náklady na zjištění podstaty nezáruční vady a ceny její opravy. Tím, že o této skutečnosti předem informuje spotřebitele, neporušuje zmiňované ustanovení zákona o ochraně spotřebitele. Stěžovatel z těchto důvodů považuje uloženou sankci za neoprávněnou a proto navrhl, aby rozsudek Městského soudu v Praze ze dne 10. 8. 2005, čj. 7 Ca 9/2005-45, byl zrušen a věc vrácena tomuto soudu k dalšímu řízení.

Žalovaná ve vyjádření ke kasační stížnosti uvedla, že stěžovatel v kasační stížnosti zcela opomíjí jím poskytované informace obsažené v bodě III Reklamačního řádu, nazvaném „Vyřízení reklamace“, kde je v pátém odstavci uvedeno, že *„pokud reklamovaná vada nebude zjištěna a zákazníkovi bude předvedena funkčnost předmětu reklamace, je zákazník povinen uhradit prokazatelné náklady vzniklé v souvislosti s odborným posouzením reklamované vady, maximálně však vždy 500,- Kč + 22 % DPH.“* Žalovaná je přesvědčena, že pokud při uplatnění reklamace nebude vada zjištěna a spotřebiteli bude předvedena funkčnost předmětu reklamace, má být zákazníkem uplatněná reklamace ihned prodávajícím zamítnuta a tím i vyřízena; takto zamítnutá a vyřízená reklamace však nemůže být prodávajícím zpoplatněna tak, jak je uvedeno v Reklamačním řádu žalobce. Podle žalované nebyla dále řádná informace pro spotřebitele o délce záruční doby při výměně výrobku, neboť v již zmiňovaném čl. III Reklamačního řádu se dále mj. uvádí, že *„v případech, kdy prodejce vyřídí po dohodě se zákazníkem reklamaci výměnou předmětu reklamace za bezvadný výrobek, nová záruka na výrobek skončí uplynutím dvanácti měsíců ode dne převzetí vyměněného výrobku zákazníkem.“* Takto poskytnutá informace byla v rozporu s občanským zákoníkem, který stanoví lhůtu pro uplatnění odpovědnosti za vady výrobku v délce dvaceti čtyř měsíců, byť zákon umožňuje po dohodě s kupujícím zkrátit lhůtu na dvanáct měsíců, avšak pouze u výrobků použitých, nikoliv vyměněných. K porušení § 8 zákona o ochraně spotřebitele žalovaná uvedla, že spotřebitel by neměl být informován dvojím a rozdílným způsobem o úrovni nákupních podmínek u T. sady, kdy jiné informace byly poskytovány

v nabídkových materiálech a jiné v reklamačním řádu. Žalobce nabízel v nabídce „Nabízíme Vám – novinky, ceník tarifů, telefonů a T. sad na únor 2004“ ucelenou T. sadu obsahující mobilní telefon podle aktuální nabídky a SIM kartu s počátečním kreditem 300 Kč za cenu od 2999 Kč včetně DPH. O prodeji sady jako jednotlivých dílů však nebyl spotřebitel v uvedeném nabídkovém materiálu žádným způsobem seznámen. V čl. VI Reklamačního řádu, nazvaném „Zvláštní podmínky pro uplatnění reklamace v případě koupě produktů v rámci T. sady“ bylo přitom uvedeno, že „v případě zakoupení přístroje, jeho příslušenství, popřípadě dalších výrobků a úhrady ceny za služby v rámci T. sady, je každý z uvedených produktů (výrobků a služeb) předmětem zvláštní smlouvy a v důsledku toho budou reklamace jednotlivých produktů (výrobků a služeb) posuzovány prodejcem vždy odděleně jako zvláštní předměty reklamace, a to včetně nároků zákazníka vyplývajících z odpovědnosti za vady těchto produktů (výrobků a služeb) dle příslušných ustanovení občanského zákoníku, zákona o ochraně spotřebitele, telekomunikačního zákona, případně dalších obecně závazných právních předpisů, a dále dle Všeobecných podmínek poskytovatele služeb (např. reklamace mobilního telefonního přístroje včetně nároků z ní vyplývajících bude posuzována odděleně od ostatních produktů/výrobků a služeb zakoupených, resp. uhrazených v rámci T. sady).“ Stěžovatel tedy nesprávně informoval spotřebitele o tom, že lze reklamovat jen jednotlivé komponenty samostatně a nikoliv T. sadu jako celek. Žalovaná navrhlá zamítnutí kasační stížnosti.

Kasační stížnost je podle § 102 a násl. s. ř. s. přípustná a stěžovatel v ní namítá důvod podle § 103 odst. 1 písm. a) s. ř. s. a jejím rozsahem a důvody je Nejvyšší správní soud podle § 109 odst. 2 a 3 s. ř. s. vázán. Nejvyšší správní soud přitom neshledal vady podle § 109 odst. 3 s. ř. s., k nimž by musel přihlídnout z úřední povinnosti.

Kasační stížnost není důvodná.

Stěžovatel uplatnil důvod kasační stížnosti podle § 103 odst. 1 písm. a) s. ř. s., podle něhož lze kasační stížnost podat z důvodu nezákonnosti spočívající v nesprávném posouzení právní otázky soudem v předcházejícím řízení. Nesprávné posouzení právní otázky spočívá v tom, že je na správně zjištěný skutkový stav aplikována nesprávná právní norma, popřípadě je aplikována správná právní norma, která je však nesprávně vyložena.

Stěžovatel vytýká rozhodnutí žalované i rozsudku soudu prvního stupně nesprávné posouzení otázky, zda je přípustné, aby prodávající požadoval po spotřebiteli úhradu nákladů spojených s uplatněním odpovědnosti za vady prodané věci v situaci, kdy se zjistí, že se nejedná o tzv. záruční vadu. Podle stěžovatele je v případě neoprávněné reklamace prodávající oprávněn účtovat si vůči kupujícímu skutečně vynaložené náklady na zjištění podstaty nezáruční vady a ceny její opravy. V daném případě bylo tedy zapotřebí posoudit aplikaci § 13 zákona o ochraně spotřebitele a vyložit příslušná ustanovení občanského zákoníku týkající se spotřebitelských smluv a odpovědností za vady prodávané věci. Podle § 13 zákona o ochraně spotřebitele je prodávající povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb (dále jen „reklamace“) včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav. Podle § 52 odst. 1 občanského zákoníku jsou spotřebitelskými smlouvami smlouvy kupní, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy upravené v části osmé občanského zákoníku, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel. Podle odst. 2 citovaného ustanovení je dodavatelem osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti a podle odst. 3 téhož ustanovení je spotřebitelem osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní

nebo jiné podnikatelské činnosti. V dané věci není sporu o tom, že žalobce vystupuje v právních vztazích v pozici dodavatele a že tedy jde o režim tzv. spotřebitelských smluv. Podle § 55 odst. 1 občanského zákoníku se pak smluvní ujednání spotřebitelských smluv nemohou odchýlit od zákona v neprospěch spotřebitele. Spotřebitel se zejména nemůže vzdát práv, které mu zákon poskytuje, nebo jinak zhoršit své smluvní postavení. Institut tzv. spotřebitelských smluv byl do občanského zákoníku zařazen s účinností od 1. 1. 2001 novelou provedenou zákonem č. 367/2000 Sb. zejména jako reakce na požadavky vyplývající ze směrnic Evropských společenství. Motivem zavedení tohoto institutu byla snaha posílit právní postavení spotřebitele, přičemž se vychází ze zásady, že spotřebitel má vůči dodavateli slabší postavení. Nejedná se přitom o zvláštní smluvní typ na úrovni např. kupní smlouvy, nýbrž jde o zvláštní pododvětví občanského práva s omezením smluvní autonomie stran v zájmu ochrany slabší smluvní strany, tj. spotřebitele.

Zákon o ochraně spotřebitele tedy v § 13 ukládá poskytovateli služeb mj. i povinnost řádně informovat spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav, přičemž se zavádí legislativní zkratka „reklamace“, kterou se podle zákona o ochraně spotřebitele rozumí uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb. Režim vlastní odpovědnosti je pak upraven v soukromoprávním kodexu, tedy v občanském zákoníku. Pokud jde o informační povinnost poskytovatele služeb, pak informací o podmínkách, rozsahu a způsobu uplatnění reklamace jsou veškeré údaje, vyplývající z právních předpisů. Informací o podmínkách a způsobu uplatnění reklamace však není možné mínit „reklamační řády“ a podobné jednostranné právní úkony poskytovatelů služeb, pokud mají spotřebitele znevýhodňovat oproti zákonné úpravě, tak jako tomu bylo v případě Reklamačního řádu stěžovatele. Podmínky a způsob uplatnění odpovědnosti prodávajícího za vady prodané věci jsou upraveny zákonem a v režimu spotřebitelských smluv se od nich nelze v neprospěch spotřebitele odchýlit.

Nelze se ztotožnit s argumentací stěžovatele právním argumentem *a contrario*, s jehož použitím stěžovatel dovozuje, že prodávající neodpovídá za jiné vady než za ty, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době ve smyslu § 619 odst. 1 občanského zákoníku, pročez ohledně všech vad, které prodávající neshledá být vadami záručními, musí spotřebitel podle názoru stěžovatele nést náklady prodávajícího spojené se zjištěním této skutečnosti. Již citovaný § 55 odst. 1 občanského zákoníku zakazuje, aby se spotřebitelské smlouvy odchýlily od zákona v neprospěch stěžovatele. Podle § 56 odst. 1 občanského zákoníku nesmějí spotřebitelské smlouvy obsahovat ujednání, které v rozporu s požadavkem dobré víry znamenají k újmě spotřebitele značnou nerovnost v právech a povinnostech stran. Podle § 56 odst. 3 písm. b) občanského zákoníku jsou nepřipustná také smluvní ujednání vylučující nebo omezující práva spotřebitele při uplatnění odpovědnosti za vady či odpovědnosti za škodu. Reklamační řád žalobce, který stanovil v případě podání tzv. neoprávněné reklamace povinnost spotřebitele uhradit prokazatelné náklady vzniklé v souvislosti s odborným posouzením reklamované vady, maximálně však vždy 500 Kč + 22 % DPH, byl způsobit omezit výše uvedená práva spotřebitele. Toto ustanovení obsažené v žalobcově jednostranném právním úkonu, jež *de facto* omezuje odpovědnost žalobce za vady prodané věci podle § 619 odst. 1 občanského zákoníku, je třeba mít s ohledem na výše uvedené za neplatné. Odpovědnost prodávajícího za vady věci nemůže být omezena smluvně ani jednostranným prohlášením, jako tomu bylo v souzené věci v Reklamačním řádu. Podle § 627 odst. 3 občanského zákoníku jsou jakákoliv ujednání mezi prodávajícím a kupujícím, uzavřená před uplatněním práva z odpovědnosti za vadu prodané věci, pokud by v jejich důsledku právo zaniklo nebo bylo omezeno, neplatná.

Pokud jsou podle citovaného ustanovení neplatné dvoustranné právní úkony omezující právo kupujícího, tím spíše je za použití právního argumentu *a maiori ad minus* zapotřebí považovat za neplatné i obdobné ustanovení obsažené v jednostranném právním úkonu prodávajícího, v souzené věci tedy v Reklamačním řádu.

Nad rámec zákona je možné spotřebiteli nabídnout pouze výhodnější podmínky pro uplatnění odpovědnosti za vady, což se však v souzené věci nestalo. Naopak citované ustanovení Reklamačního řádu žalobce bylo způsobilé omezit spotřebitele na jeho právu uplatnit odpovědnost za vady věci, když pro případ „neúspěšné reklamace“ stanovilo „sankci“ v podobě povinnosti uhradit prokazatelné náklady spojené s posouzením reklamované vady. Podle názoru Nejvyššího správního soudu, jenž se ztotožnil s právním názorem Městského soudu v Praze vyjádřeným v kasační stížnosti napadeném rozsudku, byla taková úprava v Reklamačním řádu způsobilá omezit spotřebitele na jeho právu uplatnit právo na odpovědnost za vadu, přičemž toto omezení spočívá minimálně v tom, že (nesprávná) představa spotřebitele o tom, že by eventuálně měl nést náklady zjišťování vady, jej může odrazovat od toho, aby vady v rámci záruční odpovědnosti prodávajícího uplatnil. S ohledem na § 55 odst. 1 občanského zákoníku se jedná o nepřipustné odchýlení se od možností daných spotřebiteli občanským zákoníkem. Na této skutečnosti nic nemění ani fakt, že spotřebitel byl na zpoplatnění neúspěšné reklamace předem písemně upozorněn, neboť příslušné ustanovení Reklamačního řádu žalobce je třeba považovat za neplatné, neboť spotřebitele znevýhodňuje vzhledem k platné právní úpravě, která zajišťuje určité minimální standardy pro spotřebitele a případná smluvní ustanovení mohou spotřebitelům poskytnout toliko více práv, nesmějí však práva spotřebitelů daná zákonem omezit, jak učinil žalobce v souzené věci. Nejvyšší správní soud dospěl ze všech uvedených důvodů k závěru, že důvod kasační stížnosti podle § 103 odst. 1 písm. a) s. ř. s. není dán a proto kasační stížnost jako nedůvodnou zamítl podle § 110 odst. 1 věty druhé s. ř. s.

Ke skutečnostem obsaženým ve vyjádření žalované ke kasační stížnosti týkajícím se dalších nedostatků obsažených v Reklamačním řádu žalobce, avšak kasační stížností nenapadených, se již Nejvyšší správní soud nevyjadřoval, neboť kasační stížnost posuzuje zásadně na základě stížnostních bodů (§ 109 odst. 3 s. ř. s.) a nezákonnost těchto dalších dílčích skutečností, jež žalovaná ve svém vyjádření zmínila a jež byly rovněž součástí napadeného rozhodnutí správního orgánu, stěžovatel v kasační stížnosti nenamítal.

O nákladech řízení o kasační stížnosti rozhodl soud podle § 60 odst. 1 a 7 s. ř. s., neboť neúspěšnému žalobci náhrada nákladů řízení nepřísluší a žalované v souvislosti s řízením o kasační stížnosti žalobce žádné náklady nad rámec její úřední činnosti nevznikly.

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

V Brně dne 22. března 2006

JUDr. Marie Součková
předsedkyně senátu