

# Ochrana spotřebitele

Nabídka zboží v internetovém obchodu (e-shopu) je nabídkou ke koupi podle § 2 odst. 1 písm. q) zákona č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele. Aby se provozovatel internetového obchodu (prodávající), který činí nabídku ke koupi, nedopustil klamavého opomenutí podle § 5a odst. 1 a 2 téhož zákona, musí spotřebitelům sdělit podstatné informace vymezené v § 5a odst. 3 téhož zákona.

Zpoplatnění určitých způsobů platby (např. platby na dobírku) v internetovém obchodu (e-shopu) je ujednáním o platebních podmínkách podle § 5a odst. 3 písm. d) zákona č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele.

Rozhodnutím ohledně koupě podle § 2 odst. 1 písm. r) zákona č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, není jen konečné rozhodnutí spotřebitele, zda zakoupí určité zboží nebo službu, ale jakékoliv rozhodnutí, které s prvně jmenovaným rozhodnutím přímo souvisí, včetně rozhodnutí spotřebitele, že vloží zboží do virtuálního nákupního košíku v internetovém obchodu (e-shopu).

(Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 22. 2. 2023, čj. 10 As 214/2022-44)

Nejvyšší správní soud rozhodl v právní věci žalobkyně: Mipam bio s.r.o., sídlem Č.B., zast. advokátem JUDr. J.A., sídlem P., proti žalované: Česká obchodní inspekce, sídlem P., proti rozhodnutí žalované ze dne 3. 2. 2022, čj. ČOI 17613/22/O100, Dvo/Št, v řízení o kasační stížnosti žalované proti rozsudku Krajského soudu v Českých Budějovicích ze dne 21. 6. 2022, čj. 61 A 7/2022-34, tak, že kasační stížnost se zamítá .

Z odůvodnění:

[1] V nynější věci NSS řeší otázku, jak má provozovatel internetového obchodu (e-shopu) uvádět informace o ceně dopravy a poplatcích za využití určitých způsobů platby (např. platby na dobírku). Konkrétně NSS posuzuje, zda se provozovatel e-shopu dopouští tzv. klamavého opomenutí podle § 5a odst. 1 zákona č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele, a porušuje tak zákaz používání nekalých obchodních praktik podle § 4 odst. 4 téhož zákona, pokud tyto informace spotřebiteli sdělí nikoli hned po navštívení stránek internetového obchodu, ale až po vložení zboží do virtuálního „košíku“.

I. Vymezení věci

[2] Žalobkyně provozuje na webové adrese <https://www.sana-store.cz/> internetový obchod, mj. s domácími spotřebiči. Česká obchodní inspekce, inspektorát pro Jihočeský kraj a Vysočinu, v roce 2020 provedla v e-shopu žalobkyně kontrolní nákup. Následně uznala žalobkyni vinnou ze spáchání několika přestupků podle zákona o ochraně spotřebitele. Pro právě projednávaný případ je podstatné, že žalobkyně mj. porušila § 24 odst. 1 písm. a) ve spojení s § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele tím, že podle výroku rozhodnutí o přestupku „ke dni 10. 7. 2020 na internetových stránkách [www.sana-store.cz](https://www.sana-store.cz/), na kterých provozovala internetový obchod, opomněla uvést podstatné

informace o cenách poskytovaných služeb – doprava a způsob platby, které spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě“. Podle odůvodnění rozhodnutí inspektorátu pro Jihočeský kraj a Vysočinu toto opomenutí spočívalo v tom, že tyto informace žalobkyně zpřístupnila spotřebitelům teprve poté, co vložili vybrané zboží do virtuálního nákupního košíku. Správní orgán proto uložil žalobkyni úhrnnou pokutu ve výši 250 000 Kč. Proti rozhodnutí o přestupku se žalobkyně neúspěšně odvolala k ústřednímu inspektorátu žalované.

[3] Proti rozhodnutí ústředního inspektorátu podala žalobkyně žalobu ke krajskému soudu. Krajský soud vyhověl jediné žalobní námitce, a to právě v otázce uvádění cen dopravy a poplatků za způsob platby. Napadené rozhodnutí proto zrušil a věc vrátil žalované k dalšímu řízení. Podle soudu údaj o ceně za dopravu a způsob platby lze uvést až po vložení zboží do nákupního košíku. Jiný postup by byl v rozporu s běžnou praxí, že volbu dopravy a způsobu platby činí spotřebitelé běžně až po výběru a vložení zboží do košíku. Pozdější uvedení ceny dopravy a způsobu platby tak nemůže být klamavým opomenutím podstatné informace podle § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele.

## II. Shrnutí argumentů kasační stížnosti a vyjádření žalobkyně

[4] Žalovaná (stěžovatelka) podala proti rozsudku krajského soudu kasační stížnost z důvodu podle § 103 odst. 1 písm. a) s. ř. s. Považuje za důležité, aby v nynější věci NSS vyjasnil, zda mají provozovatelé e-shopů informovat spotřebitele o ceně dopravy a zpoplatnění způsobu platby předem. Zákon o ochraně spotřebitele v § 5a odst. 3 tyto údaje označuje za tzv. podstatné informace. Tzv. rozhodnutím ohledně koupě musí být již rozhodnutí spotřebitele, zda vloží zboží do virtuálního košíku, nikoliv až konečné rozhodnutí, zda vybrané zboží skutečně zakoupí. Navíc v nynější věci mohla žalobkyně například u ceny dopravy spotřebitelům sdělit předem alespoň způsob jejího výpočtu.

[5] Žalobkyně navrhuje kasační stížnost zamítnout. Okamžik, ke kterému musí spotřebitelům sdělit např. cenu dopravy, není přesně stanoven. Cenu dopravy lze vypočítat teprve na základě rozměrů či váhy zboží, které si zákazník vybere. V nynější věci navíc žalobkyně všechny nezbytné informace v e-shopu uváděla. Ze sekce e-shopu věnované dopravě a platbě bylo patrné, že veškerá doprava je od určité hodnoty nákupu zdarma. Způsob platby byl zase uveden v obchodních podmínkách.

## III. Právní hodnocení Nejvyššího správního soudu

[6] Kasační stížnost není důvodná.

[7] Podle stěžovatelky se žalobkyně jako prodávající podle § 2 odst. 1 písm. b) zákona o ochraně spotřebitele dopustila přestupku podle § 24 odst. 1 písm. a) zákona, tj. porušila zákaz používání nekalých obchodních praktik. Úprava nekalých obchodních praktik v zákonu o ochraně spotřebitele vychází z unijní směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách (jejíž znění na většině míst takřka doslovně přebírá), zákon je tak potřeba vykládat ve světle práva EU.

[8] Podle § 4 odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele je obchodní praktika nekalá, je-li v rozporu s požadavky odborné péče a podstatně narušuje nebo je způsobilá podstatně narušit ekonomické

chování spotřebitele, kterému je určena, nebo který je jejím působení vystaven, ve vztahu k výrobku nebo službě. Užívání nekalých obchodních praktik se podle § 4 odst. 4 zákona zakazuje před rozhodnutím ohledně koupě, v průběhu rozhodování a po učinění rozhodnutí. Za klamavou obchodní praktiku se podle zákona o ochraně spotřebitele považuje i tzv. klamavé opomenutí, kterého se měla dopustit žalobkyně. Klamavým opomenutím podle § 5a odst. 1 je obchodní praktika, která ve svých věcných souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku opomene uvést podstatné informace, které v dané souvislosti spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě, čímž způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil. Podle § 5a odst. 2 se za klamavé opomenutí též považuje, pokud prodávající podstatné informace zatají nebo poskytne nejasným, nesrozumitelným nebo nejednoznačným způsobem nebo v nevhodný čas.

[9] Aby se tedy prodávající dopustil klamavého opomenutí podle § 5a zákona o ochraně spotřebitele, musí jeho jednání současně naplnit dva znaky. Proávající musí (1) opomenout či nejasným způsobem sdělit spotřebiteli tzv. podstatné informace a zároveň tak (2) vyvolat alespoň možnost, že spotřebitel kvůli tomu učiní tzv. rozhodnutí o koupi, které by jinak neučinil.

[10] Krajský soud dospěl k závěru, že počínání žalobkyně nemohlo naplnit znaky klamavého opomenutí podle § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele. Krajský soud mj. uvedl, že zákazníci internetových obchodů zcela běžně nejprve volí zboží, o které mají zájem, vkládají jej do košíku a teprve poté volí způsob dopravy a platby. Jiný způsob není dobře možný, protože cena dopravy různě velkého a těžkého zboží (či celého nákupu) se může lišit, a to dokonce v rámci nabídky služeb jednoho dopravce (bod 40 napadeného rozsudku). Krajský soud také podotkl, že v případě kontrolního nákupu (kvůli vysoké ceně objednaného zařízení – pozn. NSS) byly všechny varianty dopravy i platby zdarma, nebyl tedy ani důvod, proč by měla žalobkyně pracovníkům stěžovatelky nějakou cenu dopravy sdělovat (bod 42). Stejně tak ani žalobkyně nelákala spotřebitele např. na dopravu zdarma, ale naopak jasně sdělila, že teprve od určité částky spotřebitel neplatí cenu dopravy (bod 44).

[11] Podle NSS krajský soud zrušil rozhodnutí stěžovatelky správně. Argumenty, se kterými tak učinil, je však potřeba částečně korigovat a zároveň do budoucna vyjasnit povinnosti provozovatelů e-shopů. NSS proto nejprve říká, že nabídka zboží v e-shopu je tzv. nabídkou ke koupi, pro kterou platí přesně vymezený seznam podstatných informací podle § 5a odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele (část III.A.), a že tzv. rozhodnutím ohledně koupě může být i rozhodnutí zákazníka e-shopu vložit vybrané zboží do virtuálního nákupního košíku (část III.B.). Jak NSS ukáže právě v těchto dvou částech odůvodnění, ze zákona o ochraně spotřebitele (a ze směrnice 2005/29/ES) plyne požadavek, aby provozovatel e-shopu za určitých okolností informace např. o ceně dopravy či poplatcích za způsob platby sděloval spotřebiteli ještě předtím, než spotřebitel vloží vybrané zboží do virtuálního košíku. Na druhou stranu ale NSS ukáže, že stěžovatelka v nynější věci neshromáždila dostatečné podklady pro závěr, že se žalobkyně dopustila klamavého opomenutí podle § 5a zákona o ochraně spotřebitele (část III.C.).

III.A. Nabídka zboží v internetovém obchodu (e-shopu) je tzv. nabídkou ke koupi podle § 2 odst. 1 písm. q) zákona o ochraně spotřebitele; prodávající proto musí uvádět podstatné informace podle § 5a odst. 3 tohoto zákona

[12] Prvním znakem klamavého opomenutí podle § 5a zákona o ochraně spotřebitele je práce s tzv.

podstatnými informacemi. Aby se prodávající dopustil klamavého opomenutí, musí opomenout či nejasným způsobem spotřebiteli sdělit podstatné informace (čl. 7 směrnice pracuje s pojmem závažné informace). Teprve opomenutí podstatných informací v rozporu se zákonem může podle § 5a odst. 1 zákona dovést spotřebitele k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil.

[13] Mezi stěžovatelkou a žalobkyní je spor již o to, v jakém rozsahu měla žalobkyně poskytovat tzv. podstatné informace v nynější věci. Stěžovatelka poukazuje na vymezení podstatných informací v § 5a odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele, žalobkyně má naopak za to, že všechny nezbytné informace fakticky poskytla. Proto NSS považuje za nejpřehlednější nejprve vysvětlit režim pro sdělování podstatných informací v e-shopech a nastínit rozsah informací, které měla žalobkyně sdělit spotřebitelům (konkrétní okolnosti nynější věci pak NSS posuzuje především v části III.C.).

[14] Ani zákon o ochraně spotřebitele, ani směrnice 2005/29/ES o nekalých obchodních praktikách (až na výjimky) neuvádí, jaké konkrétní informace jsou podstatné, případně za jakých okolností se takto určité informace klasifikují. V mnoha případech je tak na posouzení správních orgánů (a následně soudů), které informace jsou v tom či onom případě podstatné a zda způsob, kterým podnikatel tyto informace sděluje, naplňuje abstraktnější vymezení klamavého opomenutí podle § 5a odst. 1 či odst. 2 zákona o ochraně spotřebitele (to vše s ohledem na pojetí tzv. průměrného spotřebitele, který je průměrně informovaný, pozorný a rozumný, srov. k tomu bod 18 odůvodnění směrnice 2005/29/ES a např. rozsudek NSS ze dne 17. 1. 2014, čj. 4 As 98/2013-88, č. 3022/2014 Sb. NSS, OMEGA PHARMA, body 35 a 36).

[15] Směrnice a český zákon však tzv. podstatné informace zcela konkrétně vymezují pro situaci, kdy prodávající učiní vůči spotřebitelům tzv. nabídku ke koupi podle § 2 odst. 1 písm. q) zákona o ochraně spotřebitele (jen pro přehlednost pak NSS dodává, že podle čl. 7 odst. 5 směrnice 2005/29/ES mohou označit určité informace za podstatné např. i zvláštní unijní předpisy, jejichž částečný seznam je v příloze II směrnice – o tento případ však nyní nejde).

[16] Nabídkou ke koupi podle § 2 odst. 1 písm. q) zákona o ochraně spotřebitele se rozumí obchodní sdělení, které způsobem vhodným pro použitý typ obchodního sdělení uvádí informace o výrobku nebo službě a cenu a umožňuje tak spotřebiteli uskutečnit koupi. Zákon zde vychází z definice výzvy ke koupi podle čl. 2 písm. i) směrnice 2005/29/ES, kterou je obchodní komunikace, která uvádí základní znaky produktu a cenu způsobem vhodným pro použitý typ obchodní komunikace, a umožňuje tak spotřebiteli uskutečnit koupi.

[17] Soudní dvůr EU vykládá výzvu ke koupi široce. Pro naplnění definice výzvy ke koupi podle čl. 2 písm. i) směrnice 2005/29/ES stačí, „je-li informace ohledně inzerovaného produktu a jeho ceny dostatečná k tomu, aby mohl spotřebitel učinit rozhodnutí o obchodní transakci, bez nutnosti, aby obchodní komunikace obsahovala rovněž konkrétní prostředek koupě produktu, nebo aby se vyskytovala v blízkosti nebo v rámci takového prostředku“ (rozsudek SDEU ze dne 12. 5. 2011, C-122/10, Ving Sverige AB, EU:C:2011:299, bod 33). Pod definici výzvy ke koupi tedy nebudou spadat takové obchodní komunikace, které obsahují např. jen obecnou výzvu k navštívení určité internetové stránky.

[18] V nynější věci proto není pochyb, že nabídka zboží v e-shopu je nabídkou ke koupi podle § 2 odst. 1 písm. q) zákona, resp. výzvou ke koupi podle čl. 2 písm. i) směrnice. Taková nabídka totiž

typicky obsahuje katalog zboží s cenami, virtuálním košíkem a možností zboží zakoupit, informuje tedy spotřebitele o prezentovaném zboží a dává jim možnost zboží zakoupit.

[19] V případě, že podnikatel činí spotřebitelům nabídku (výzvu) ke koupi, § 5a odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele (a zprostředkovaně čl. 7 odst. 4 směrnice 2005/29/ES) stanoví seznam informací, které se považují za podstatné, nejsou-li takové informace již patrné ze souvislosti. Některé informace musí prodávající sdělit bezpodmínečně, např. hlavní znaky zboží či svou adresu a totožnost podle § 5a odst. 3 písm. a) a b) zákona. Jiné informace musí sdělit (případně je sdělit v nezkrácené, nezjednodušené podobě) za určitých podmínek. Pro nynější věc je např. relevantní, že podle § 5a odst. 3 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele se v případě nabídky ke koupi za podstatnou informaci považuje cena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění, nebo pokud z povahy výrobku nebo služby vyplývá, že cenu nelze rozumně stanovit předem, způsob jejího výpočtu, a případně i veškeré další platby za dopravu nebo dodání, nebo pokud tyto platby nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové další platby, podle § 5a odst. 3 písm. d) zákona pak i ujednání o platebních podmínkách, dodání, plnění a vyřizování reklamací a stížností, pokud se odchyľují od požadavků odborné péče (k tomu srov. níže body [24] a [25], srov. též část III.C.).

[20] Pro podnikatele je tedy rozdíl mezi nabídkou ke koupi a jinými obchodními praktikami velmi důležitý. Pro nabídku ke koupi je okruh podstatných informací do velké míry předurčen (především musí být splněny podmínky uvedené u jednotlivých typů informací v § 5a odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele). Zákon zavádí konkrétní a potenciálně rozsáhlou informační povinnost prodávajícího vůči spotřebitelům (srov. již bod 14 odůvodnění směrnice 2005/29/ES, dle níž ve vztahu k opomenutí stanoví tato směrnice určitý počet zásadních informací, které potřebuje spotřebitel znát, aby mohl učinit informované rozhodnutí o obchodní transakci). Také Soudní dvůr EU zdůraznil, že čl. 7 odst. 4 směrnice obsahuje „taxativní výčet informací“, které se v případě výzvy ke koupi považují za podstatné a které podnikatel musí spotřebitelům v souvislosti s výzvou ke koupi sdělit, chce-li se vyhnout eventuálnímu postihu za klamavé opomenutí (rozsudek SDEU ze dne 26. 10. 2016, Canal Digital Danmark, C-611/14, EU:C:2016:800, body 68 a 72).

[21] Teprve pokud správní orgán prokáže, že takto vymezenou povinnost prodávající nesplnil, má smysl dále zkoumat, zda toto opomenutí prodávajícího mohlo spotřebitele dovést k rozhodnutí ohledně koupě, které by jinak neučinil (jak ukáže NSS níže v části III.C., právě na prokázání toho, zda tuto povinnost žalobkyně splnila, argumentace stěžovatelky ztroskotá).

[22] Povinnost prodávajícího sdělovat spotřebitelům tzv. podstatné informace není neomezená. Ani v případě nabídky ke koupi podle § 2 odst. 1 písm. q) zákona o ochraně spotřebitele nemusí mít vždy stejný rozsah (viz dále).

[23] V nynější věci je sporný způsob, kterým žalobkyně sdělovala spotřebitelům informace o ceně dopravy zboží a ceně (poplatku) za využití toho či onoho způsobu platby. Krajský soud správně odlišil nynější případ od věcí, kdy se NSS zabýval nesprávným uvedením ceny samotného zboží či služby (především od rozsudku ze dne 2. 4. 2015, čj. 7 As 243/2014-22, ALEXANDRIA, kde prodávající opomenul uvést k ceně zájezdu povinné letištní a palivové poplatky, resp. ze dne 20. 2. 2015, čj. 7 As 152/2014-28, TV PRODUCTS, kde prodávající podobně opomenul zahrnout do ceny zboží i cenu nezbytného příslušenství). Podobně krajský soud přesně uvedl, že v nynější věci jde o nabídku zboží v e-shopu, nikoli např. o reklamu teprve lákající k návštěvě e-shopu (proto se tato věc podstatně liší od

stěžovatelkou citovaného rozsudku NSS ze dne 18. 1. 2018, čj. 8 As 260/2017-54, endala, kde NSS řešil reklamu, která lákala spotřebitele na cenu zboží, za kterou vzhledem k nutnému zaplacení poštovního a balného nemohli zboží získat). I tak je třeba zařazení výše zmíněných informací upřesnit, a to i ve vztahu k úvahám samotné stěžovatelky.

[24] První údajně opomenutý typ informací, tj. informace o ceně dopravy zboží, spadá pod § 5a odst. 3 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele, podle kterého podstatnou informací je cena včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění, a případně i veškeré další platby za dopravu nebo dodání, nebo pokud tyto platby nelze rozumně stanovit předem, skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové další platby. Zákon (podobně jako směrnice) zde konkrétně upravuje pravidlo pro poskytování informací o ceně dopravy a jeho „zjednodušenou“ formu v případě, že cenu dopravy nelze rozumně stanovit předem (a odlišuje jej od pravidla pro informace o samotné ceně, na které nesprávně odkazuje stěžovatelka v kasační stížnosti a jehož „zjednodušená“ forma spočívá ve sdělení výpočtu ceny).

[25] Naopak druhá část údajně opomenutých informací, tj. informace o zpoplatnění a ceně způsobů platby, pod § 5a odst. 3 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele nespadá. Formulaci o tom, že podstatná je informace o ceně včetně daní, poplatků a jiných obdobných peněžitých plnění, je třeba vnímat tak, že zahrnuje především různé poplatky související se samotným zbožím či službou (typicky právě povinné letištní poplatky v případě zájezdu), nikoli platby za dodatečné služby. Informace o ceně za způsob platby mohou zahrnovat jak poplatky za dobírku či platbu kartou, tak např. i složitější podmínky při využití spotřebitelského úvěru (koneckonců všechny tyto možnosti platby podle správního spisu žalobkyně nabízela). Proto je lze lépe zařadit pod § 5a odst. 3 písm. d) zákona, podle kterého je podstatnou informací mj. ujednání o platebních podmínkách, pokud se odchylují od požadavků odborné péče.

[26] Pro poskytování různých typů podstatných informací podle § 5a odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele tedy platí různá omezení. Zda podnikatel měl spotřebitelům sdělit úplnou, konkrétní informaci např. o ceně dopravy, či jen prosté sdělení o tom, že „něco bude potřeba zaplatit“, může být rozhodující pro závěr o spáchání či nespáchání přestupku. Současně platí, že všechny informace uvedené v § 5a odst. 3 zákona mohou být patrné ze souvislostí.

[27] Pro přehlednost je též nutné dodat, že každou obchodní praktiku, nejenom nabídku ke koupi, je třeba zkoumat ve všech souvislostech a s přihlédnutím ke všem jejím rysům, okolnostem a omezením sdělovacího prostředku (§ 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele). Zákon pamatuje na případy, kdy bude podnikatel v komunikaci vůči spotřebitelům omezen prostorem, časem apod. Tehdy může být neefektivní či dokonce objektivně nemožné všechny podstatné informace spotřebiteli sdělit předem. Obecně tak některé informace stačí sdělit spotřebitelům poté, co např. na základě reklamy navštíví „kamenný“ obchod či e-shop. Chybějící podstatné informace ale následně musí být spotřebiteli snadno a rychle dostupné (srov. především rozsudek SDEU ze dne 30. 3. 2017, Verband Sozialer Wettbewerb eV, C-146/16, EU:C:2017:243, body 30-32, a také již cit. rozsudek Ving Sverige, C-122/10, bod 50 násl.; v obou případech splňovala inzerce v tištěných médiích definici výzvy ke koupi podle směrnice, SDEU však připustil, že vzhledem k omezenému prostoru mohlo stačit, aby byly některé další znaky nabízeného zboží či bližší informace o dodavateli sděleny spotřebitelům až na webu inzerentů).

[28] Teoreticky tak i nesprávné opomenutí informací podle § 5a odst. 3 zákona může „omluvit“

kontext dané věci. O takový případ ale v nynější věci nejde. Stránky e-shopu na internetu poskytují dostatečný prostor pro sdělení všech podstatných informací podle § 5a odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele (nejde o situaci podobnou těm, kterými se např. zabýval SDEU v cit. kauzách).

[29] Stěžovatelka tedy správně (byť jen povšechně a navíc jasně poprvé až před soudem) poukázala na § 5a odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele. Rozhodující pro rozsah informací, které žalobkyně v nynější věci musela sdělit spotřebitelům, jsou především podmínky v § 5a odst. 3 písm. c) a d) zákona, případně okolnost, zda tyto informace nebyly patrné ze souvislostí (blíže pak srov. část III.C.).

[30] Konečně je vhodné doplnit, že povinnosti prodávajících plynoucí ze zákona o ochraně spotřebitele jsou nezávislé na povinnostech soukromoprávních. Žalobkyně totiž v nynější věci opakovaně odkazuje na ustanovení „spotřebitelské“ části občanského zákoníku, především na § 1811 odst. 2 občanského zákoníku (který obsahuje seznam informací, které musí podnikatel sdělit spotřebiteli v dostatečném předstihu před uzavřením smlouvy nebo předtím, než spotřebitel učiní závaznou nabídku). I když občanský zákoník rovněž obsahuje pravidla pro ochranu spotřebitele (a provádí několik jiných unijních „spotřebitelských“ směrnic), právě zde platí, že podle § 1 odst. 1 občanského zákoníku je uplatňování soukromého práva nezávislé na uplatňování práva veřejného. Zákon o ochraně spotřebitele obsahuje samostatný systém pravidel, včetně sankcí za jejich porušení.

III.B. Rozhodnutí spotřebitele, zda vloží vybrané zboží do virtuálního košíku v internetovém obchodu (e-shopu), je tzv. rozhodnutím ohledně koupě podle § 2 odst. 1 písm. r) zákona o ochraně spotřebitele

[31] V předchozí části NSS dospěl k závěru, že nabídka zboží v e-shopu je tzv. nabídkou ke koupi, pro kterou platí přesně vymezený seznam podstatných informací podle § 5a odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele. Podle § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele se prodávající dopustí klamavého opomenutí tím, že opomenutím či nejasným sdělením podstatných informací způsobí nebo může způsobit, že spotřebitel učiní rozhodnutí ohledně této koupě, které by jinak neučinil. Je proto dále důležité vymežit, co se v kontextu nynější věci rozumí tzv. rozhodnutím ohledně koupě. Ač se krajský soud touto otázkou výslovně nezabýval, je patrné, že za takové rozhodnutí považoval spíše jen „finální“ rozhodnutí, zda spotřebitel zboží či službu zakoupí. Podle stěžovatelky je naopak rozhodnutím ohledně koupě už samotné vložení zboží do virtuálního nákupního košíku.

[32] Zákon o ochraně spotřebitele v § 2 odst. 1 písm. r) rozhodnutí ohledně koupě definuje tak, že jde o rozhodnutí spotřebitele o tom, zda, jak a za jakých podmínek výrobek nebo službu koupí, zda za něj zaplatí najednou nebo částečně, zda si je ponechá nebo neponechá nebo zda ve vztahu k nim uplatní právo vyplývající ze smlouvy, ať již se spotřebitel rozhodne jednat nebo zdržet se jednání. Pojem rozhodnutí ohledně koupě je třeba vykládat ve světle směrnice 2005/29/ES, která v čl. 2 písm. k) pracuje s pojmem rozhodnutí o obchodní transakci. Tím se rozumí rozhodnutí spotřebitele o tom, zda, jak a za jakých podmínek produkt koupí, zaplatí za něj najednou nebo částečně, ponechá si jej nebo se jej zbaví anebo ve vztahu k němu uplatní právo vyplývající ze smlouvy, ať již se spotřebitel rozhodne jednat nebo zdržet se jednání.

[33] Právě výkladem čl. 2 bodu k) směrnice 2005/29/ES a rozhodnutím o obchodní transakci se zabýval Soudní dvůr EU v rozsudku ze dne 19. 12. 2013, Trento Svilupp, C-281/12, EU:C:2013:859. Soudní dvůr zde posuzoval obchodní praktiku – reklamu, ve které prodávající nabízel slevy na

elektroniku (srov. body 14-15 cit. věci). Soudní dvůr uvedl, že text směrnice definuje rozhodnutí o obchodní transakci široce. Podle Soudního dvora jde o „rozhodnutí spotřebitele o tom, zda, jak a za jakých podmínek produkt koupí“, tento pojem tedy zahrnuje nejen rozhodnutí, zda produkt zakoupí či nezakoupí, ale rovněž rozhodnutí, která s tímto rozhodnutím přímo souvisí, „zejména rozhodnutí navštívit obchod“(Trento Sviluppo, bod 36, podobně rozsudek SDEU ze dne 8. 2. 2017, Carrefour, C-562/15, EU:C:2017:95, bod 33, podle něhož rozhodnutím o obchodní transakci bude např. rozhodnutí -opět na základě reklamy -zakoupit zboží v jednom obchodě namísto jiného).

[34] Soudní dvůr EU v právě citovaných věcech mluvil o návštěvách „kamenných“ obchodů, v souvislosti s nákupem běžného zboží, nikoli např. návštěvou provozovny za účelem dojednání nějaké komplikované či na míru ušité služby. Na on-line obchodování jsou ale tyto závěry jednoduše přenositelné. K závěru, že rozhodnutím o obchodní transakci je např. i rozhodnutí navštívit internetový obchod, se jasně kloní též výkladová pomůcka ke směrnici 2005/29/ES vypracovaná Evropskou komisí, srov. bod 2.4. Pokynů k výkladu a uplatňování směrnice.

[35] Na výše citovaný rozsudek SDEU Trento Sviluppo, C-281/12, navázal i NSS (rozsudek NSS ze dne 7. 4. 2022, čj. 2 As 140/2021-53, věc AutoESA, bod 42). Také za dřívějšího znění zákona o ochraně spotřebitele (do 27. 12. 2015), kdy zákon hovořil o obchodním rozhodnutí, NSS potvrdil, že pod tento pojem spadá „již samotné rozhodnutí spotřebitele ‚kliknout‘ na hypertextový odkaz obsažený v newsletteru, jehož prostřednictvím by měl být přsměrován na katalog zboží nacházející se na webových stránkách“ (rozsudek NSS ze dne 22. 2. 2017, čj. 3 As 35/2016-41, Mountfield, část III. B. cit. rozsudku).

[36] Rozhodnutím ohledně koupě (jazykem zákona), resp. rozhodnutím o obchodní transakci (jazykem směrnice) proto musí být i rozhodnutí vložit vybrané zboží do virtuálního košíku v e-shopu. Koneckonců jde o krok, kterým spotřebitel už stvrzuje svůj zájem o určité zboží a který poté skoro bezprostředně předchází volbě dopravy, způsobu platby a následně již potvrzení a odeslání objednávky. Vložení zboží do košíku „přímo souvisí“ s rozhodnutím, zda nakonec zboží koupit, či nikoli (viz shora cit. věc Trento Sviluppo, C-281/12).

[37] Stěžovatelka tedy v kasační stížnosti správně namítá, že klamavým opomenutím může být i opomenutí podstatné informace, která spotřebitele vede či může vést k vložení vybraného zboží do košíku v e-shopu. NSS však musí dodat, že stěžovatelka ve svých rozhodnutích tyto úvahy sice „ještě“ uvedla, ale na samé hraně přezkoumatelnosti. Do budoucna proto musí podobné závěry odůvodnit přehledně již ve vlastních rozhodnutích, nikoli až v podáních před soudy.

[38] Ve spojení se závěry v části III.A. tak padá argumentace krajského soudu ohledně „běžné“ spotřebitelské zkušenosti (viz výše bod [10]). V nynější věci povinnosti žalobkyně vymezuje jasně zákon o ochraně spotřebitele ve světle směrnice 2005/29/ES. Byť NSS korigoval závěry krajského soudu v této dílčí otázce, neznamená to, že je současně nutné jeho rozsudek zrušit. To NSS vysvětlí v následující části.

III.C. Správní spis nedává dostatečný podklad pro závěr, že se žalobkyně dopustila klamavého opomenutí podle § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele

[39] Nyní se již NSS dostává k posouzení konkrétních okolností nynější věci. Jak NSS vysvětlil výše, žalobkyně měla povinnost sdělovat spotřebitelům podstatné informace podle § 5a odst. 3 písm. c) a d) zákona o ochraně spotřebitele. Pokud by tuto povinnost porušila a zároveň způsobila jen možnost, že spotřebitel např. vloží vybrané zboží do virtuálního košíku, ač by tak jinak neučinil, dopustila by se klamavého opomenutí podle § 5a odst. 1 zákona. V právě projednávaném případě ale NSS nemohl k takovému závěru dojít.

[40] Stěžovatelka totiž na jedné straně pokutovala žalobkyni za plošné neuvádění podstatných informací podle § 5a odst. 3 písm. c) a d) zákona o ochraně spotřebitele. Na druhé straně ale podklady, které pro své rozhodnutí shromáždila, nesvědčí o tom, že žalobkyně své povinnosti porušila, resp. porušila v uvedeném rozsahu.

[41] Výrok o prvním z přestupků vztáhla stěžovatelka jasně k nabídce jednoho konkrétního výrobku, jehož kontrolní nákup provedla (zařízení Somavedic Medic Amber). Naopak v případě tvrzeného opomenutí informací o cenách dopravy a způsobu platby vytkla žalobkyni jen obecně, že „ke dni 10. 7. 2020 na internetových stránkách [www.sana-store.cz](http://www.sana-store.cz), na kterých provozovala internetový obchod, opomněla uvést podstatné informace o cenách poskytovaných služeb – doprava a způsob platby, které spotřebitel potřebuje pro rozhodnutí ohledně koupě“. Ani z jednoho správního rozhodnutí neplyne, že by problém v jednání žalobkyně spočíval v neuvedení výše zmíněných informací jen u nabídky konkrétního zboží (naopak je patrné, že žalobkyně pokutu dostala kvůli plošnému neuvádění podstatných informací). Takové vymezení přestupku má zásadní význam pro nynější věc.

[42] Stěžovatelka v úředním záznamu ze dne 20. 7. 2020 (který sloužil jako stěžejní podklad pro rozhodnutí) dokumentovala stav e-shopu žalobkyně. V úředním záznamu jsou zaznamenány např. obchodní podmínky či sekce „Platba a doprava“. Ve vztahu k sortimentu v e-shopu tento záznam obsahuje jen údaje o kontrolním nákupu zařízení Somavedic, nikoli alespoň nějaký širší přehled ostatního nabízeného zboží. Výrobek Somavedic měl cenu 48 500 Kč, z přehledu kontrolního nákupu (screenshotů jednotlivých kroků objednávky) plyne, že kvůli vysoké ceně zboží byly všechny formy dopravy v tomto případě zdarma (s jedinou výjimkou), stejně jako všechny způsoby platby (přesněji, toto slovo bylo u všech možností platby uvedeno, srov. níže bod [47]).

[43] Na základě takto vymezeného skutku a takto zjištěného skutkového stavu ale nelze dospět k závěru, že žalobkyně porušila povinnost sdělit spotřebitelům podstatné informace podle § 5a odst. 3 písm. c) a d) zákona o ochraně spotřebitele (resp. že tuto povinnost porušila dokonce plošně). Jak soud vysvětlil výše, pokud informace o ceně dopravy nelze rozumně stanovit předem, musí prodávající sdělit spotřebiteli alespoň skutečnost, že k ceně mohou být účtovány takové další platby. Informace o platebních podmínkách naopak musí prodávající sdělit, jen pokud se odchylují od požadavků odborné péče.

[44] Žalobkyně na stránkách e-shopu uváděla informace týkající se dopravy a platby za zboží na dvou místech, jednak v sekci „Platba a doprava“, jednak v obchodních podmínkách (opět srov. úřední záznam ze dne 20. 7. 2020).

[45] Pokud jde o ceny dopravy, v bodu 4.1. obchodních podmínek žalobkyně uvedla různé způsoby, kterými lze uhradit „cenu zboží a případné náklady spojené s dodáním zboží dle kupní smlouvy“ a v bodu 4.2. výslovně uvedla, že „Společně s kupní cenou je kupující povinen zaplatit prodávajícímu

také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží“ (vše na s. 21-22 úředního záznamu). Tím spotřebitelům sdělila přinejmenším, že k ceně mohou být účtovány takové další platby podle § 5a odst. 3 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele. V rámci sekce „Platba a doprava“ navíc uvedla, že u objednávek v hodnotě nad 3 500 Kč je doprava zdarma a že za dopravu zákazník neplatí také v případě osobního odběru zboží na prodejně (srov. s. 15-16 cit. úředního záznamu). I pokud by v obchodních podmínkách na samotné zpoplatnění dopravy neupozornila, lze souhlasit s žalobkyní, že by taková informace byla patrná ze souvislostí v sekci „Platba a doprava“.

[46] Závěr o tom, že podle § 5a odst. 3 písm. c) zákona o ochraně spotřebitele bylo možné ceny dopravy rozumně stanovit předem (a proto žalobkyně měla uvést všechny informace o ceně dopravy), ale nemá NSS o co opřít. Žalobkyně již ve správním řízení poukazovala na to, že vzhledem k různému druhu či hodnotě zboží nemůže určit ceny dopravy předem, aby je mohla přehledně sdělit spotřebitelům. Na to stěžovatelka v podstatě nijak nereagovala (NSS dodává, že zde by stačil patrně jen letmý přehled o nabízeném zboží v e-shopu). V kasační stížnosti sice stěžovatelka uvedla, že žalobkyně má na stránkách zabudovaný systém, který cenu dopravy umí automaticky vypočítat, jde však jen o tvrzení stěžovatelky, k němuž není ve správním spisu podklad. Je patrné, že stěžovatelka si až do soudního řízení neuvědomila přesné vymezení informační povinnosti podle § 5a odst. 3 písm. c) zákona, do té doby argumentovala jen obecně s odkazem na § 5a odst. 1.

[47] Podobný závěr musí NSS učinit i k otázce poplatků za určitý způsob platby. Jak v sekci „Platba a doprava“, tak v obchodních podmínkách žalobkyně uvedla všechny způsoby platby, které mohou spotřebitelé využít (opět srov. výše zmíněné části úředního záznamu; v případě využití spotřebitelského úvěru sekce „Platba a doprava“ odkazovala ještě na další části stránek – patrně s podmínkami úvěrů – které však v úředním záznamu zaznamenány nejsou). Ze záznamu o kontrolním nákupu plyne pouze poznatek, že při nákupu zařízení Somavedic bylo u všech možností platby uvedeno slovo „zdarma“. Ani zde proto není podklad, na základě kterého by šlo posoudit, zda žalobkyně opomenula sdělit informace o platebních podmínkách, které se odchyľují od požadavků odborné péče (i zde NSS opakuje, že by stačil jen pečlivější záznam stránek žalobkyně a identifikace problémových podmínek). Je třeba zopakovat, že použitím § 5a odst. 3 písm. d) zákona o ochraně spotřebitele stěžovatelka ve správních rozhodnutích vůbec neargumentovala.

[48] Je tedy pravda, že konkrétní „seznam“ cen dopravy nebo poplatků za ten či onen způsob platby webové stránky e-shopu (mimo části dostupné po vložení zboží do košíku) neobsahovaly. NSS ale nemůže v nynější věci shledat porušení § 5a odst. 3 písm. c) a d) zákona o ochraně spotřebitele. Není proto dána již první podmínka pro naplnění podstaty klamavého opomenutí podle § 5a odst. 1 zákona o ochraně spotřebitele, neboť stěžovatelka dostatečně neprokázala, že žalobkyně informační povinnost porušila, tedy že opomenula či nejasným způsobem sdělila spotřebiteli podstatné informace. Není tedy ani dále třeba řešit, zda by opomenutí žalobkyně mohlo spotřebitele „dovést“ k vložení zboží do košíku.

#### IV. Závěr a náklady řízení

[49] S ohledem na výše uvedené NSS zamítl kasační stížnost jako nedůvodnou (§ 110 odst. 1 věta poslední s. ř. s.). NSS sice některé závěry krajského soudu korigoval a upřesnil (především v části III.B.). Důvody rozsudku krajského soudu ale i tak v podstatné míře obstály (viz usnesení rozšířeného senátu ze dne 14. 4. 2009, čj. 8 Afs 15/2007-75, č. 1865/2009 Sb. NSS). Pro stěžovatelku je závazný

právní názor v podobě, jak jej korigoval NSS.

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | [www.epravo.cz](http://www.epravo.cz)

## Další články:

- [Správní řízení \(exkluzivně pro předplatitele\)](#)
- [Samospráva \(exkluzivně pro předplatitele\)](#)
- [Význam řízení](#)
- [Telekomunikace](#)
- [Účelová komunikace \(exkluzivně pro předplatitele\)](#)
- [Územní plán \(exkluzivně pro předplatitele\)](#)
- [Vyhoštění \(exkluzivně pro předplatitele\)](#)
- [Restituce \(exkluzivně pro předplatitele\)](#)
- [Zdravotní služby \(exkluzivně pro předplatitele\)](#)
- [Odměna advokáta](#)
- [Územní plán](#)