



Sbírka soudních rozhodnutí

STANOVISKO GENERÁLNÍHO ADVOKÁTA
NILSE WAHLA
přednesené dne 23. října 2014¹

Věc C-388/13

**UPC Magyarország kft
proti
Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság**

[žádost o rozhodnutí o předběžné otázce předložená Kúria (Maďarsko)]

„Nekalé obchodní praktiky — Nesprávné informace poskytnuté uživateli telekomunikačním podnikem, vedoucí ke vzniku dalších nákladů uživatele — Pojem ‚obchodní praktiky‘ — Role smluvního práva“

1. Co je „obchodní praktikou“ pro účely směrnice 2005/29/ES („směrnice o nekalých obchodních praktikách“)?² Či konkrétně, může být sdělení nesprávných informací jednomu spotřebiteli považováno za „obchodní praktiku“ v tomto smyslu? To je v podstatě otázka předkládajícího soudu v projednávaném případě. Níže vysvětlím, proč by měla být odpověď na tuto otázku záporná.

I – Právní rámec

2. Bod 6 odůvodnění směrnice o nekalých obchodních praktikách uvádí zásadu proporcionality. V souladu s touto zásadou chrání směrnice spotřebitele před následky nekalých obchodních praktik, jsou-li závažné, avšak současně připouští, že v některých případech může být dopad na spotřebitele zanedbatelný.

3. Bod 7 odůvodnění směrnice o nekalých obchodních praktikách uvádí:

„Tato směrnice upravuje obchodní praktiky, které přímo ovlivňují rozhodnutí spotřebitele o obchodní transakci týkající se produktů. [...]“

4. Bod 9 odůvodnění této směrnice vysvětluje:

„Touto směrnicí není dotčeno uplatňování individuálních nároků, které vznášejí osoby poškozené nekalými obchodními praktikami. Rovněž jí nejsou dotčena pravidla [EU] a vnitrostátní pravidla smluvního práva [...]“

¹ — Původní jazyk: angličtina.

² — Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS o klamavé reklamě, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004 (směrnice o nekalých obchodních praktikách) (Úř. věst. 2005, L 149, s. 22).

5. Článek 1 směrnice o nekalých obchodních praktikách stanoví:

„Účelem této směrnice je přispět k řádnému fungování vnitřního trhu a dosáhnout vysoké úrovně ochrany spotřebitele sblížením právních a správních předpisů členských států týkajících se nekalých obchodních praktik, které poškozují ekonomické zájmy spotřebitelů.“

6. Článek 2 směrnice o nekalých obchodních praktikách zní následovně:

„Pro účely této směrnice se rozumí:

[...]

- d) „obchodními praktikami vůči spotřebiteli“ (dále také jen „obchodní praktiky“) jednání, opomenutí, chování nebo prohlášení, obchodní komunikace včetně reklamy a uvedení na trh ze strany obchodníka přímo související s propagací, prodejem nebo dodáním produktu spotřebiteli;

[...]“

7. Článek 3 směrnice o nekalých obchodních praktikách stanoví:

„1. Tato směrnice se vztahuje na nekalé obchodní praktiky vůči spotřebitelům, jak je stanoveno v článku 5, před obchodní transakcí týkající se produktu, v jejím průběhu a po ní.

2. Touto směrnicí není dotčeno smluvní právo, zejména pravidla týkající se platnosti, vzniku nebo účinků smlouvy.

[...]“

8. Podle článku 5 směrnice o nekalých obchodních praktikách („Zákaz nekalých obchodních praktik“):

„1. Nekalé obchodní praktiky jsou zakázány.

2. Obchodní praktika je nekalá, pokud

- a) je v rozporu s požadavky náležité profesionální péče

a

- b) podstatně narušuje nebo je schopná podstatně narušit ekonomické chování průměrného spotřebitele, který je jejímu působení vystaven nebo kterému je určena, nebo průměrného člena skupiny, pokud se obchodní praktika zaměřuje na určitou skupinu spotřebitelů, ve vztahu k danému produktu.

[...]

4. Obchodní praktiky jsou nekalé zejména tehdy, jsou-li

- a) klamavé ve smyslu článků 6 a 7

nebo

- b) agresivní ve smyslu článků 8 a 9.

5. V příloze I je uveden výčet obchodních praktik, které jsou považovány za nekalé za všech okolností. Tento jednotný výčet platí ve všech členských státech a může být změněn pouze revizí této směrnice.“

II – Skutkový stav, řízení a předložené otázky

9. V dubnu 2010 zaslal p. S společnosti UPC Magyarország (dále jen „UPC“), poskytovateli služeb kabelové televize, žádost o informaci, jakého platebního období se přesně týkalo roční zúčtování z roku 2010, neboť to jasně nevyplývalo z faktury.

10. Pan S byl následně informován, že poslední roční zúčtování se týkalo období od 11. ledna 2010 do 10. února 2011. Za účelem ukončení smlouvy k poslednímu dni služby, za kterou již zaplatil, požadoval p. S ukončení smlouvy ke dni 10. února 2011. Ke skutečnému odpojení služby však došlo až o čtyři dny později, dne 14. února 2011. Dne 12. března 2011 byla vystavena faktura týkající se částky 5 243 HUF (přibližně 18 eur) dlužná za tyto čtyři dny, tj. od 11. do 14. února 2011.

11. Pan S podal stížnost k Budapest Főváros Kormányhivatala Fogasztóvédelmi Felügyelősége (Inspekce ochrany spotřebitelů v Budapešti, dále jen „orgán prvního stupně“), přičemž tvrdil, že obdržel nesprávné informace. V důsledku toho nebyl schopen zajistit, aby se ukončení smlouvy shodovalo s posledním dnem skutečného zúčtovacího období, aby mohl od data ukončení smlouvy využít služeb jiné společnosti. V průběhu přechodného období tudíž musel zaplatit oběma společnostem.

12. Rozhodnutím ze dne 11. července 2011 uložil orgán prvního stupně společnosti UPC pokutu ve výši 25 000 HUF (přibližně 85 eur). Rozhodnutím ze dne 10. října 2011 považoval Nemzeti Fogasztóvédelmi Hatóság (Národní úřad pro ochranu spotřebitele), který jednal jako orgán druhého stupně, stížnost za opodstatněnou a potvrdil rozhodnutí orgánu prvního stupně.

13. V rámci následného soudního přezkumu zahájeného na návrh společnosti UPC pozměnil Fővárosi Törvényszék (budapešťský městský soud) rozhodnutí Národního úřadu pro ochranu spotřebitele a zamítl žalobu podanou p. S. Podle tohoto rozsudku nelze považovat chování společnosti UPC zejména za pokračující jednání. Ojedinelá chyba při zpracování, která má správný povahu a týká se jednotlivého zákazníka, nemůže být považována za praxi.

14. Vzhledem k pochybnostem, pokud jde o správný výklad směrnice o nekalých obchodních praktikách, rozhodl Kúria, který projednává věc v odvolacím řízení, přerušit řízení a předložit Soudnímu dvoru následující předběžné otázky:

- „1) Musí být článek 5 [směrnice o nekalých obchodních praktikách] vykládán v tom smyslu, že u klamavých obchodních praktik ve smyslu čl. 5 odst. 4 této směrnice je nepřípustné samostatné přezkoumání kritérií stanovených v čl. 5 odst. 2 písm. a) směrnice?
- 2) Musí být sdělení nepravdivých informací pouze jednomu spotřebiteli považováno za obchodní praxi ve smyslu této směrnice?“

15. Písemná vyjádření předložily v tomto řízení společnost UPC, maďarská vláda a Komise, přičemž všichni výše uvedení přednesli rovněž ústní vyjádření na jednání konaném dne 11. září 2014.

III – Analýza

1. Úvodní poznámky

16. Projednávaný případ úzce souvisí s rozsudkem Soudního dvora ve věci CHS Tour Services³. Tento rozsudek poskytuje odpověď na první ze dvou otázek položených předkládajícím soudem v projednávaném případě. Konkrétně Soudní dvůr rozhodl, že směrnice o nekalých obchodních praktikách musí být vykládána v tom smyslu, že v případě, kdy obchodní praktika splňuje všechna kritéria uvedená v čl. 6 odst. 1 této směrnice k tomu, aby mohla být legitimně kvalifikována jako klamavá praktika vůči spotřebiteli, není namístě ověřovat, zda je taková praktika rovněž v rozporu s požadavky náležité profesionální péče ve smyslu čl. 5 odst. 2 písm. a) téže směrnice, aby mohla být platně považována za nekalou, a tudíž zakázána na základě čl. 5 odst. 1 uvedené směrnice⁴.

17. V rámci této analýzy se proto zaměřím na druhou otázku (která logicky předchází první otázce), totiž zda musí být sdělení nepravdivých informací pouze jednomu spotřebiteli považováno za „obchodní praktiku“ ve smyslu této směrnice o nekalých obchodních praktikách. Jedná se o novou otázku, kterou se Soudní dvůr dosud nezabýval. Projednávaný případ tudíž poskytuje Soudnímu dvoru možnost objasnit oblast působnosti směrnice.

2. Zahrnuje pojem „obchodní praktiky“ i ojedinělý akt nepříznivě ovlivňující pouze jednoho spotřebitele?

18. Maďarská vláda a Komise tvrdí, že „obchodní praktiky“ ve smyslu směrnice o nekalých obchodních praktikách zahrnují i takové jednání nepříznivě ovlivňující jednotlivého spotřebitele, jako je jednání, které je předmětem řízení před předkládajícím soudem, totiž sdělení nesprávné informace jednomu spotřebiteli. Maďarská vláda odůvodňuje své stanovisko zejména potřebou zajistit vysokou úroveň ochrany spotřebitele. Tento cíl je výslovně uveden v článku 1 směrnice o nekalých obchodních praktikách a je jedním z hlavních cílů směrnice.

19. Pravda je, že definice „obchodních praktik“ v článku 2 směrnice o nekalých obchodních praktikách je nápadně široká. Tento pojem je definován jako „jednání, opomenutí, chování nebo prohlášení, obchodní komunikace včetně reklamy a uvedení na trh ze strany obchodníka přímo související s propagací, prodejem nebo dodáním produktu spotřebiteli“.

20. Do oblasti působnosti směrnice může tudíž spadat široká škála chování, ke kterému může dojít ještě před uzavřením smlouvy (jako je chování ovlivňující rozhodnutí spotřebitele koupit určitý produkt), ale i v pozdějších fázích smluvního vztahu (jako je například vyřizování stížností a poprodejní služby). Důkazem toho je seznam zakázaných nekalých praktik uvedený v příloze I směrnice o nekalých obchodních praktikách. V tomto smyslu neobsahuje směrnice o nekalých obchodních praktikách pravděpodobně nic, co by již od počátku vylučovalo z její oblasti působnosti nesprávné informace o takových záležitostech, jako jsou platební období, podmínky, kterými se řídí ukončení smlouvy se spotřebitelem nebo jiné informace týkající se plnění smlouvy. Je zřejmé, že čím širší je pojata oblast působnosti směrnice, tím větší je pravděpodobnost, že bude dosaženo vysoké úrovně ochrany spotřebitele, jak vyžaduje směrnice.

21. Nedomnívám se nicméně, že na základě výše uvedeného lze dospět k závěru, že dosah směrnice o nekalých obchodních praktikách se vztahuje i na chování – jakkoli nekalé nebo klamavé – které směřuje *pouze* vůči jednomu spotřebiteli. Důvody jsou různorodé.

3 — C-435/11, EU:C:2013:574.

4 — Viz tamtéž, bod 48 a výrok rozsudku.

a) Hranice toho, co lze chápat pod pojmem „praktika“

22. Jak jsem poznamenal výše, znění směrnice o nekalých obchodních praktikách jasně nevylučuje z oblasti působnosti směrnice ojedinělý akt vůči jednomu spotřebiteli. Mám nicméně za to, že pojem „praktika“ ze své podstaty omezuje typy chování, které mohou být předmětem této směrnice. Zjevným předpokladem použitelnosti směrnice na chování prodejce ve vztahu ke spotřebitelům (jako je jednání uvedené na listině zakázaných jednání v Příloze I) je, aby dotyčné chování představovalo „praktiku“.

23. Podle mého názoru je předpokladem toho, aby se jednalo o praktiku, splnění nejméně jedné ze dvou následujících podmínek: (i) chování směřuje vůči nespecifikované skupině adresátů; (ii) chování se opakuje ve vztahu k více než jednomu spotřebiteli. V opačném případě dotčené chování nespadá pod pojem „praktika“, což je terminologie použitá ve všech jazykových verzích směrnice.⁵

24. Pokud jde o první podmínku (v jejímž případě se chování objeví pouze jednou), musí jednání přicházející v úvahu směřovat vůči nespecifické skupině spotřebitelů. Související myšlenku, že kritizované chování musí vykazovat určitý stupeň „relevantnosti z hlediska trhu“⁶, lze rovněž odvodit z článků 5 až 8 směrnice o nekalých obchodních praktikách: tato ustanovení se vztahují na obchodní praktiky ovlivňující ekonomické chování „průměrného spotřebitele“ nebo „průměrného člena skupiny spotřebitelů“. Klasickým příkladem tohoto typu praktiky je samozřejmě reklama v novinách nebo časopise nebo cedula v obchodě vysvětlující politiku vracení peněz všem (skutečným nebo potenciálním) zákazníkům. S tímto úzce související, třebaže jiný příklad, lze nalézt v rozsudku CHS Tour Services. Předmětem této věci byly nepravdivé informace obsažené v prodejní brožurě. Přestože obsahovala sdělení nepravdivé informace pouze jednou, směřovala vůči nespecifické skupině potenciálních spotřebitelů, a musela tudíž spadat do oblasti působnosti směrnice o nekalých obchodních praktikách⁷.

25. V ostatních případech, tedy pokud dotčené jednání není zaměřeno na neurčitou skupinu spotřebitelů, ale spíše na jednotlivého spotřebitele, jako je tomu v projednávaném případě, musí být k tomu, aby jednání spadalo pod pojem „praktiky“, obchodníkem opakováno. Jinými slovy, dotyčné chování musí být opakované a týkat se více než jednoho spotřebitele. Vzhledem k tomu, že se chování musí opakovat ve vztahu k více než jednomu spotřebiteli, dochází do určité míry k překrývání druhé podmínky s první podmínkou.

26. V projednávaném případě se zabýváme sdělením nesprávných informací v ojedinělém případě vůči jednomu spotřebiteli, a nikoli vůči skupině spotřebitelů. I když je v konečném důsledku věci předkládajícího soudu, aby výše uvedené ověřil, zdá se, že nic nenasvědčuje tomu, že poskytnutí nesprávné informace zaměstnancem společnosti UPC – ke kterému došlo ve vztahu k p. S – je opakujícím se fenoménem. V případě neexistence objektivních indicií hovořících ve prospěch této hypotézy nemůže být podle mého názoru ojedinělý případ nekalého – nebo možná přesněji klamavého – chování definován jako „obchodní praktika“ ve smyslu směrnice o nekalých obchodních praktikách.

b) Směrnice o nekalých obchodních praktikách a smluvní právo

27. Pominu-li význam pojmu „praktika“, přikládám zvláštní význam i čl. 3 odst. 2 směrnice o nekalých obchodních praktikách. Toto ustanovení konkrétně uvádí, že směrnicí není dotčeno smluvní právo. Tento závěr podporuje bod 9 odůvodnění této směrnice.

5 — Například v angličtině je podstatné jméno „praktiky“ definováno jako „the habitual doing of carrying out of something [obvyklé provozování nebo provádění určité činnosti]“, viz *Shorter Oxford English Dictionary*, 6. vydání, svazek 2, Oxford University Press, Oxford: 2007, s. 2311.

6 — Viz Glöckner, J., „The Scope of Application of the UCP Directive – I know what you did last Summer“, 5(2010) *International Review of Intellectual Property and Competition Law*, s. 570 až 592, na str. 589.

7 — EU:C:2013:574, bod 28 a výrok.

28. Přístup zastávaný oběma stranami, které předložily vyjádření na podporu p. S. v projednávaném případě, by však vedl k tomu, že by se směrnice o nekalých obchodních praktikách použila (vedle vnitrostátního smluvního práva) na každý jednotlivý smluvní vztah. To by mělo v mnoha ohledech zásadní dopady. V neposlední řadě by to setřelo rozdíl mezi soukromým a veřejným právem, a zejména rozdíl mezi různými použitelnými sankcemi.

29. Cílem směrnice o nekalých obchodních praktikách je zavést rozsáhlý mechanismus kontroly chování vůči spotřebitelům, které může ovlivnit ekonomické chování spotřebitelů. Pro účely zajištění účinnosti této kontroly vyžaduje směrnice, aby členské státy vytvořily nezbytný regulační rámec zákazů a pokut pro boj proti těmto praktikám⁸.

30. Je však důležité mít na paměti, že podle článku 13 směrnice o nekalých obchodních praktikách jsou sankce, které členské státy stanovily za chování v rozporu se směrnicí, pevně zakotveny v oblasti veřejného práva, a nikterak nesouvisejí s prostředky nápravy v oblasti smluvní. V případě, že by přesto byla oblast působnosti směrnice o nekalých obchodních praktikách rozšířena na takové jednotlivé akty, jako je chování dotčené v původním řízení, mělo by to v praxi za následek, že sankce veřejnoprávní povahy (ve formě pokuty) by mohla být uložena obchodníkovi za každé porušení smlouvy; a to navíc vedle možných dostupných nápravných prostředků v oblasti smluvní, které má k dispozici jednotlivý spotřebitel. Jinými slovy, podle logiky zúčastněných, kteří předložili v tomto smyslu svá vyjádření, by jakékoli „nedostatek“ smluvní praxe automaticky vedl k uložení sankcí veřejnoprávní povahy.

31. Podle mého názoru by takový výklad zacházel jasně nad rámec toho, co je nezbytné k zajištění vysoké úrovně ochrany spotřebitele⁹. Nelze vsutku zapomínat, že sankce veřejnoprávní povahy jsou určeny na ochranu veřejného zájmu, a v projednávaném případě by jím měly být kolektivní zájmy spotřebitelů.

32. Směrnice o nekalých obchodních praktikách bohužel neomezuje svou oblast působnosti výslovně na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů. Jak již bylo nicméně zdůrazněno několika autory v odborné literatuře, předmětem směrnice je ochrana kolektivních zájmů spotřebitelů, a nikoli poskytování právní nápravy v jednotlivých případech¹⁰. Právní nápravu v jednotlivých případech poskytují nápravné prostředky ve smluvní oblasti podle (vnitrostátního) smluvního práva. Účinky směrnice o nekalých obchodních praktikách však mohou být přeneseny i na smluvní nároky. Je-li určitý typ chování považován za chování v rozporu se směrnicí o nekalých obchodních praktikách, může mít tato skutečnost význam v rámci sporu mezi obchodníkem a jednotlivým spotřebitelem (například pro posuzování platnosti dotčené smlouvy podle příslušných ustanovení smluvního práva)¹¹.

33. V této souvislosti stojí za zmínku i článek 11 směrnice o nekalých obchodních praktikách. Zavazuje členské státy, aby v zájmu spotřebitelů zavedly vhodné a účinné prostředky pro boj proti nekalým obchodním praktikám v zájmu zajištění souladu s touto směrnicí. Článek 11 navíc poskytuje osobám nebo organizacím považovaným podle vnitrostátních právních předpisů za osoby, které mají oprávněný zájem na potírání nekalých obchodních praktik, možnost napadnout nekalé obchodní praktiky v rámci soudního nebo správního řízení¹².

8 — Viz např. analýza Collins, H., „The Unfair Commercial Practices Directive“, 4(1) 2005 *European Review of Contract Law*, s. 417 až 441, na str. 424 a 425.

9 — V tomto ohledu viz bod 6 odůvodnění směrnice o nekalých obchodních praktikách.

10 — Wilhelmsson, T., „Scope of the Directive“, v: Howells, G., Micklitz, H. W., a Wilhelmsson, T., *European Fair Trading Law: „The Unfair Commercial Practices Directive“*, s. 49 až 81, na str. 72; Glöckner, viz výše, s. 589; Keirsbilck, B., „The New European Law of Unfair Commercial Practices and Competition Law“, Hart Publishing, Oxford: 2011, s. 247 a 248.

11 — Viz například Pereničová a Perenič (C-453/10, EU:C:2012:144, bod 40) ohledně účinku nekalých obchodních praktik na platnost smlouvy. Ohledně vědeckého komentáře viz podrobněji Wilhelmsson, viz výše, s. 73, a Collins, viz výše, s. 24.

12 — Chtěl bych také poukázat na to, že směrnice o nekalých obchodních praktikách se na mnoha místech vztahuje na „spotřebitele“ v množném čísle: „ekonomické zájmy spotřebitelů“, „consumers' transactional decisions“ [v českém znění v jednotném čísle „transakční rozhodnutí spotřebitele“, pozn. překl.]. Ačkoli lze použití množného čísla jen stěží vnímat jako rozhodující argument, volba množného čísla může být přesto vykládána jakožto další podpora myšlenky, že máme co do činění s ochranou kolektivních zájmů.

34. Kdyby zákonodárce zamýšlel zavést další úroveň (veřejnoprávních) sankcí za jednotlivé případy „nekalých praktik“ v rozporu se smlouvou, nebylo by začlenění tohoto ustanovení do směrnice o nekalých obchodních praktikách logické. Pokud by mělo být o existenci nekalé obchodní praktiky rozhodováno v jednotlivých případech, byla by zbytečná zvláštní pravidla týkající se kolektivního dozoru nad nekalými obchodními praktikami ve směrnici. Tento názor je potvrzen i čl. 1 odst. 1 směrnice 2009/22/ES¹³, který odkazuje na směrnici o nekalých obchodních praktikách jakožto jeden z nástrojů přijatých na ochranu kolektivních zájmů spotřebitelů.

35. Na závěr bych chtěl zdůraznit, že nelze považovat za vhodné použít směrnici o nekalých obchodních praktikách pod záminkou ochrany spotřebitele k účelům, k nimž zjevně nebyla zamýšlena. Považuji tudíž takové chování ve vztahu ke spotřebiteli, jako je sdělení nepravdivé informace jednomu spotřebiteli, za chování, jež nemůže být v rozsahu, v němž představuje ojedinělou událost, považováno za „obchodní praktiku“ ve smyslu směrnice o nekalých obchodních praktikách.

IV – Závěry

36. S ohledem na výše uvedené úvahy navrhuji, aby Soudní dvůr odpověděl na otázky Kúria následovně:

„Sdělení nepravdivé informace jednomu spotřebiteli nemůže být v rozsahu, v němž představuje ojedinělou událost, považováno za ‚obchodní praktiku‘ ve smyslu směrnice Evropského parlamentu a Rady 2005/29/ES ze dne 11. května 2005 o nekalých obchodních praktikách vůči spotřebitelům na vnitřním trhu a o změně směrnice Rady 84/450/EHS, směrnic Evropského parlamentu a Rady 97/7/ES, 98/27/ES a 2002/65/ES a nařízení Evropského parlamentu a Rady (ES) č. 2006/2004.“

13 — Směrnice Evropského parlamentu a Rady ze dne 23. dubna 2009 o žalobách na zdržení se jednání v oblasti ochrany zájmů spotřebitelů (Úř. věst. 2009, L 110, s. 30).