



Zpráva o šetření postupu České obchodní inspekce ve věci pana A.

Pan A., bytem xxxx (dále jen „stěžovatel“), namítl postup České obchodní inspekce (dále jen „ČOI“) při řešení jeho podání ze dne 20. 6. 2020.¹ Na podání odpověď neobdržel. Proto se po telefonické dohodě s asistentkou ústředního ředitele ČOI Ing. Mojmirá Bezecného dne 20. 7. 2020 znovu na ČOI obrátil.² Na podání reagovalo oddělení poradensko informačních služeb Ústředního inspektorátu ČOI (dále jen „oddělení PIS“) dne 30. 7. 2020, že z jeho textu nevyplývá podezření na porušení právních předpisů v dozorové působnosti ČOI. S tímto vyřízením stěžovatel nesouhlasil. Nápravy však nedosáhl ani prostřednictvím stížností. S tímto postupem ČOI stěžovatel nesouhlasí a je názoru, že jeho podání nesprávně vyhodnotila.

A. Shrnutí závěrů

- (1) Česká obchodní inspekce postupovala správně při přijímání elektronického podání stěžovatele ze dne 20. 6. 2020.
- (2) Oddělení PIS nepochybil při posuzování podání stěžovatele. Porušilo ale principy dobré správy,³ neboť přiléhavě nereagovalo na jeho podání ze dne 20. 7. 2020 a dále tím, že stěžovatele nepoučilo o absenci formálních náležitostí stížnosti.
- (3) Ústřední ředitel ČOI nesprávně vyhodnotil stížnost stěžovatele na postup oddělení PIS, neboť oddělení PIS nereagovalo přiléhavě na jeho výhrady a ani jej nepoučilo o absenci formálních náležitostí stížnosti.

B. Skutková zjištění

Při šetření jsem vycházel z podnětu a podkladů stěžovatele a vyjádření ústředního ředitele ČOI Ing. Mojmirá Bezecného (dále jen „ústřední ředitel ČOI“).⁴

Z podkladů, které mám k dispozici, je zřejmé, že se stěžovatel jakožto investor rozhodl využívat služeb společnosti⁵ a pomocí ní jakožto zprostředkovatele investovat. Rozhodne-li se osoba využívat služeb společnosti, zaregistruje se u ní, následně jí je zřízen uživatelský účet a společnost mu zprostředkovává prostřednictvím svého portálu možnost investovat

1 Podáním upozornil na postupy společnosti W., s. r. o. (dále jen „společnost“), při řešení jeho reklamaci a stížností. Namítl, že společnost porušuje sjednané smluvní podmínky (neprovádí zpětný odkup pohledávek, nefunkčnost základních funkcí portálu apod.), nevyřizuje včas reklamace apod.

2 Podání zaslal na e-mail asistentky ústředního ředitele ČOI Dagmar Morávkové.

3 Veřejný ochránce práv. *Principy dobré správy* [online]. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv [cit. 14. 04. 2021]. Dostupné z <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/pripady-a-stanoviska-ochrance/principy-dobre-spravy/>.

4 Viz reakce ze dne 17. 2. 2021, č. j. ČOI 23051/21/0100.

5 Jde o českou společnost, která zprostředkovává investice do půjček. Propojuje investory z řad široké veřejnosti s poskytovateli půjček. Společnost funguje jako tzv. P2P (peer-to-peer), resp. P2B (peer-to-business) trh investic. Nespolupracuje s dlužníky samotnými, ale s poskytovateli úvěrů, které propojuje s investory. Těm dává možnost na trhu investovat do již schválených a poskytnutých půjček. Více o charakteru činnosti společnosti je dohledatelné na <https://www.xyz.com/>.



do půjček různých poskytovatelů.⁶ Uzavřením smluv prostřednictvím portálu společnosti osoba souhlasí s jejich zněním a také *Obchodními podmínkami* společnosti (dále jen „OP“).⁷

Společnost dle názoru stěžovatele v letech 2019 a 2020 porušovala dohodnuté smluvní podmínky a také OP. Proto se na ni obracel stížnostmi a reklamacemi. Společnost však odpověděla jen na některé z nich. Její přístup se stěžovateli nelíbil, a obrátil se proto na ČOI.

První podání ze dne 20. 6. 2020 adresoval stěžovatel na podatelnu Inspektorátu Středočeského a Hl. m. Prahy ČOI (dále jen „ČOI“). Protože nebylo v povoleném formátu (jednalo se o formát „rar“), ČOI je odmítla. Podání stěžovatel znovu podal dne 20. 7. 2020 prostřednictvím e-mailu asistentky ústředního ředitele ČOI. Podání bylo pak předáno na podatelnu Ústředního inspektorátu ČOI (dále jen „ÚI ČOI“) a poté oddělení PIS, které provádí vyhodnocování podání dle obsahu. Oddělení PIS podání vyhodnotilo tak, že stěžovatel neupozorňuje na záležitosti v dohledové působnosti ČOI, a proto je vyřídilo.⁸ V reakci stěžovatele mimo jiné poučilo, že pokud má konkrétní podklady, z nichž by bylo možno dovodit důvodné podezření na spáchání přestupku společností, nechť je prostřednictvím podatelny zašle příslušnému krajskému inspektorátu. S tímto vyřízením stěžovatel nesouhlasil a své výhrady oddělení PIS⁹ zaslal téhož dne. Na stížnost oddělení PIS nereagovalo.

Dále se stěžovatel obrátil se stížností na postup oddělení PIS na Ministerstvo průmyslu a obchodu (dále jen „MPO“). MPO ji vyhodnotilo jako stížnost podle § 175 správního řádu¹⁰ a postoupilo ji dne 18. 8. 2020 k vyřízení ÚI ČOI. Stížnost neuznal ústřední ředitel ČOI důvodnou.¹¹ S tímto vyřízením stěžovatel nesouhlasí. Je názoru, že věc mohla ČOI prověřit, ale neučinila tak.

C. Právní hodnocení

Zákon o veřejném ochránci práv mi ukládá povinnost působit k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí uvedených ve zmíněném zákoně, pokud je v rozporu s právem, neodpovídá principům demokratického právního státu a dobré správy, jakož i před jejich nečinností, a tím přispívat k ochraně základních práv a svobod. Mohu prověřit postup České obchodní inspekce a jejich inspektorátů.

Česká obchodní inspekce je orgánem státní správy podřízeným Ministerstvu průmyslu a obchodu; člení se na ústřední inspektorát a jemu podřízené inspektoráty.¹² Jednotlivé

6 Činí tak na základě Smlouvy o participaci či Smlouvy o postoupení pohledávky.

7 Tyto OP jsou dostupné na <https://www.xyz.com/>.

8 Viz jeho reakce ze dne 30. 7. 2020, sp. zn. ČOI 98949/20/20/O100, v níž oddělení PIS zdůrazňovalo, že jde primárně o nesplnění smluvní podmínky, jež nemohou být předmětem dozoru ČOI.

9 Konkrétně pracovníci oddělení PIS Romaně Holkové, která na jeho podání reagovala.

10 Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

11 Viz jeho reakce ze dne 16. 10. 2020, č. j. ČOI 135373/20/O100.

12 Podle § 1 zákona č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o ČOI“).



inspektoráty jsou správními orgány, které vyhodnocují podání spotřebitelů v rámci své působnosti a rozhodují, zda zahájí řízení z moci úřední. Jde o právo, resp. povinnost, jsou-li splněny důvody¹³ a odpovědnost příslušného inspektorátu.

Základním posláním ČOI je ochrana práv a zájmů spotřebitelů při prodeji výrobků a poskytování služeb. Poslání naplňuje svojí kontrolní činností,¹⁴ při které, jak jsem uvedl, využívá podnětů spotřebitelů¹⁵ nebo postupuje dle programu dozoru nad trhem.¹⁶ Hlavní náplní kontrolní činnosti ČOI je dozor nad dodržováním právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele a volného pohybu zboží na vnitřním trhu.

C.1 Postup inspektorátu ČOI při přijímání podání z června 2020

Stěžovatel namítl, že ČOI nereagovala na jeho podání z června 2020.

K tomu ústřední ředitel ČOI odkázal na svoji reakci na stížnost stěžovatele ze dne 16. října 2020.¹⁷ V ní bylo stěžovateli vysvětleno, že jeho podání ze dne 20. 6. 2020 zasláné na podatelnu ČOI bylo odmítnuto z důvodu nepovoleného typu souboru. Proto byla stěžovateli dne 22. 6. 2020 na jeho e-mailovou adresu zaslána automatická odpověď vygenerovaná systémem Ginis. V odpovědi¹⁸ byl informován, že jeho podání nebylo z technických příčin přijato. Ústřední ředitel ČOI je přesvědčen, že odesláním tohoto upozornění bylo vyhověno poučení uvedenému na webových stránkách ČOI a podotkl, že stěžovatel na upozornění nereagoval a opětovně své podání ČOI nezaslal.

Je pravou, že ČOI na svých webových stránkách¹⁹ informuje podatele podrobně o provozu podatelny a podmínkách přijímání jednotlivých podání a dokumentů. Podatele informuje nejen o tom, jaké formáty zpráv přijímá, ale i o pravidlech pro potvrzování doručených podání či jak postupuje v případě zjištění chybného datového formátu.²⁰

13 Viz Sborník stanovisek veřejného ochránce práv *Kontrolní orgány* [online] str. 61 [cit. 7. 04. 2021]. Dostupný z https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/Publikace/sborniky_stanoviska/Sbornik_Kontrolni-organy.pdf.

14 Kontrolu zaměřuje na plnění zákonem o ochraně spotřebitele stanovených požadavků spojených s jejich nabídkou a prodejem, např. plnění informační povinnosti, dodržování zákazu používání nekalých obchodních praktik apod.

15 Podle § 13 zákona o ČOI.

16 Blíže viz <https://www.coi.cz/o-coi/plany-kontrolni-cinnosti/>.

17 Viz č. j. ČOI 135373/20/0100.

18 Stěžovateli byla zaslána odpověď s následujícím textem: „ČR – Česká obchodní inspekce Vaše podání ze dne: 20.6.2020 14:24:39 v obsahu zprávy: Stížnost / Podnět Nebylo z technických příčin přijato: podání nepřijato – zavíráno. Odstraňte prosím příslušnou závadu a pokuste se o podání opakovaně.“

19 <https://www.coi.cz/kontakty-inspektoraty/>.

20 Na webových stránkách je uvedeno, cituji:

„Datová zpráva, u které byl zjištěn chybný datový formát nebo obsahuje škodlivý software, jenž může způsobit škodu na informačním systému nebo na informacích zpracovávaných ČOI nebo ji nelze zobrazit uživatelsky vnímatelným způsobem, není podatelnou přijata ke zpracování.

V případě, že je odesílatel znám, bude o této skutečnosti vyrozuměn.

Pokud bude zjištěn chybný datový formát nebo škodlivý software a nepodaří-li se ČOI vadu doručené datové zprávy ve spolupráci s jejím odesílatelem odstranit, nebude tato datová zpráva dále zpracovávána.“



Podání zaslané stěžovatelem na podatelnu ČOI bylo v chybném datovém formátu. Poté, co jej odeslal, byl ČOI informován o důvodech jeho nepřijetí a byl poučen o možnosti podat je znovu s povoleným datovým souborem, což však později neučinil.

V postupu ČOI při přijímání, resp. odmítnutí podání stěžovatele jsem pochybení neshledal.

C.2 Dohledová oprávnění ČOI a postup oddělení PIS při hodnocení podání z července 2020

Oddělení PIS stěžovatel vytýká, že nesprávně vyhodnotilo jeho podání dle obsahu. Je přesvědčen, že se na ČOI obrátil podnětem spadajícím do jeho dozorové působnosti. Upozorňoval totiž na to, že společnost nevyřizuje jeho reklamace a stížnosti a dále na nedodržování smluvních podmínek z její strany.

Ústřední ředitel ČOI k tomu uvedl, že podání stěžovatele bylo předáno podatelně, která je zaevidovala a předala oddělení PIS, které v souladu s vnitřními předpisy ČOI²¹ posuzuje podle obsahu podání došlá na ÚI ČOI. V případech, kdy na základě posouzení podání není oddělením PIS spatřováno důvodné podezření na porušení právních předpisů v dozorové působnosti ČOI a podatel se domáhá prošetření plnění občanskoprávních povinností,²² je zpravidla toto vyřízeno přímo oddělením PIS. Ústřední ředitel ČOI je názoru, že charakterem podání se nejedná o podnět ve smyslu § 42 správního řádu, který by měl iniciovat zahájení řízení z moci úřední v dozorové působnosti ČOI. Vyřízení podání oddělením PIS lze tedy považovat za zcela souladné s právními předpisy.

Podle zákona o ČOI²³ kontroluje Česká obchodní inspekce fyzické a právnické osoby, které nabízejí/poskytují služby nebo vyvíjejí jinou činnost, pokud to například zákon o ochraně spotřebitele stanoví. Při své činnosti ČOI využívá stížností, oznámení a podnětů občanů. Kromě toho ČOI zajišťuje poradensko informační činnost.²⁴

Podnětem je podání učiněné ve smyslu § 42 správního řádu, v němž podatel ČOI navrhuje zahájení řízení z moci úřední vůči jinému subjektu podle zákona o kontrole²⁵ nebo podle zákona o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich.²⁶ Tyto podněty vyřizuje příslušný inspektorát ČOI. Podatel se však může na ČOI obrátit i jinou písemností, např. podáním, v němž žádá o radu či informaci z oblasti spotřebitelského práva, eventuálně prověření nějakých povinností poskytovatele, které však nemůže ČOI prověřit. V takovém případě nepůjde o podnět ve smyslu § 42 správního řádu, ale o podání, eventuálně dotaz (dále jen „podání“).

21 Podle Organizačního řádu České obchodní inspekce (dále jen „organizační řád ČOI“), což je služební předpis ústředního ředitele České obchodní inspekce č. 7/2018/SP ze dne 20. prosince 2018.

22 Když je z obsahu podání zřejmé, že předmět podání nespadá do kontrolní působnosti inspektorátů ČOI.

23 Podle § 2 zákona České národní rady č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, ve znění pozdějších předpisů.

24 Podle § 13 odst. 2 zákona o ČOI.

25 Zákon č. 255/2012 Sb., o kontrole, ve znění pozdějších předpisů.

26 Zákon č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, ve znění pozdějších předpisů.



Podnět i podání je ČOI možné zaslat například písemně, ústně či prostřednictvím podatelny. Zpracování elektronických podání dle organizačního řádu ČOI zajišťuje oddělení PIS, které je součástí odboru spotřebitelského poradenství ČOI, jenž je přímo podřízen ústřednímu řediteli ČOI.

Stěžovatel upozorňoval podáním na přístup společnosti. Namítal, že nevyřizuje jeho reklamace a stížnosti související mimo jiné s nemožností přislíbeného zpětného odkupu pohledávek, nefunkčností systému společnosti (pozdní připisování úroků) apod.

Jak jsem již naznačil výše (viz část B zprávy), společnost provozuje platformu tzv. P2B a její postupy/činnosti neupravuje zvláštní právní předpis. Společnost ale musí plnit povinnosti podle zákona o platebním styku (dále jen „zákon“).²⁷ Činnost společnosti zahrnuje poskytování platební služby spočívající v převádění peněžních prostředků (od poskytovatele půjčky až po investora). Musí tak mít povolení k činnosti poskytovatele platebních služeb malého rozsahu (dále jen „poskytovatel“)²⁸ od České národní banky (dále jen „ČNB“).

Podle zákona udělí ČNB povolení k činnosti poskytovatele žadateli, který má zaveden systém řízení bezpečnostních a provozních rizik a systém vyřizování stížností a reklamací uživatelů.²⁹ Stížností či reklamací je třeba ve smyslu zákona rozumět jednání uživatele směřující proti poskytovateli, v němž uživatel výslovně nebo mlčky tvrdí, že bylo postupem poskytovatele zasaženo do jeho práva týkajícího se poskytování platebních služeb. Za stížnost či reklamaci však nelze považovat jednání, kterým uživatel jen obecně vyjadřuje nespokojenost s činností poskytovatele, s nabídkou jim poskytovaných platebních služeb či s výší požadované úplaty, aniž tvrdí, že je postupem poskytovatele zasaženo do jeho práva.

Podle § 258 zákona je poskytovatel povinen sdělit uživateli odpověď na stížnost či reklamaci v souvislosti s poskytováním bankovních služeb do 15 pracovních dnů po dni jejich podřízení. Pokud poskytovatel neposkytne uživateli v rozporu s § 258 zákona odpověď na jeho stížnost či reklamaci, dopouští se přestupku podle § 231 odst. 1 písm. r) zákona, za který mu může ČNB jakožto příslušný dohledový orgán uložit pokutu.

Pokud společnost či poskytovatel půjčky, do jehož půjčky investor investoval, neplní vzájemně dohodnuté smluvní podmínky, jde o neplnění soukromoprávních závazků, které obecně nejsou předmětem dozoru ČOI. Tato práva je možno uplatňovat prostřednictvím občanskoprávní žaloby u soudu, eventuálně pomocí mimosoudního řešení spotřebitelských sporů.³⁰

27 Zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů.

28 Podle § 58 a násl. zákona o platebním styku. Jaké povolení od ČNB má společnost je dohledatelné na https://apl.cnb.cz/aplijerrsdad/JERRS.WEB07.INTRO_PAGE?p_lang=cz.

29 Podle § 59 odst. 1 písm. d) zákona.

30 Spor se společností je možné řešit pomocí mimosoudního řešení spotřebitelských sporů např. u ČOI (více o této možnosti na <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>), eventuálně finančního arbitra v případě poskytování platebních služeb (více o této možnosti na <https://finarbitr.cz/cs/oblasti/platebni-sluzby.html>).



Z obsahu podání stěžovatele je zřejmé, že namítal porušení některých povinností společnosti jakožto poskytovatele a také neplnění vzájemných smluvních ujednání. **Část podání, jež se týkala plnění povinností poskytovatele, nebyla ČOI oprávněna prověřit, neboť dohled zde provádí ČNB. Prověřit nemohla ani část týkající se plnění smluvních ujednání, jelikož jde o soukromoprávní záležitost nespádající do její dozorové pravomoci.**

Souhlasím tak s tím, že podání, s nímž se stěžovatel na ČOI obrátil, nebylo možné dle obsahu posoudit jako podnět podle § 42 správního řádu, neboť namítal záležitosti mimo dozorové oprávnění ČOI. Proto je v souladu s vnitřními předpisy ČOI vyřizovalo oddělení PIS.

Oddělení PIS nepochylovalo při vyhodnocení podání stěžovatele.

C.3 Příléhavost reakce oddělení PIS na podání

Stěžovatel namítl, že se jeho podáním oddělení PIS řádně nezabývalo, což usuzuje z jeho reakce ze dne 30. 7. 2020. Je názoru, že pracovnice oddělení PIS si jeho podání ani nepřčetla.

Ústřední ředitel ČOI k tomu uvedl, že považuje vyřízení podání oddělením PIS za souladné se správním řádem a vnitřními předpisy ČOI. Stěžovatel byl vyrozuměn, že problematika nespadá do dozorové působnosti ČOI a že v jeho sporu může rozhodnout jen soud.

Při řešení podnětů dohledové orgány musí splnit povinnosti dané § 42 správního řádu, tj. vyrozumět osobu, která podnět podala, jak s ním naložily. Účelem vyrozumění je ujistit podatele, že dohledový orgán není nečinný a poskytnout mu informaci, jak s ním naložil.³¹ S ohledem na principy dobré správy,³² zejména princip přesvědčivosti a otevřenosti, má vyrozumění obsahovat přiměřené odůvodnění v rozsahu, aby v podateli nevyvolalo důvodné podezření o nečinnosti či nesprávném postupu úřadu.³³ Cílem vyrozumění není odpovědět podateli na všechny jeho otázky či podrobně vyvrátit všechny jeho myšlenky. Takový postup by sice byl ideální z pohledu podatele podnětu, byl by však nad rámec zákonných povinností úřadu a rovněž již nad rámec principu přesvědčivosti a otevřenosti.

Uvedené principy pro vyřizování podnětů je možno přiměřeně aplikovat i na vyřizování jiných podání či dotazů, jež ČOI obdrží; samozřejmě s přihlédnutím ke specifčnosti této agendy. Reakce oddělení PIS na tato podání by tak, dle mého názoru, měly být příléhavé s konkrétními reakcemi na jejich výhrady, námítky či žádosti, aby nebudily dojem, že se jim nikdo nevěnoval (nečetl), ačkoli to ve skutečnosti tak není.

31 Srov. závěrečné stanovisko veřejného ochránce práv ze dne 6. ledna 2014, dostupné na <https://eso.ochrance.cz/nalezene/Edit/628>.

Bližší viz např. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv „Kontrolní orgány“, str. 92, dostupný na https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/Publikace/sborniky_stanoviska/Sbornik_Kontrolni-organy.pdf.

32 Veřejný ochránce práv. *Principy dobré správy* [online]. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv [cit. 14. 04. 2021]. Dostupné z <http://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/pripady-a-stanoviska-ochrance/principy-dobre-spravy/>.

33 Srov. zprávu o šetření veřejného ochránce práv ze dne 12. září 2013; dostupnou na <https://eso.ochrance.cz/nalezene/Edit/446>.



Pokud se stěžovatel na ČOI obrátil podáním,³⁴ mám za to, že oddělení PIS mu v rámci dobré správy mělo přiléhavě sdělit, proč ČOI může či nemůže v konkrétní věci pomoci, eventuálně ho informovat, který dohledový orgán je příslušný část jeho výhrad prověřit. Současně bylo namístě zvážit, zda část podání nepostoupit příslušnému dohledovému orgánu (ČNB).³⁵

Oddělení PIS principy dobré správy naplnilo jen částečně. V reakci sice stěžovateli vysvětlilo, proč mu nemůže pomoci,³⁶ **nevyjádřilo se ale k části výhrad, jež může prověřit jiný dohledový orgán, a kvůli tomu zřejmě ani neuvažovalo, že by mu podání postoupilo.** Jak jsem již výše rozebral (viz část C. 2 zprávy), společnost musí disponovat povolením od ČNB, kdy tato současně dohlíží na některé povinnosti, které musí společnost podle zákona o platebním styku plnit. Jde přitom zejména o vyřizování stížností a reklamací.³⁷ Aby reakce oddělení PIS odpovídala principům dobré správy a mým představám o tom, jak má být na takové podání přiléhavě reagováno, mělo se vyjádřit i k této záležitosti, což neučinilo. Tento nepřiléhavý postup oddělení PIS napravil Inspektorát Jihomoravský a Zlínský ČOI, na který se stěžovatel začátkem roku 2021 na jeho doporučení obrátil. O tomto svém kroku mě stěžovatel informoval v průběhu šetření (únor 2021). Inspektorát Jihomoravský a Zlínský ČOI totiž stěžovatele poučil, že se na jeho výhrady dle jeho názoru nevztahuje § 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele³⁸ a že jde o záležitost, v níž vykonává dohled ČNB, a podnět jí proto postoupil.³⁹

PIS nepostupovalo v souladu s principy dobré správy, když se přiléhavě nevyjádřilo ke všem výhradám stěžovatele.

C.4 Vyřízení stížnosti oddělením PIS

S postupem oddělení PIS stěžovatel nesouhlasil a svůj nesouhlas sdělil téhož dne vyřizující pracovníci.⁴⁰ Na stížnost oddělení PIS nereagovalo.

Ústřední ředitel ČOI k tomu uvedl, že na tento následný přípis stěžovatele, jež jsem předběžným zhodnocením posoudil jako stížnost ve smyslu § 175 správního řádu, oddělení PIS neodpovědělo; vzalo jej pouze na vědomí. Proto ústřední ředitel ČOI uložil oddělení PIS, aby bylo vždy na podobná podání odpovězeno s tím, že se podáním ČOI nebude zabývat.

Pokud podatel podnětu či podání nesouhlasí, jak s ním dohledový orgán naložil, nemá jinou možnost nápravy než podání stížnosti ve smyslu § 175 správního řádu.⁴¹ Na rozdíl

34 Nikoli podnětem podle § 42 správního řádu.

35 Podle § 8 odst. 2 (zásadou spolupráce správních orgánů) ve spoj. s § 12 správního řádu.

36 Sdělilo, že jde primárně o plnění soukromoprávních povinností, nad kterými ČOI není oprávněna dohlížet.

37 Podle § 258 zákona o platebním styku.

38 Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů.

39 Viz reakce inspektorátu ze dne 3. 2. 2021, č. j. ČOI 17322/21/3000, kterou mi stěžovatel doložil dne 7. 2. 2021.

40 Ve stížnosti stěžovatel rozporoval posouzení podání dle obsahu, neboť byl přesvědčen, že jeho výhrady může ČOI prověřit.



od podnětu, který je neformálním úkonem a správní řád u něj nestanovuje žádné formální ani obsahové náležitosti, u stížnosti je tomu jinak. **Stížnost je podáním ve smyslu § 37 správního řádu, tj. formálním úkonem.** Správní řád ukládá v § 37 odst. 4, že podání je možno činit v elektronické podobě výhradně podepsáním uznávaným elektronickým podpisem. Pokud podatel učiní elektronické podání bez takového podpisu, lze tento nedostatek zhojit doplněním učiněným do 5 dnů formálním způsobem = fyzickou písemností, ústně do protokolu či elektronicky s uznávaným elektronickým podpisem.

Podle platné právní úpravy ani judikatury⁴² neexistuje zákonná povinnost úřadu vyzvat podatele k doplnění uznávaného elektronického podpisu. Tento striktní právní **výklad ale neznamená, že by správní orgány takto činit nemohly, resp. neměly vůbec.** Správní řád chápe veřejnou správu jako „službu veřejnosti“ a ukládá jejím reprezentantům „vycházet dotčeným osobám vstříc“ (§ 4 odst. 1). Ukládá jim rovněž obecnou „poučovací povinnost o procesních právech a povinnostech“ (§ 4 odst. 2) a povinnost „umožnit dotčeným osobám uplatňovat jejich práva“ (§ 4 odst. 4).

Vedle základních zásad činnosti správních orgánů je třeba přihlídnout i k již zmiňovaným principům dobré správy (zejména principy vstřícnosti, efektivnosti a přesvědčivosti). Z nich lze vyvodit, že **poučování úřadů o nutnosti doplnit podání** bez uznávaného elektronického podpisu do 5 dnů řádným formálním způsobem **je žádoucí a jde o tzv. dobrou správu.**⁴³ Podotýkám, že již v roce 2015, na základě doporučení mé předchůdkyně, k tomuto vydal i odbor legislativy a koordinace předpisů Ministerstva vnitra *Metodiku k vyřizování elektronických podání, podnětů a jiných písemností podle správního řádu s důrazem na vyřizování úkonů bez uznávaného elektronického postupu.*⁴⁴

Dále poukazuji na čl. 3 zmiňované směrnice ústředního ředitele ČOI k zajištění jednotného postupu ČOI při vyřizování podání. **V tomto článku je řešena forma** přijatých podání a je zde uvedeno, cituji: „*Za řádně učiněné podání se ve smyslu čl. 1 odst. 1 Směrnice rozumí jakýkoli úkon učiněný vůči organizačnímu útvaru České obchodní inspekce, je-li z něho zřejmé, čeho se podatel vůči České obchodní inspekci domáhá.*“ **Ze směrnice vyplývá, že forma, jakou spotřebitel učiní podání, není důležitá, je-li z něj zřejmé, co požaduje a čeho se to týká.**

Kromě formálních náležitostí pro podání správní řád (§ 37 odst. 2) **vyžaduje, aby z něj bylo patrné, kdo je činí⁴⁵, které věci se týká, co se navrhuje** a označení správního orgánu, jemuž je určeno. Podání tedy také musí být určité a musí z něho být zřejmé, co podatel

41 Viz také Hrubeš, M. *Zamyšlení nad procesními možnostmi neúspěšného podatele podnětu dle § 42 správního řádu* [online]. [cit. 21. 10. 2020]. Dostupné z <https://www.epravo.cz/top/clanky/zamysleni-nad-procesnimi-moznostmi-neuspesneho-podatele-podnetu-dle-42-spravniho-radu-110350.html>.

42 Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 23. 9. 2009, č. j. 9 As 90/2008-70, č. 2041/2010 Sb. NSS, www.nssoud.cz. Na tento oficiálně publikovaný rozsudek navázal Nejvyšší správní soud rovněž svým rozsudkem ze dne 29. 2. 2012, sp. zn. 4 Ads 8/2012, a rozsudkem ze dne 23. 3. 2012, sp. zn. 4 Ads 5/2012.

43 Srov. zpráva veřejného ochránce práv ze dne 21. srpna 2017, sp. zn. 7108/2013/VOP, dostupná na <https://eso.ochrance.cz/Nalezene/Edit/1528>.

44 Viz tisková zpráva ze dne 3. června 2015, dostupná na <https://www.ochrance.cz/aktualne/tiskove-zpravy-2015/jasna-pravidla-pro-e-mailovou-komunikaci-s-urady/>, kde je dostupné znění i této metodiky.

45 Fyzická osoba uvede jméno, příjmení a místo trvalého pobytu, popř. jinou adresu pro doručování.



požaduje. Pokud tomu tak není, pomůže správní orgán podateli nedostatky odstranit nebo ho vyzve k jejich odstranění a poskytne mu k tomu přiměřenou lhůtu (podle § 37 odst. 3).

Obdrží-li tedy dohledový orgán po vyřízení podnětu či podání další reakci podatele, musí zohlednit, nesměřují-li výhrady k jeho postupu při vyřizování podnětu/podání, a nejde-li o stížnost podle § 175 správního řádu, bez ohledu na to, jak ji označí. Podstatné přitom je, čeho se osoba podáním domáhá. Proto v praxi, **směřují-li projevy podatele vůči postupu správního orgánu při vyřizování/hodnocení jeho podnětu/podání, je třeba je posoudit jako stížnost** ve smyslu § 175 správního řádu, **byť je nazve jinak**.⁴⁶ Pokud usoudí dohledový orgán, že jde o stížnost, a zjistí-li, že podatel poslal stížnost e-mailem bez zaručeného elektronického podpisu, poučí jej v přiměřené lhůtě o nutnosti podání upřesnit. Pokud následně podatel podání doplní a je z něj zřejmé, čeho se domáhá, dohledový orgán prověří skutečnosti ve stížnosti uvedené a do 60 dnů jej vyrozumí o způsobu jejího vyřízení.

Zhodnocením mám za to, že **stěžovatel se na oddělení PIS obrátil se stížností** podle § 175 správního řádu, neboť mu vytýkal nesprávné posouzení jeho podání dle obsahu a s tím související nepřiléhavou reakci na ně. **Svůj nesouhlasný e-mail však zaslal bez zaručeného elektronického podpisu. V takovém případě jej mělo oddělení PIS v přiměřené lhůtě poučit o nutnosti podání doplnit o zaručený elektronický podpis a pak se věcně stížností zabývat.** Toto se ale nestalo.

Ačkoliv ústřední ředitel ČOI přijal opatření k nápravě, když uložil oddělení PIS, aby vždy na podobná podání odpovědělo s tím, že se podáním ČOI nebude zabývat, nejsem přesvědčen, že jde o opatření dostatečné. Mám za to, že je namístě, aby taková podání, jež jsou stížnostmi podle § 175 správního řádu, byla vyřizována v souladu s tímto ustanovením, tj. aby je vyřizoval vedoucí oddělení PIS, který musí současně zhodnotit, proč byl podnět, resp. podání, posouzen dle obsahu správně a proč nedošlo k pochybení ze strany oddělení PIS.

Oddělení PIS nepostupovalo v souladu s principy dobré správy, když stěžovatele nepoučilo, že jeho e-mail ze dne 30. 7. 2020 nesplňuje formální náležitosti podání (stížnosti) a je třeba jej doplnit do 5 dnů od jeho doporučení.

C.5 Postup ÚI ČOI při vyřizování postoupené stížnosti stěžovatele

Stěžovatel nesouhlasí s vyřízením své stížnosti, kterou podal prostřednictvím MPO koncem července 2020. Stížnost neuznal ústřední ředitel ČOI důvodnou.⁴⁷

Podle názoru ústředního ředitele ČOI oddělení PIS při vyřizování podání stěžovatele nepochybil, když neboť je vyřídilo v souladu se správním řádem a vnitřními předpisy ČOI.

Jak jsem již výše (v části C. 4 zprávy) rozebral, směřují-li projevy podatele vůči postupu správního orgánu při vyřizování jeho podnětu/podání, je třeba je posoudit jako stížnost

46 Blíže viz např. Sborník stanovisek veřejného ochránce práv „Kontrolní orgány“, str. 113; dostupný na https://www.ochrance.cz/fileadmin/user_upload/Publikace/sborniky_stanoviska/Sbornik_Kontrolni-organy.pdf.

47 Viz jeho reakce ze dne 16. 10. 2020, č. j. ČOI 135373/20/0100.



ve smyslu § 175 správního řádu, byť je nazve jinak, což se také stalo. Podání adresované MPO toto posoudilo jako stížnost a správně postoupilo k vyřízení ÚI ČOI.⁴⁸

Zhodnocením mám za to, že na většinu výhrad stěžovatele bylo vyčerpávajícím způsobem odpovězeno a s reakcí ústředního ředitele ČOI se v tomto ohledu ztotožňuji.⁴⁹

Jak jsem však již výše zhodnotil (viz část C. 2 zprávy), oddělení PIS nereagovalo přiléhavě na výhrady stěžovatele ve vztahu k činnosti poskytovatele = společnosti a dohledu prováděném ČNB. Tímto postupem oddělení PIS porušilo principy dobré správy. Tyto principy oddělení PIS porušilo dále tím, že stěžovatele nepoučilo, že jeho e-mail ze dne 30. 7. 2020 nespĺňuje formální náležitosti stížnosti a je třeba jej doplnit (viz část C. 4 zprávy).

S ohledem na mé závěry, že při vyřizování podání stěžovatele oddělení PIS pochybilo, jsem názoru, že stížnost stěžovatele měla být, pokud by si ústřední ředitel ČOI těchto nedostatků při prověřování povšiml, uznána částečně důvodnou. To se ale nestalo, a došlo tak k tomu, že stížnost nebyla vyřízena řádně.

ÚI ČOI pochybil, když stížnost stěžovatele ze srpna 2020 neuznal částečně důvodnou.

D. Informace o dalším postupu

Česká obchodní inspekce nepochybila při přijímání elektronického podání stěžovatele ze dne 20. 6. 2020. Oddělení PIS nepochybilo při posuzování podání stěžovatele dle obsahu. Dopustilo se však porušení principů dobré správy, neboť přiléhavě nereagovalo na podání ze dne 20. 7. 2020, a také v tom, že stěžovatele nepoučilo o absenci formálních náležitostí stížnosti. Ústřední ředitel ČOI nesprávně vyhodnotil stížnost stěžovatele, neboť se oddělení PIS, vůči kterému stížnost směřovala, nevyjádřilo přiléhavě k jeho podání a nepoučilo jej o absenci formálních náležitostí stížnosti.

Zprávu zasílám Ing. Mojmíru Bezeckému, řediteli ústředního inspektorátu ČOI, a podle § 18 odst. 1 zákona o veřejném ochránci práv žádám, aby se ve lhůtě 30 dnů od jejího doručení vyjádřil ke zjištěným pochybením a informoval mě o přijatých opatřeních k nápravě.

Zpráva shrnuje mé dosavadní poznatky, které mohou být podkladem pro závěrečné stanovisko podle § 18 odst. 2 zákona o veřejném ochránci práv.

Zprávu zasílám rovněž stěžovateli.

Brno 20. dubna 2021

JUDr. Stanislav Křeček v. r.
veřejný ochránce práv
(zpráva je opatřena elektronickým podpisem)

⁴⁸ V souladu s § 175 odst. 3 správního řádu.

⁴⁹ Jde-li o problém s datovým souborem zasláným ČOI dne 20. 6. 2020, jednání asistentky ústředního ředitele ČOI a telefonickými kontakty uskutečněnými s pracovníky ČOI ve věci.