



ČESKÁ REPUBLIKA

ROZSUDEK

JMÉNEM REPUBLIKY

Krajský soud v Brně rozhodl samosoudcem Mgr. Romanem Sychrou v právní věci

žalobkyně: **Sofis partner, s.r.o.**, IČ 60745631
sídlem Cejl 34/91, 602 00 Brno
zastoupena advokátem Mgr. Michalem Hubáčkem
sídlem Brno, Jakubské náměstí 109/1

proti
žalované: **ČAČKON, s.r.o.**, IČ 29318963
sídlem Merhautova 836/64, 613 00 Brno
zastoupena advokátem JUDr. Filipem Mochnáčem
sídlem Brno, Heršpická 813/5

o 38 132, 70 Kč

takto:

- I. Žaloba na zaplacení částky 38 132, 70 Kč, se zamítá.
- II. Žalobkyně je povinna zaplatit žalované náklady řízení ve výši 28 653 Kč k rukám právního zástupce JUDr. Filipa Mochnáče, advokáta, a to do 3 dnů od právní moci tohoto rozsudku.
- III. Žalobkyni se po právní moci tohoto rozsudku vrátí jí zaplacená záloha ve výši 3 000 Kč.

Odůvodnění:

1. Původní žalobou ze dne 11. 12. 2014 se domáhala společnost ČAČKON, s.r.o., IČ 29318963 (tehdy ještě jako žalobkyně) ve věci vedené před Městským soudem v Brně pod sp. zn. 241 C 46/2014 proti společnosti Sofis partner, s.r.o., IČ 60745631 (tehdy uváděná ještě jako žalovaná) zaplacení částky 61 867, 30 Kč se zákonným ročním úrokem z prodlení a náhrady nákladů řízení. V tomto soudním řízení vedeném před Městským soudem v Brně vznesla společnost Sofis partner, s.r.o. (dále jen žalobkyně) vzájemný návrh, ve kterém mj. uvedla, že disponuje vůči společnosti ČAČKON, s.r.o. (dále jen žalovaná) pohledávkou z titulu poškození svého dobrého jména pohledávkou ve výši 100 000 Kč, přičemž tato pohledávka vznikla z důvodu toho, že v důsledku jednání žalovaného vyplývajícího ze smlouvy o poskytování služebze dne 28. 8. 2013 jí vznikla pohledávka ve výši 100 000 Kč. Z tohoto důvodu Městský soud v Brně vyhotovil usnesení, kterým vyloučil nikoliv celou částku na zaplacení 100 000 Kč, ale částku 38 132, 70 Kč právě z titulu poškození dobrého jména (resp. pověsti) právnické osoby (žalobkyně) z původně projednávané žaloby. Následně, poté kdy bylo rozhodnuto Vrchním soudem v Olomouci (jakožto soudem odvolacím), byla věc ohledně domnělé pohledávky z titulu poškození dobré pověsti (resp. jména) žalobkyně o částku 38 132, 70 Kč postoupena Krajskému soudu v Brně a nyní byla soudem projednávána.
2. Vzhledem k tomu, že v té původní žalobě vedené před Městským soudem v Brně původně argumentovala žalobkyně tím, že ta pohledávka z titulu poškození dobré pověsti vznikla z důvodu poškození jejího dobrého jména, Krajský soud v Brně na soudním jednání konaném dne 7. 6. 2018 poučil právního zástupce žalobkyně, aby přehledně vylíčil skutková tvrzení, na základě kterých požaduje žalobkyně po žalované částku 38 132, 70 Kč, resp. před započtením částku 100 000 Kč jakožto částku za poškození dobré pověsti (či dobrého jména) právnické osoby (žalobkyně). Dále v tomto poučení vyzval žalobkyni, aby přesně uvedla, v jakém časovém období k tomuto protiprávnímu jednání žalované mělo dojít a v čem konkrétně spočívalo a k těmto tvrzením, aby žalobkyně navrhla důkazy.
3. V návaznosti na toto poučení žalobkyně vyhotovila podání ze dne 30. 7. 2018, ve kterém upřesnila, že co se týče původně uplatňované částky 100 000 Kč, ta je požadována žalobkyní po žalované z titulu poškození dobré pověsti žalobkyně. Navíc i z následných skutkových tvrzení vyplývá, že se tyto tvrzení a domnělá pohledávka ve výši 100 000 Kč váží nikoliv k poškození dobrého jména žalobkyně, ale k poškození dobré pověsti žalobkyně. Co se týče tedy těch vylíčených skutkových tvrzení, žalobkyně svůj požadavek na zaplacení částky 38 132, 70 Kč v tom podání ze dne 30. 7. 2018 odůvodňovala tak, že mezi žalobkyní (jakožto objednatelem) a žalovanou (jakožto poskytovatelem) byla dne 28. 8. 2013 uzavřena smlouva o poskytování služeb (dále jen smlouva), jejíž předmětem bylo, že žalovaná byla povinna poskytovat na základě této smlouvy ve prospěch žalobkyně a podle pokynů žalobkyně základní službu spočívající v uskutečňování odchozích hovorů, přičemž uskutečňování odchozích hovorů se rozumí vyřizování odchozích telefonních hovorů a poskytování informací volaným podle pokynů a způsobem určeným žalobkyní a popsáním v informačním skriptu, jež je přílohou smlouvy z 28. 8. 2013. Dále žalobkyně doplnila, že po dobu poskytování svých služeb průběžně spolupracovala s celkem 11 call centry s tím, že jedním z těchto call center byla i žalovaná. Žalobkyně dále uvedla, že se žádným z těchto call center, výjma žalované, nikdy neskoučila žalobkyně v žádném sporu a neřešila tak rozsáhlé problémy v rámci vzájemné spolupráce. Ve vztahu žalobkyně a žalované bohužel vedoucí žalované nezahládali své podřízené a to i přesto, že byli upozorňováni na chyby a následně, když nebyla učiněna náprava, bylo vše řešeno s jednatelem žalované. Nejvíce stížností a řešení věcí bylo učiněno ústně, což je schopna prokázat svou svědeckou výpovědí i paní Š. F.. Rovněž tato tvrzení dokládá i přiložená e-mailová korespondence. Žalobkyně si najala žalovanou z toho důvodu, neboť měla za to, že žalovaná je osobou znalou v podnikatelském prostředí telemarketingu s dostatečnou erudicí a schopností prezentovat produkty žalobkyně. V případě žalované však musela neustále docházet do Shodu s prvopisem potvrzuje Bc. Radka Glozarová, DiS.

sídla žalované vedoucí projektu CESR paní Š. F. na školení a opětovně vysvětlovat nabízený produkt a reakci na námítky. Navíc za dobu spolupráce mezi žalobkyní a žalovanou se vystřídali na pracovních pozicích u žalované tři vedoucí projektu CESR a celkem 72 operátorů. Jak tito operátoři, tak jejich vedoucí však nedodržovali podmínky nastavené spolupráce. Vedle základních povinností si žalobkyně se žalovanou dohodly, že žalovaná bude povinna zajistit i další související služby nezbytné pro plnění základní služby dle smlouvy o poskytování služeb z 28. 8. 2013. Poskytování uvedených služeb žalovanou pro žalobkyni bylo zahájeno dne 2. 9. 2013 a ukončeno ke dni 30. 9. 2014, což dokládá i e-mail ze dne 25. 9. 2014. Navíc do práv žalobkyně bylo ve smlouvě z 28. 8. 2013 zakotveno i to, že žalobkyně může požadovat v případě opakované či závažné stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb prostřednictvím operátorů žalované nahrazení operátorů jinými osobami, které budou způsobilé k řádnému plnění služeb na vysoké profesionální úrovni. Dále žalobkyně vytýkala žalované naprosto neprofesionální prezentování služeb např. operátorky Z. P., která v rámci svých telefonátů uváděla potencionální zájemce v omyl či jim sdělovala výslovně nepravdy. Ačkoliv žalobkyně požadovala výměnu této operátorky, k tomuto nedošlo, což je patrné i z přiložené e-mailové korespondence. Dále pak žalobkyně upozorňovala na další pochybení operátorů žalované a to paní N., pana Š., K. či paní D., což dokládá e-mailovou korespondencí. Rovněž tak žalobkyně požadovala výměnu vedoucích operátorů pana K.. Žalobkyně v tomto svém podání upozornila, že mezi ní a žalovanou došlo v čl. VII smlouvy k dohodě, že žalovaná je oprávněna při uzavírání smlouvy v rámci standartního akvizičního prodeje poskytovat dovolaným společnostem slevy. Co se týče poškození dobré pověsti žalobkyně, k tomuto žalobkyně ještě uvedla, že v důsledku porušení smluvně ujednaných postupů, které byly smlouveny ve smlouvě, pak byly v rozporu s touto smlouvou žalovanou potencionálním zájemcům sdělovány zřejmé nepravdy a sdělovány informace, které žalovaná dle smlouvy neměla sdělovat. Na základě těchto skutečností pak byly o žalobkyni inzerovány na internetových stránkách Sdružení ochrany spotřebitelů poškozující nepravdivé údaje, které byly veřejně dostupné všemožným potencionálním zájemcům a to pouze a jen v důsledku jednání žalované. Negativní reakce na jednání žalobkyně se pak vyskytly i na stránkách kurzy.cz a firmy.cz. Současně pak žalobkyni kontaktovali jednotliví potencionální zájemci se svými stížnostmi, kdy žalobkyně byla v důsledku jednotlivých stížností nucena dát za pravdu těmto klientům a uzavřené smlouvy s nimi ukončit z důvodu sdělování zřejmých nepravd ze strany žalované a v návaznosti na to také dobropisovat vystavené faktury. Dle žalobkyně byly zásahy žalované neoprávněné a v rozporu se smluvními ujednáními a i dle žalobkyně je zde dána příčinná souvislost mezi tímto protiprávním zásahem a následkem tohoto zásahu. Co se týče období, ve kterém docházelo k protiprávnímu jednání žalované, pak žalobkyně vymezuje tak, že k tomuto porušení docházelo v období mezi 24. 10. 2013 (kdy žalobkyně eviduje první stížnost klienta) až po ukončení smlouvy tj. 30. 9. 2014. V návaznosti na toto období se poté začaly některé z dalších stížností objevovat až se zpožděním, což je logické, neboť jednotliví klienti reagovali na výzvy k uhrazení faktur, jež byly zasílány v průběhu podzimu roku 2014 či později v důsledku automatického prodloužení smluv nebo neodstoupení od smlouvy. K poškození dobré pověsti žalobkyně pak nedošlo pouze a jen v rámci AKCE LÉTO 2014, ale také v rámci zajišťování běžného prodeje, přičemž běžný prodej zajišťovali operátoři žalované pro žalobkyni také po dobu trvání konkrétních akcí. Dále pak byli opakovaně ze strany žalované ukončovány smlouvy s klienty, aby jim mohly být uzavřeny smlouvy nové, čímž došlo ke zdvojnásobení odměny, což mělo také souvislost s poškozením dobré pověsti žalobkyně a dokresluje to celé počínání žalované po dobu trvání smluvního vztahu. Dále v tomto podání rovněž uvedla žalobkyně jednotlivá konkrétní porušení včetně navržených důkazních prostředků s tím, že v tomto případě se jednalo o celkově 15 podnikatelských subjektů. Co se týče zmiňované dohody o narovnání uzavřené dne 17. 9. 2014, k té žalobkyně uvedla, že přestože se v této dohodě uvádí, že jsou účastníci zcela vyrovnáni a nebudou vůči sobě mít žádných dalších závazků či pohledávek vyplývajících z neuhrazené ceny za poskytnuté služby v souvislosti s poskytováním služeb v rámci AKCE LÉTO 2014. Z tohoto znění je tedy zřejmé, že dohoda se týká pouze neuhrazené ceny a všeho kolem ní, avšak ničeho dalšího, tedy ani případného vypořádání v rámci

ochrany dobré pověsti žalobkyně. Nad rámec AKCE LÉTO 2014 pak žalovaná poskytovala pro žalobkyni také normální prodej systému CESR bez akčního zvýhodnění.

4. Žalovaná k těmto upřesněným tvrzením žalobkyně ve svém podání ze dne 14. 9. 2018 mj. uvedla, že nárok žalobkyně (z titulu poškození dobré pověsti) neuznává ani zčásti, přičemž podanou žalobu považuje za účelovou, spekulativní a nedůvodnou. Navíc uvedla, že kategoricky popírá, že by se jakýmkoliv způsobem mohla dopustit jednání, které by mělo za následek poškození dobré pověsti žalobkyně. Dále žalovaná doplnila, že je zapotřebí poukázat na elementární předmět tohoto sporu mezi účastníky, jímž byla primárně žalobkyní neuhrazená odměna za žalovanou poskytované telemarketingové služby v měsíci září 2014, která byla žalobkyní vyúčtována fakturou žalované č. 2014-0026 ze dne 13. 10. 2014 na částku 61 867, 30 Kč, přičemž tato nebyla žalované doposud uhrazena. Dále je nutno připomenout, že předmětné služby žalovaná žalobkyni poskytovala dlouhodobě na základě uzavřeného smluvního vztahu (smlouvy ze dne 28. 8. 2013). Z této smlouvy mj. vyplývá, že fakturace služeb poskytovaných na základě této smlouvy probíhala na měsíční bázi. V této souvislosti žalovaná uvedla, že na místě je vysvětlit proces, který předcházel fakturaci žalované v průběhu spolupráce účastníků. Žalovaná tedy předkládala žalobkyni jak průběžné denní výsledky činnosti žalované, tak i souhrné výsledky. Dále pak aktivovaná demo a prodeje byly zaznamenávány online přímo v systému CESR. Žalovaná pak přistupovala k vystavení každé z jednotlivých faktur vždy až na základě odsouhlasení údajů, které evidoval systém žalované a systém žalobkyně. V tomto směru je nutno poukázat i na skutečnost, že v případě fakturace bylo žalobkyní i žalovanou postupováno zcela v souladu s čl. VII odst. 5 smlouvy, kdy žalovaná přistoupila k vystavení faktury vždy až teprve po odsouhlasení podkladů fakturace žalobkyní. Je tudíž zřejmé, že žalobkyně musela jednotlivé podklady zkoumat v každém jednotlivém případě velmi pečlivě. V této souvislosti tedy žalovaná nerozumí postupu žalobkyně, která nyní předkládá tvrzení týkajících se jednotlivých plnění žalované, pokud fakturace žalované vycházelo z podkladů odsouhlasených přímo žalobkyní na základě jí provedené kontroly. A to za stavu, kdy žalovaná předložila související e-mailovou komunikací mezi účastníky. Navíc žalovaná znovu opakuje, že všechny předešlé faktury (výjma poslední) byly žalobkyní bez výhrad uhrazeny. Proto si žalovaná neumí logicky vysvětlit, proč by takto žalobkyně činila (a platby hradila) za situace, pokud (jak tvrdí žalobkyně) by se žalovaná již od roku 2013 dopouštěla opakovaných a závažných jednání poškozující dobrou pověst žalobkyně. Proč by za této situace (takového masivního porušení smluvených povinností) žalobkyně nepřerušila se žalovanou obchodní spolupráci. Dále je nepochopitelné, proč nebyla po celou dobu obchodní spolupráce žalovaná žalobkyní upozorněna na to, že se dopouští jednání, v důsledku něhož dochází k poškozování dobré pověsti žalobkyně. Dále žalovaná zdůrazňuje, že to byla žalovaná (nikoliv žalobkyně), která obchodní spolupráci založenou smlouvou z 28. 8. 2013 ukončila a to přípisem ze dne 23. 10. 2014. V této souvislosti ještě žalovaná uvádí, že poprvé použila žalobkyně svá tvrzení o poškození své dobré pověsti až přípisem ze dne 21. 10. 2014 a to poté, co žalovaná počala žalobkyni upomínat o úhradu té poslední (a jediné) neuhrazené faktury ze dne 13. 10. 2014. Nikdy dříve tak žalobkyně co se týče tvrzení o poškození dobré pověsti nečinila. Z tohoto žalovaná dovozuje, že se jedná o účelovou snahu žalobkyně oddálit splnění povinnosti uhradit žalované odměnu za poskytnuté služby. Co se týče příčiny sporu mezi účastníky, je dle žalované touto příčinou právě kampaň žalobkyně s názvem „AKCE LÉTO 2014“, přičemž se jedná o kampaň, která měla zcela jiný charakter než kampaň standartní, kdy žalobkyně se rozhodla zásadně změnit svoji dosavadní prodejní strategii. V rámci této akce se žalobkyně rozhodla zakomponovat do této kampaně účelovou kličku spočívající v tom, že žalovaná měla povinnost zákazníkům žalobkyně uvádět, že v určité stanovené lhůtě je možno od smlouvy odstoupit. V souvislosti s tímto žalovaná upozorňuje, že povahu této kampaně žalovaná diskutovala se žalobkyní a sdělovala jí své pochybnosti o vhodnosti tohoto typu kampaně a upozorňovala na to, že touto obchodní strategií si může žalobkyně vytvořit mnoho nespokojených klientů a může z toho vzniknout řada soudních sporů. V návaznosti na to jí žalobkyně sdělila, že to není její starost a že žalovaná má volat zákazníkům to, co si žalobkyně

objedná. Tudíž žalovaná neměla možnost povahu této kampaně „LÉTO 2014“ jakkoliv ovlivnit. Dále žalovaná upozornila na uzavření dohody o narovnání ze dne 17. 9. 2014, přičemž obsahem této dohody o narovnání bylo narovnání veškerých práv a povinností mezi účastníky související právě s uvedenou kampaní „LÉTO 2014“. Hlavním obsahem této dohody byla dohoda o nahrazení původních práv a povinností účastníků novým závazkem, když z pohledu žalované se pak jednalo o podstatné snížení její odměny za její činnosti v rámci kampaně „LÉTO 2014“ (z původní částky 138 782, 16 Kč na 62 400 Kč). Co se týče nespokojenosti klientů žalobkyně vztahující se k té kampani „LÉTO 2014“, dle žalované spočívá výlučně na straně žalobkyně, nikoliv v jakémkoliv jednání žalované. Žalovaná tedy popírá, že by se jakéhokoliv pochybení v rámci té kampaně „LÉTO 2014“ dopouštěla a tím méně se pak dopouštěla jakýchkoliv pochybení již v roce 2013 v rámci standartní kampaně. Dále se žalovaná domnívá, že žalobkyni popisované skutečnosti ani nemohou zakládat nárok žalobkyně vůči žalované, jež se domáhá v tomto soudním řízení, kdy se jedná o opakované výtky směřující toliko ke kvalitě žalovanou poskytovaného plnění. Navíc se s touto otázkou již náležitě vypořádal i Městský soud v Brně již ve svém rozsudku č. j. 241 C 46/2014-196 ze dne 22. 2. 2017, kdy argumentaci žalobkyně odmítl jako nedůvodnou s poukazem mj. i na její opožděnost. Co se týče případných výtek žalobkyně ohledně nedostatků v rámci obchodní spolupráce ze strany žalované v této souvislosti žalovaná poukazuje i na masivnost telefonických volání, kdy v průměrném měsíci obchodní spolupráce bylo pro žalobkyni navoláno cca 3 000 hovorů a provedeno cca 400 rozsáhlých prezentací systému tzv. demo. Dále žalovaná uvedla, že popírá, že by právě ona byla tím subjektem, který je za případné poškození dobré pověsti žalobkyně odpovědný, neboť k takovému závěru nelze v žádném případě dospět. V této souvislosti upozorňuje i na samotná tvrzení žalobkyně, která uváděla, že v souvislosti s touto činností provádělo pro žalobkyni tuto činnost celkově 11 call center (subjektů). Žalovaná zdůraznila i tu skutečnost, že fakticky přestala poskytovat činnost (služby) pro žalobkyni dne 30. 9. 2014, přičemž k výpovědi ze strany žalované této smlouvy došlo přípisem ze dne 23. 10. 2014. Z příspěvků, které jsou obsaženy na stránkách Sdružení obrany spotřebitelů vyplývá, že tyto příspěvky nespokojených zákazníků žalobkyně se na tomto serveru objevují konkrétně nejdříve až 3. 10. 2014 a trvají až do 16. 2. 2015, tedy v době, kdy žalovaná žalobkyni žádné služby dávno neposkytovala a ani netrval již smluvní vztah. Z výše uvedeného je tedy patrné, že to není žalovaná, ale naopak žalobkyně, kdo ke svým zákazníkům přistupuje způsobem, který vyvolává negativní ohlasy a nespokojenost, čímž žalovaná současně tvrdí a prokazuje neexistenci dobré pověsti žalobkyně. V projednávané věci tedy není dán základní předpoklad procesního úspěchu žalobkyně, neboť tato prokazatelně nepožívala a nepožívá dobré pověsti, kterou by bylo na místě chránit. Z těchto důvodů navrhl žalovaná zamítnutí žaloby v plném rozsahu.

5. Na základě tvrzení účastníků nebylo v projednávané věci sporným, že mezi žalobkyní (jakožto objednatelem) a žalovanou (jakožto poskytovatelem či zhotovitelem) došlo dne 28. 8. 2013 k uzavření smlouvy o poskytování služeb. Rovněž tak nebylo sporné, že tato činnost žalované pro žalobkyni trvala téměř rok (až do 30. 9. 2014). Sporným však zůstalo, zda tato činnost žalované byla prováděna pro žalobkyni v souladu se smlouvou a zda v rámci této činnosti došlo výlučně v důsledku jednání žalované k poškození pověsti žalobkyně či nikoliv.
6. K těmto sporným skutečnostem soud provedl tyto důkazy, ze kterých zjistil následující skutečnosti:
 - ze smlouvy o poskytování služeb ze dne 28. 8. 2013 soud mj. zjistil, že tohoto dne byla uzavřena mezi žalovanou (jakožto poskytovatelem) a žalobkyní (jakožto objednatelem) tato smlouva, jejímž předmětem (čl. II) byl závazek poskytovatele (žalované), že na základě této smlouvy bude poskytovat ve prospěch objednatele (žalobkyně) a podle jejích pokynů následující základní službu spočívající v uskutečňování odchozích hovorů, přičemž uskutečňováním odchozích hovorů se rozumí vyřizování odchozích telefonních hovorů a poskytování informací volaným podle pokynů a způsobem určeným objednatelem a

popsaných v informačním scriptu, který je jako příloha 1 nedílnou součástí této smlouvy a to způsobem specifikovaným v dalších bodech čl. II této smlouvy (body 1.1, 1.2). Čl. III této smlouvy označený jako doba platnosti hovoří o tom, že tato smlouva byla uzavřena na dobu neurčitou a to ode dne podpisu oběma smluvními stranami s tím, že poskytování služeb dle této smlouvy mělo být zahájeno poskytovatelem (žalovanou) dne 2. 9. 2013. Dále bylo ujednáno, že tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou obou smluvních stran a to ke dni, k němuž se strany dohodnou na ukončení smlouvy. Rovněž zde bylo ujednáno, že smluvní strany mohou tuto smlouvu písemně vypovědět a to s výpovědní lhůtou 1 měsíc, přičemž výpovědní lhůta začne běžet od 1. dne měsíce následujícího po dni, kdy byla tato výpověď smlouvy doručena druhé smluvní straně. Co se týče objednatele (žalobkyně) bylo smlouveno, že objednatel může písemně vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností a to v případě nedodržení, kterékoliv jednotlivé povinnosti stanovené poskytovateli (žalované). Dále v čl. III bod 6 bylo ujednáno, že objednatel (žalobkyně) může písemně vypovědět tuto smlouvu s okamžitou platností a to v případě neuspokojivého výsledku poskytovatele (žalované), přičemž zde bylo uvedeno, co se považuje za neuspokojivý výsledek. Dále v čl. IV byla uvedena práva a povinnosti objednatele (žalobkyně), v čl. V povinnosti a oprávnění poskytovatele (žalované). V čl. VI byla stanovena cena (resp. mechanismus výpočtu ceny) za poskytnuté služby. V čl. VII bod 4 bylo ujednáno, že poskytovatel (žalovaná) je oprávněna při uzavření smlouvy poskytnout dovolané společnosti zde uvedené slevy. Čl. VII bod 5 hovoří o tom, že smluvní strany se dále dohodly, že objednatel je povinen zaslat 1x měsíčně, a to vždy nejpozději do 5. dne v měsíci následujícího po měsíci, jehož se fakturace týká poskytovateli prostřednictvím e-mailu podklady k fakturaci. Dále zde bylo uvedeno, že podklady k fakturaci zahrnují soupis všech dovolaných společností, se kterými prostřednictvím poskytovatele řádně uzavřel objednatel platnou smlouvu s částkou, na kterou byla uzavřena včetně slev. Tento report měl být oběma stranami vzájemně odsouhlasen a měl sloužit jako podklad pro fakturaci. V čl. VII bod 6 je uvedeno, že smluvní strany se dále dohodly, že objednatel je povinen nahradit poskytovateli celkovou sjednanou cenu dle čl. VI této smlouvy na základě poskytovatelem řádně vystaveného daňového dokladu – faktury. Čl. IX – závěrečná ustanovení v bodě 1 hovoří o tom, že u záležitostí, které nejsou touto smlouvou upraveny, se použijí přiměřeně ustanovení zákona č. 513/1991 Sb. (obchodního zákoníku).

- z přílohy č. 1 ke smlouvě o poskytování služeb – informační script soud zjistil, že se jedná o přílohu, která je uvedena v čl. II bod 1 smlouvy o poskytování služeb z 28. 8. 2013, přičemž se jedná o jakýsi návod „Scénář“, který stanoví pokyny a způsob vedení hovorů, které uskutečňovaly zaměstnanci žalované (telefonní operátoři) dovolaným zákazníkům (obchodním společnostem – podnikatelům). V tomto scriptu je mj. uveden popis resp. cíl prodeje tohoto produktu, to jakým způsobem se volající představí, způsob identifikace (zjištění) odpovědné osoby u dovolané společnosti, představení nabízeného produktu, možnost udělení slev z ceny produktů, dárky k objednaným produktům a na závěr (č.l. V) je Vzor denního reportu.
- z faktury č. 2014-0026 ze dne 13. 10. 2014 mj. vyplývá, že tuto fakturu vystavila žalovaná (jakožto dodavatel), kde jakožto odběratel je uvedena žalobkyně, jako předmět fakturace je uvedeno fakturujeme Vám služby CALL CENTRA s tím, že je zde uvedena celková částka 61 867, 30 Kč. Jako den zdanitelného plnění je uvedeno 30. 9. 2014 a den splatnosti 20. 10. 2014.
- z dopisu JUDr. Filipa Mochnáče ze dne 1. 12. 2014 mj. vyplývá, že tento dopis byl adresován žalobkyni s tím, že JUDr. Filip Mochnáč v tomto dopise adresátu sděluje, že převzal právní zastoupení žalované a upozorňuje, že dne 28. 8. 2013 byla mezi žalobkyní a

žalovanou uzavřena smlouva o poskytování služeb, která zanikla dne 30. 11. 2014 na základě výpovědi dané žalovanou přípisem ze dne 23. 10. 2014. Dále JUDr. Mochnáč adresátu sděluje, že adresát (žalobkyně) doposud neuhradila žalované odměnu za služby poskytnuté na základě této smlouvy, které byly vyúčtovány fakturou č. 2014-0026 ze dne 13. 10. 2014 na celkovou částku 61 867, 30 Kč a vyzývá k úhradě této částky ve lhůtě nejpozději do 10. 12. 2014.

- z dohody o narovnání ze dne 17. 9. 2014 soud mj. zjistil, že tato dohoda byla uzavřena mezi žalovanou (jakožto poskytovatelem) a žalobkyní (jakožto objednatelem) s tím, že v úvodním ustanovení (čl. I) se hovoří o tom, že poskytovatel poskytoval na základě smlouvy o poskytování služeb ve prospěch objednatele a dle jeho pokynů služby spočívající v uskutečňování odchozích hovorů a s tím souvisejícími službami. Poskytovatel vyúčtoval objednateli za poskytnutí služeb za období poskytování služeb v rámci AKCE LÉTO 2014 na základě faktury č. 2014-0020 ze dne 2. 9. 2014 částku ve výši 114 696 Kč + DPH ve výši 24 086, 16 Kč celkem tedy ve výši 138 782, 16 Kč. Objednatel zpochybnil cenu služby, jež byla poskytovatelem fakturována. Čl. II označený jako předmět dohody o narovnání hovoří o tom, že účastníci této dohody se shodli, že sporná mezi nimi zůstává ta skutečnost, v jaké výši byl poskytovatel oprávněn účtovat cenu služby za období poskytování služeb v rámci AKCE LÉTO 2014. Z tohoto důvodu se obě strany dohodly na kompromisním řešení, které má zabránit dlouhodobým soudním sporům a vyjadřuje oboustrannou snahu o smírné vyřešení případů. Proto se účastníci této dohody dohodli na následujícím způsobu narovnání – vypořádání všech vzájemných závazků a to tak, že objednatel uhradí do 10 pracovních dnů ode dne podpisu této dohody na účet poskytovatele částku 62 400 Kč. Čl. II bod 3 stanoví, že účastníci této dohody výslovně prohlašují, že uhrazením částky 62 400 Kč objednatelem poskytovateli jsou mezi nimi zcela vyrovnány a nebudou mít vůči sobě žádných dalších závazků ani pohledávek vyplývajících z neuhrazené ceny za poskytnuté služby v souvislosti s poskytováním služeb v rámci AKCE LÉTO 2014.
- z e-mailové zprávy ze dne 15. 7. 2014 soud mj. zjistil, že tento e-mail byl odeslán paní Š. F. s tím, že byl určen M. K. a M. Č. (jednateli žalované) s tím, že z toho záhlaví e-mailu mj. vyplývá, že paní F. přeposílá znění e-mailu k letní akci, kdy mj. uvádí, že samozřejmě bude mít každá společnost jiné přihlašovací údaje. Z tohoto e-mailu vyplývá, že se e-mail týká AKCE LÉTO 2014 s tím, že se zde mj. hovoří o tom, aby si zákazníci objednali v průběhu letošního léta systém CESR s roční platební periodou a dojde k úspoře 9 000 Kč, přičemž celé to léto 2014 ten systém mohou užívat bezplatně. Dále se zde hovoří o tom, že pokud zákazník systém CESR nepřesvědčí, mohou od smlouvy odstoupit bez jakýchkoliv nákladů a plateb. Naopak pokud se stanou klienty žalobkyně, získávají zákazníci jako pozornost předem vybraný dárek. Dále je zde uveden postup jakým způsobem se přihlásit do aplikace CESR.cz. Tento e-mail podepsán Š. F., vedoucí projektu CESR a pod tím je uvedeno v části Stručný výtah AKCE LÉTO 2014 mj. to, že bezplatné období užívání systému CESR končí 31. 8. 2014 nebo uplynutím jednoho měsíce od aktivace systému CESR v rámci AKCE LÉTO 2014 s tím, že za další je zde uvedeno, že odstoupit od smlouvy v průběhu bezplatného období lze nejpozději 7 pracovních dnů před jeho koncem.
- z e-mailové zprávy ze dne 15. 7. 2014 odeslané v 17.07 hodin paní Š. F., přičemž předchozí e-mail byl odeslán téhož dne v 11.25 hodin, že zde Š. F. v průvodní dopise, který je doručován M. K. a M. Č. (jednateli žalované), že posílá nový call script, přičemž došlo na drobné změny, které vysvětlí zítra osobně. Z toho call centru na letní akci 2014 mj. vyplývá, že od smlouvy je možno odstoupit v průběhu bezplatného období nejméně 7 dnů od jeho ukončení a to bez jakýchkoliv nákladů a plateb. V této souvislosti soud pouze

poznamenává, že v tom prvním (dřívějším) e-mailu byla možnost odstoupit ve lhůtě nejpozději 7 pracovních dnů před jeho koncem.

- z výpisu ze stránek www.centralniregistrdluzniku.cz pořízený dne 6. 6. 2018 mj. vyplývá, že se na těchto stránkách vyjadřovali třetí osoby k pověsti obchodní společnosti Sofis partner s.r.o. (žalobkyně) s tím, že tyto příspěvky těchto třetích osob se týkaly nabídky produktu „CESR“ s tím, že nejstarší příspěvek byl ze 7. 5. 2015 a nejpozdější příspěvek z 2. 11. 2017, přičemž tyto třetí osoby vyjadřovaly své zkušenosti s firmou žalobkyně a s tím produktem „CESR“.
- z dopisu ze dne 23. 10. 2014 vyhotoveného žalovanou, přičemž adresátem je žalobkyně, soud mj. zjistil, že tento dopis je reakcí na přípis žalobkyně nadepsaný jako „Výzva k úhradě s jednostranným započtením vzájemných pohledávek“ ze dne 21. 10. 2014 týkající se smlouvy o poskytování služeb uzavřené dne 28. 8. 2013. V tomto dopise se žalovaná mj. ohrazuje proti nařčení ze strany žalobkyně, že by své povinnosti z té smlouvy ze dne 28. 8. 2013 neplnila řádně, včas a kvalitně. Dále žalovaná namítá, že výtky ze strany žalobkyně nemají žádnou souvislost s činností žalované vyplývající ze smlouvy ze dne 28. 8. 2013. Dále co se týče žalobkyní tvrzené pohledávky ve výši 100 000 Kč z titulu poškození dobrého jména, kterou uplatňuje žalobkyně vůči žalované, má žalovaná za to, že tato pohledávka není důvodná. V této souvislosti žalovaná připomíná, že dne 17. 9. 2014 došlo mezi žalobkyní a žalovanou k uzavření dohody o narovnání, jíž byly vyřešeny všechny sporné otázky týkající se tzv. „AKCE LÉTO 2014“. Dále žalovaná uvádí, že k uzavření této dohody o narovnání přistoupila žalovaná nikoliv z toho důvodu, že by si byla vědoma jakýchkoliv porušení povinností vyplývajících z výše uvedené smlouvy, nýbrž výlučně z důvodu vstřícnosti vůči žalobkyni. Vzhledem k dopisu ze dne 21. 10. 2014 však má žalovaná za to, že další spolupráce mezi těmito dvěma společnostmi není, a proto ve smyslu čl. III odst. 3 smlouvy z 28. 8. 2013 tuto smlouvu vypovídá. Co se týče výše uvedeného jednostranného zápočtu, tak v žádném případě žalovaná neuznává pohledávku žalobkyně ve výši 100 000 Kč. Naopak je zřejmé, že žalobkyně má i nadále vůči žalované dluh z titulu neuhrazené odměny za činnost žalované vyplývající ze smlouvy z 28. 8. 2013 a vyúčtované fakturou č. 2014-0026 ze dne 13. 10. 2014 v celkové částce 61 867, 30 Kč. Proto vyzývá žalobkyně k úhradě této částky 61 867, 30 Kč a to nejpozději ve lhůtě do 31. 10. 2014.
- z výsledku čtyř svědkyň, které vypovídaly na soudním jednání konaném dne 30. 11. 2016 před Městským soudem v Brně ve věci sp. zn. 241 C 46/2014, přičemž tento protokol o jednání je v soudním spise založen na č. l. 84-89 spisu. V této souvislosti soud upozorňuje, že z tohoto protokolu o jednání četl pouze ty čtyři výsledky svědkyň, které jsou ve spise založeny na č. l. 87-89 spisu. Z výsledku svědkyně J. M., soud mj. zjistil, že tato v době výsledku (30. 11. 2016) pracovala u žalované jakožto obchodní zástupce. Co se týče rozhodného období, tak v září 2014 pracovala jako operátorka call centra (žalované). Dále uvedla, že zná i žalobkyni, neboť nabízeli její systém CESR. Její nadřízenou v té době byla paní H.. Paní F. neznala. Co se týče výkonu činnosti, tak k dispozici měli databázi, na základě které zákazníkům volali. Následně do ní zapisovali průběh a výsledek hovoru. Zaškolená do této činnosti byla, přičemž byli proškolení i osobou, která se dostavila za žalobkyni. Její jméno však nezná. Co se týče dotazu ohledně nějakých výtek, tak uvedla, že nezaznamenala, že by byly nějaké výtky na ostatní kolegy (operátory).
- z výsledku svědkyně Z. M. soud mj. zjistil, že tato byla v minulosti v obchodním vztahu k žalované, kde pracovala jako vedoucí. To se týkalo období zhruba 3 nebo 4 roky zpětně, přesně neví. U žalované pracovala jako vedoucí call centra, kde měla na starosti lidi a celý projekt CESR. Byla vedoucí tohoto projektu. Má za to, že ta činnost ohledně tohoto

projektu trvala přibližně rok, když ona sama tam byla od počátku. Co se týče žalobkyně, tak tu zná právě z této obchodní činnosti. Pokud se jedná o pracovní náplň svědkyně, tak měla k dispozici telefonisty, přičemž se jednalo o 6-7 lidí, někdy i 12. Co se týče nějakých problémů svědkyně uvedla, že se nedomnívá, že by ve vztahu žalovaná a žalobkyně byly nějaké velké negativní reakce. Na to si nevzpomíná. Řešily se jen běžné provozní věci. Ohledně telefonistky call centra paní P., tak na tu si vzpomíná. Svědkyně s ní neměla žádné problémy. Na nic významného si nevzpomíná. Tato paní na tom byla pracovně dobře. Co se týče žalobkyně, tak za žalobkyni prakticky jednala s paní F. a ještě s jedním člověkem, šlo o nějakého blondáteho muže. Na jeho jméno si již nevzpomíná. Že by měla žalobkyně nějaké výtky ohledně jejich kvality práce, na to si moc nevzpomíná, neboť naopak vnímala spolupráci se žalobkyní jako dobrou a z jejich strany podporovanou. Dále doplnila, že k nim chodily i na zpětné vazby a v tomto ohledu je ze strany žalobkyně pozitivně hodnotili. Dá se říct, že to bylo jednou za 14 dnů či měsíc, kdy přišla paní F. na 2-3 hodiny. Probraly, co bylo třeba a zároveň si poslechla některé z hovorů a poskytovala i zpětné vazby. Dá se říct, že se snažila lidi motivovat. Co se týče nahrávání hovorů, tak ty měly být nahrávány. U žalované to dělali a běžné nahrávky i reportovali. Pokud se jedná o požadavek žalobkyně na výměnu operátorů, vzpomíná si, že zde nějaký byl. Konkrétně se mělo jednat o paní P.. Dle svědkyně však tento požadavek byl částečně nedůvodný. Je sice pravdou, že tato paní byla poměrně živelná a akční, ale dá se říct i lidská. Jako telefonistka byla výborná, měla prostě nejlepší výsledky. Proto na tomto projektu zůstala.

- z výsledku svědkyně V. C. soud mj. zjistil, že tato znala jak žalobkyni, tak žalovanou znala. U žalované v té době výsledku pracovala jako personalistka a to od června 2014. Náplní její činnosti bylo shánění operátorů pro žalovanou. Co se týče výtek ke své činnosti ze strany žalobkyně či žalované nebo někoho jiného nezaznamenala. Co se týče akce CESR, ví o tom, že ve vztahu k ní žalobkyně vyslovovala nespokojenost. Z pohledu svědkyně však nebyl ideální ani postup žalobkyně, neboť má za to, že přístup ke klientům žalobkyně byl neférový. Žalobkyně je v tomto směru ubezpečovala, že si reklamace zákazníkům vyřeší sama. Problém spočíval v tom, že bylo nejasně vyřešeno ukončení demo verzí, které se následně měly překlápet do řádných smluv. Uvedla, že nevnímá, že by zazněly nějaké výtky žalobkyně na činnost žalované nebo jejich operátorů. Dále doplnila, že žalobkyni posílali pravidelné reporty a v případě nějakých výtek je pak dílem nahradili či doplnili.
- ze svědeckého výsledku Š. F. soud mj. zjistil, že potvrdila, že zná jak žalobkyni, tak žalovanou z obchodní činnosti při spolupráci u nabízeného projektu CESR. Co se týče žalobkyně, tak u té pracuje na základě mandátní smlouvy, přičemž předmětem její činnosti je shánění jednotlivých call center za účelem nabízení produktů žalobkyně. Pokud jde o žalovanou, ví o tom, že v rámci projektu CESR se v jejich call centru vystřídali tři vedoucí, přičemž šlo o paní M., pana K. a paní H.. Dále svědkyně uvedla, že osobně proti žádné z těchto osob nic nemá, ovšem co se týče jejich práce, tak se všemi z nich byli problémy, neboť se stále něco urgovalo. Co se týče různých způsobů fakturace, kalkulace apod., tak veškeré reporty, které byly zasílány, tak dostával k rukám pan U., který je dále nějakým způsobem početně postavil najisto a předal svědkyni tak, aby mohla být sestavena faktura. Svědkyně uvedla, že uvedené údaje již nekontrolovala a podklady dala k fakturaci pracovníkům žalobkyně. Dále doplnila, že žalovaná pro žalobkyni prakticky volala 3 akce a to vánoční, letní a standartní. Problém byl v tom, že žalovaná měla podle smlouvy poskytovat i nahrávky, ty se však dostaly k jejím rukám maximálně z celkového počtu asi z 30%. Co se týče statistik reportů apod., tak ty měl na starosti pan U.. Pokud se jedná o vyúčtování ve vztahu k reportům, stanovení počtů hovorů apod., tak to kontroloval rovněž pan U., který připravoval podklady pro fakturaci, kterou svědkyně následně odsouhlasila a předala pracovníkovi žalobkyně. Tím byla faktura přijata a následně i proplacena. Rovněž

upřesnila, že ke každé kampani žalobkyně existoval call script, který byl předáván protistraně osobně či e-mailem. Dále doplnila, že v rámci letní akce existovaly dvě call centra a to Amax a žalovaná. Prakticky se to týká i ostatních call center, které s nimi spolupracovali. Nejdéle po dobu jednoho roku pracovala pouze s Amaxem a žalovanou. S ostatními firmami to bylo např. 1-3 měsíce. K dotazu žalované poté svědkyně upřesnila, že s většinou call center byla spolupráce ukončena a že dosahovali menších objemových výsledků než žalovaná. Pokud se jedná o kontrolu ze strany žalobkyně, tak s ohledem na vysoký počet hovorů kontrolovali jen počty těchto hovorů, neboť víc kontrolovat nebylo možné. Fyzicky se nebylo možné jednotlivými položkami podrobněji zabývat, neboť pan U. na to byl sám. Navíc v různých fázích jejich činnosti spolupracovali s daleko více call centry. Prakticky nebylo, z časových důvodů, možné cokoliv kromě počtu hovorů uhlídat.

- z listinných důkazů (resp. e-mailů) vyhotovených v období od 16. 8. 2013 do 25. 9. 2014 (přičemž v tomto soudním spise jsou tyto listiny založeny na č. l. 127-181 spisu) soud mj. zjistil, že v tomto období probíhala převážně e-mailová korespondence mezi žalobkyní a žalovanou, resp. jejími zaměstnanci či jednatelem žalované panem Č. Přičemž v mnoha případech tato e-mailová korespondence probíhala mezi paní Š. F. (mj. svědkyní vyslychanou v tomto soudním řízení) a mezi panem D. U. (zaměstnancem žalobkyně) a žalovanou resp. jejími zaměstnanci. Předmětem této korespondence bylo mj. přeposílání Call scriptu či Call scriptu na akci „LÉTO 2014“. Předmětem této korespondence byly i stížnosti oslovených zákazníků, přičemž tyto stížnosti mířily na žalobkyni. Dále jsou obsahem těchto listin i stížnosti (resp. výtky) žalobkyně či paní F. na některé operátory žalované a požadavky na jejich výměnu. Dále se mezi těmito listinami nachází i některé e-maily od oslovených zákazníků, když jsou zde reakce těchto zákazníků na nabízený produkt „CESR“, přičemž se z těchto reakcí jednalo převážně ze strany zákazníků o reakce, kdy žádají ukončení spolupráce se žalobkyní. K tomuto soud pouze uvádí, že co se týče těchto reakcí zákazníků, ty jsou prakticky v drtivé většině z roku 2014. Rovněž tak se mezi těmito listinami nachází i reakce žalobkyně na tyto podněty (resp. stížnosti) oslovených zákazníků a v některých případech i dobropisy žalobkyně vůči některým zákazníkům, kdy žalobkyně byla nucena (dle vyjádření žalobkyně) dobropisovat finanční částky některým těmto zákazníkům, kteří byli osloveni s nabídkou systému „CESR“. Konečně na straně 174-177 se nachází přepisy některých hovorů u některých zákazníků (dvou obchodních společností a dvou fyzických osob – podnikatelů), kdy ve třech případech byly uzavřeny smlouvy v roce 2014 a v jediném případě (Pražská správa nemovitostí, s.r.o.) dne 31. 10. 2013, kdy zde byly uváděny částečné přepisy hovorů, kdy tyto zákazníci oslovují operátory žalované.
- ze svědeckého výslechu paní Š. F., který byl proveden před zdejším soudem dne 8. 11. 2018 soud mj. zjistil, že tato svědkyně vypovídala v mnoha věcech obdobně jako na soudním jednání konaném dne 30. 11. 2016 před Městským soudem v Brně. Co se týče svého vztahu k žalobkyni, uvedla, že přesně neví, od jakého období s ní spolupracuje, ale pravděpodobně od roku 2012. Pokud se jedná o předmět její činnosti, uvedla, že pro žalobkyni vykonává u projektu CESR poptávání externích call center, přičemž toto vykonává pro žalobkyni na základě externí spolupráce, kdy je fyzickou osobou – podnikatelem s tím, že jejím předmětem podnikání je zprostředkovávání služeb. Co se týče problému se žalovanou, uvedla, že problém jejich spolupráce byl v tom, že přístup žalované byl neprofesionální a disponovala nekvalitními lidmi. Navíc tyto problémy se u žalované neustále opakovaly a to proto, že u žalované se za ten rok spolupráce vystřídalo asi 80 operátorů a problém svědkyně viděla i v tom, že vedoucí žalované prostě nestíhali dělat svoji práci. Stejně to bylo i s náhravkami hovorů, kdy tyto náhravky chyběly nebo nebyly kompletní. Další s tím související problémy spočívaly v tom, že jí volali oslovení zákazníci, když uváděli, že operátor jim sdělil něco zcela jiného a když si následně u žalobkyně vyžádali tu předmětnou

nahrávku, tak se zjišťovalo, kde je pravda a v mnoha případech se zjistilo, že skutečně ten operátor odpověděl něco jiného. V takových případech žalobkyně vypadala špatně, následně to musela řešit kolegyně svědkyně, která vystavuje dobropisy. Poté další člověk musel ten dobropis odepsat. Dále žalobkyni přidělávala problémy nekvalitní práce žalované i tím, že ten nespokojený klient se dovolal na oddělení klientské péče žalobkyně a začal nadávat těm lidem na klientském oddělení. Následně se muselo zpětně zjišťovat, jak to skutečně bylo či nebylo. Dále svědkyně uvedla, že např. to, jakým způsobem informovali operátoři žalované o možnosti výpovědi či odstoupení od smlouvy, tak ti operátoři prakticky neměli povědomí o základních pojmech systému „CESR“. Následně proběhlo ze strany zákazníků zase kolečko, kdy volali na zákaznické oddělení, kdy se museli těmi stížnostmi oslovených zákazníků zabývat a zjišťovat pravý skutečný stav věci. Pak se v mnoha případech z důvodu pochybení operátorů žalované, musela žalobkyně omluvit a snažit se o nápravu takto poškozených zákazníků. Co se týče ukončení spolupráce mezi žalobkyní a žalovanou, k tomu svědkyně uvedla, že už to vypadalo několikrát, že dojde k ukončení spolupráce. Už vlastně se zdálo, že k ukončení dojde v období prázdnin, kdy se rozpadl tým žalované. Následně pan Č. řekl, že tam dá nového vedoucího a že se to celé nastartuje. Poté se měsíc a půl nic nestalo a pak začaly opravdu velké problémy, zvláště u té letní akce. To bylo katastrofa, co ti zaměstnanci žalované vykládali osloveným klientům. Pro žalobkyni to bylo nepříjemné, neboť ti lidé byli naštvaní a mysleli si, že to je úmysl od žalobkyně. Navíc těch případů bylo mnoho. Ta akce trvala asi dva měsíce a svědkyně uvedla, že by chápala, že ti lidé žalované udělali chyby dva dny po zahájení akce, ale prakticky i po uplynutí 14 dnů tam ty chyby byly rovněž. Na dotaz žalobkyně, zda bylo v silách firmy žalobkyně udělat nějakou hloubkovou kontrolu v průběhu té spolupráce – svědkyně odpověděla, že nikoliv, neboť právě z toho důvodu si najali profesionální externí call centrum, aby toto nemuseli kontrolovat a řešit. Na další dotaz žalobkyně, zda byly i s jinými spolupracujícími operátory takové problémy – svědkyně uvedla, že s jiným call centrem se to nestalo. Na další dotaz, zda po dobu spolupráce se žalovanou spolupracovali ještě s nějakým jiným call centrem – svědkyně uvedla, že měly Amax a asi ještě jedno call centrum, ale přesně neví název. Závěrem svého výslechu ještě svědkyně odpověděla na dotaz soudu ohledně paní J. H. a následně ohledně pana D. U., o kterém žalobkyně nejdříve tvrdila, že se jedná o správce sítě, ale tato svědkyně soudu sdělila, že se jednalo o vedoucího oddělení klientské péče o zákazníky u žalobkyně. Ohledně paní H. vyslychaná svědkyně uvedla, že se domnívá, že u žalované tato osoba pracovala až v září 2014 a poté přešla k žalobkyni, kde pracovala zhruba po dobu 1 roku. V současnosti již u žalobkyně nepracuje.

7. Co se týče žalobkyní navrhovaného výslechu svědkyně J. H., soud tento navrhovaný důkaz nepřipustil a to z toho důvodu, že ve spise se nachází velké množství listinných důkazů, dále byla slyšena svědkyně Š. F. a byl čten protokol o jednání z 30. 11. 2016, na kterém byly před Městským soudem v Brně vyslyhány svědkyně a tudíž soud dospěl k závěru, že s ohledem na předmět sporu již tento důkaz není potřebný a i z důvodu hospodárnosti řízení soud tedy tento důkaz nepřipustil.

8. Z ust. § 3028 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb. (účinného od 1. 1. 2014) vyplývá, že není-li dále stanoveno jinak, řídí se jiné právní poměry vzniklé přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona, jakož i práva a povinnosti z nich vzniklé, včetně práv a povinností z porušení smluv uzavřených přede dnem nabytí účinnosti tohoto zákona dosavadními právními předpisy.

9. § 19b zákona č. 40/1964 Sb. (účinný do 31. 12. 2013) stanoví, že právnické osoby mají svůj název, který musí být určen při jejich zřízení. Odst. 2 tohoto ustanovení uvádí, že při neoprávněném použití názvu právnické osoby je možné domáhat se u soudu, aby se neoprávněný uživatel zdržel jeho užívání a odstranil závadný stav, je možné se tedy též domáhat přiměřeného zadostiučinění, které může být

požadováno i v penězích. V odst. 3 tohoto ustanovení je uvedeno, že odst. 2 platí přiměřeně i pro neoprávněný zásah do dobré pověsti právnické osoby.

10. V § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb. (obchodní zákoník), který byl účinný do 31. 12. 2013, je uvedeno, že účastníci mohou uzavřít i takovou smlouvu, která není upravena jako typ smlouvy. Jestliže však účastníci dostatečně neurčí předmět svých závazků, smlouva uzavřena není.

11. Předně než soud v tomto odůvodnění sdělí, proč rozhodl tak jak je uvedeno výše v těchto výrocích, je zapotřebí říci, které právní předpisy na tuto věc aplikoval. Co se týče procesních právních předpisů s ohledem na tu skutečnost, že tato věc napadla původně na Městský soud v Brně dne 11. 12. 2014, tak co se týče aplikace procesních předpisů, tyto se řídí občanským soudním řádem účinným od 1. 1. 2014. Pokud se jedná o použití hmotně právních předpisů s ohledem na tu skutečnost, že žalobkyně dovozuje porušení své dobré pověsti z té smlouvy o poskytnutí služeb ze dne 28. 8. 2013, má soud za to, že i s ohledem na ust. § 3028 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb. je nutno v tomto případě aplikovat hmotně právní předpisy účinné do 31. 12. 2013, a to zejména občanský zákoník (zákon č. 40/1964 Sb.) a obchodní zákoník (zákon č. 513/1991 Sb.). Dále soud zdůrazňuje, že před Krajským soudem v Brně je projednáván pouze požadavek žalobkyně na zaplacení finanční částky (asi přiměřeného zadostiučinění ve výši 38 132, 70 Kč) z titulu poškození dobré pověsti právnické osoby (žalobkyně). K tomuto poškození dobré pověsti žalobkyně mělo dojít v důsledku protiprávního jednání žalované, kterého se měla žalovaná dopustit v letech 2013-2014 (konkrétně v období od 24. 10. 2013 do 30. 9. 2014), na základě smlouvy uzavřené dne 28. 8. 2013. Ačkoliv žalobkyně ještě před Městským soudem v Brně uváděla tvrzení, že došlo k jejímu poškození jména (nikoliv dobré pověsti), má soud za to, že s ohledem na poučení, kterého se žalobkyně dostalo na soudním jednání dne 7. 6. 2018 a poté na doplnění skutkových tvrzení žalobkyně ze dne 30. 7. 2018 a i z podstaty věci má soud za to, že se žalobkyně domáhá zaplacení částky 38 132, 70 Kč nikoliv z důvodu poškození jejího dobrého jména, ale z důvodu poškození její dobré pověsti. Dále je třeba říci, že ačkoliv žalobkyně ve svých tvrzeních z 30. 7. 2018 tvrdí, že k tomu protiprávnímu jednání žalované mělo dojít v letech 2013-2014, přičemž to dokládá listinnými důkazy prakticky z převážné části z roku 2014 a otázkou by byla aplikace hmotně právních předpisů do 31. 12. 2013 či od 1. 1. 2014, má soud za to, že s ohledem na datum uzavření té smlouvy o poskytování služeb z 28. 8. 2013, je nutno aplikovat ty hmotně právní předpisy účinné do 31. 12. 2013 (viz odůvodnění soudu, které je výše v tomto rozsudku). Nyní již k vlastnímu rozhodnutí soudu. Na základě provedeného dokazování, zejména listinnými důkazy, čtením svědeckých výslechů provedených ještě před Městským soudem v Brně dne 30. 11. 2016 a svědeckého výslechu paní Š. F., který byl proveden na soudním jednání konaném dne 8. 11. 2018 má soud za to, že žalobkyně svůj nárok na zaplacení zadostiučinění v žalované výši (38 132, 70 Kč) neprokázala. Navíc má soud za to, že s ohledem na žalobkyní vylíčená skutková tvrzení (a k tomu navržené důkazy) je třeba konstatovat, že problém mezi žalobkyní a žalovanou není v tom, že by žalovaná poškodila dobrou pověst žalobkyně, ale problém tkví mezi nimi v občanskoprávní (resp. obchodněprávní) rovině vyplývající právě z již dříve uvedené smlouvy o poskytování služeb z 28. 8. 2013. V této souvislosti je otázkou, zda povinnosti z této smlouvy žalovaná řádně plnila či nikoliv. To však žalovanou nečiní odpovědnou z titulu poškození dobré pověsti právnické osoby (žalobkyně), která je právě předmětem této věci. Z provedených důkazů soud zjistil, že tyto telefonáty činili zaměstnanci žalované (telefonisté) dle tzv. call scriptu. Tyto scripty (tedy jakési scénáře) byly návodem jak konkrétně postupovat ze strany žalované při oslovování potenciálních zákazníků žalobkyně. Zda tyto telefonáty byly zcela dle scriptů je otázkou, ale dle soudu pokud nikoliv, nejednalo se o porušení dobré pověsti žalobkyně, ale spíše o porušení smlouvy ze dne 28. 8. 2013. V této souvislosti soud uvádí, že z provedeného dokazování nebylo zjištěno, že by žalovaná (resp. její zaměstnanci) při výkonu smluvené činnosti (telefonáty zákazníkům) si počínali tak, že svým jednáním poškozovali pověst žalobkyně. Protože předmětem této žaloby (a i jednostranného zápočtu žalobkyně) však byla hypotetická pohledávka z titulu porušení dobré pověsti žalobkyně, soud se zabýval prokázáním této skutečnosti a na základě provedených důkazů uvádí, že takovéto porušení dobré pověsti žalobkyně v důsledku jednání

žalované nespátřuje. Proto nebylo možno žalobě (ani částečně) vyhovět a proto soud v celém rozsahu žalobu na zaplacení částky 38 132, 70 Kč zamítl. I pokud by nedošlo k tomuto zamítnutí z důvodu toho, že soud nespátřuje v tomto popsaném jednání žalované jednání, které by poškodilo dobrou pověst žalobkyně, je zapotřebí říci, že zde existují další faktory, pro které by nemohlo být žalobě vyhověno (nebo zcela vyhověno). Tímto faktorem je mj. příčinná souvislost mezi tvrzeným jednáním žalované a poškozením dobré pověsti. V této souvislosti soud zmiňuje, že to byla sama žalobkyně, která uvedla, že v souvislosti s touto činností pro ni pracovalo až 11 subjektů. Je tedy otázkou, zda by se žalobkyni podařilo prokázat, že to byla jen výlučně žalovaná, která způsobila toto poškození dobré pověsti. Dalším aspektem je ta skutečnost, že v této věci byla dne 17. 9. 2014 mezi účastníky uzavřena dohoda o narovnání, a je otázkou, zda toto narovnání se týkalo veškerých sporných práv a povinností mezi účastníky za činnost z roku 2014. Pokud by tomu tak bylo, tak samozřejmě i existence této dohody o narovnání ze dne 17. 9. 2014 by měla v této věci význam minimálně pro ten rok 2014. Protože ty činnosti, které žalobkyně tvrdí mimo ten rok 2014 jsou prakticky marginální, proto i z tohoto důvodu by žaloba byla z větší části (z převážné části) zamítnuta. Závěrem soud uvádí, že tímto rozsudkem před Krajským soudem v Brně celý spor (z titulu dobré pověsti) nekončí. Jelikož žalobkyně tvrdí, že má vůči žalované pohledávku z titulu poškození dobré pověsti v celkové výši 100 000 Kč a protože před Krajským soudem v Brně bylo rozhodnuto pouze o části tohoto tvrzeného nároku (38 132, 70 Kč), bude před Městským soudem v Brně rozhodováno ještě o zbytku tohoto domnělého nároku, tedy o částce 61 867, 30 Kč. V této souvislosti se zdejší soud domnívá, že tento rozsudek (samozřejmě za předpokladu pokud nabyde právní moci) může Městskému soudu v Brně aspoň částečně při jeho úvahách napomoci při řešení té zbylé pohledávky žalobkyně na zaplacení z titulu poškození dobré pověsti žalobkyně. Co se týče tvrzení žalované o tom, že žalobkyně nedisponuje dobrou pověstí, resp. disponuje špatnou tzv. „zlou“ pověstí, k tomu soud uvádí následující. To, zda má žalobkyně dobrou či zlou pověst, soud v tomto rozsudku nehodnotí. Obecně platí, že právnická osoba má dobrou pověst od svého vzniku, pokud ji neztratí. Tuto ztrátu však prokazuje protistrana (tedy ta strana, která toto tvrdí). Navíc ta skutečnost, zda právnická osoba disponuje „zlou pověstí“ musí být splněna již v okamžiku toho závadného jednání. Z těchto výše uvedených důvodů, kdy dle soudu měla žalobkyně v případě porušení smluvních povinností ze smlouvy z 28. 8. 2013 ze strany žalované požadovat po žalované sankce z této smlouvy, (zejména čl. V bod 1.10) či tyto započítat nebo měla po žalované požadovat náhradu škody např. z titulu neuzavření či vypovězení nasmlouvaných služeb mezi žalobkyní a zákazníky, není žalobkyní popsané jednání žalované však jednáním, kterým by došlo k poškození dobré pověsti žalobkyně. Z výše uvedených důvodů tedy soud rozhodl tak, že žalobu v plném rozsahu zamítl.

12. O náhradě nákladů řízení soud rozhodl dle § 142 odst. 1 o. s. ř., neboť žalovaná měla ve věci plný úspěch. Proto jí přísluší plná náhrada jejich účelně vynaložených nákladů v celkové výši 28 653 Kč. Tyto její účelně vynaložené náklady se sestávají z 8 úkonů právní služby po 2 660 Kč dle § 6 odst. 1 vyhlášky č. 177/1996 Sb. (neboť předmětem tohoto soudního řízení je toliko částka 38 132, 70 Kč), z 8 paušálních náhrad výdajů po 300 Kč (dle § 13 odst. 3 vyhlášky č. 177/1996 Sb.). Dále soud přiznal žalované DPH advokáta ve výši 21%, což činí z 23 680 Kč částku 4 972, 80 Kč. Celkově tak činí účelně vynaložené náklady řízení žalované po zaokrouhlení částku 28 653 Kč.

13. Ve výroku III. soud rozhodl o vrácení žalobkyni zálohy zaplacené na náklady svědeckého ve výši 3 000 Kč. Vzhledem k tomu, že vyslychaná svědkyně svědecke nepožadovala, bude žalobkyni tato částka 3 000 Kč vrácena po nabytí právní moci tohoto rozsudku.

Poučení:

Proti tomuto rozsudku je možno podat odvolání ve lhůtě do 15 dnů ode dne doručení k Vrchnímu soudu v Olomouci, prostřednictvím Krajského soudu v Brně.

V případě pokud povinný (žalobkyně) nezplatí, co jí ukládá vykonatelné rozhodnutí, může se oprávněný (žalovaná) domáhat soudního výkonu rozhodnutí u obecného soudu povinného (žalobkyně).

Brno 7. února 2019

Mgr. Roman Sychra v. r.
samosoudce