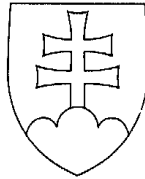


2S 157/09-58
IČS: 1009201212

ÚI - SOI, Kancelária ÚI Bratislava	
číslo:	26.07.2011
číslo:	448/2/09
Pril.:	33/09



Toto rozhodnutie nadobudlo právoplatnosť
dňa M. S. DOM
a vykonateľnosť dňa
Krajský súd v Bratislave
dňa 7.8.SEP.2011

ROZSUDOK V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Krajský súd v Bratislave v senáte zloženom z predsedu senátu Mgr. Viliama Pohančenika a členov senátu JUDr. Mariána Trenčana a JUDr. Vlastimila Pavlikovského, v právnej veci žalobcu: **Slovak Telekom, a.s.**, Karadžičova 10, Bratislava, proti žalovanému: **Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát SOI**, so sídlom Prievozská 32, P.O. Box 29, Bratislava, o preskúmanie zákonnosti rozhodnutia žalovaného č.: SK/0168/99/2009 zo dňa 02.06.2009, v pomere hlasov 3 za, takto

rozhodol:

Krajský súd v Bratislave žalobu **z a m i e t a**.

Žalobcovi sa nepriznáva právo na náhradu trov konania.

Odôvodnenie

Žalobou doručenou súdu dňa 07.08.2009 sa žalobca domáhal preskúmania zákonnosti rozhodnutia žalovaného č. SK/0168/99/2009 zo dňa 02.06.2009, ktorým bolo zamietnuté odvolanie žalobcu a potvrdené rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj č. P/0768/07/08 zo dňa 23.02.2009, ktorým žalobcovi pre porušenie povinnosti predávajúceho neukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a/ zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, zistenej pri výkone kontroly dňa 05.11.2008 v prevádzkarni žalobcu, bola uložená pokuta vo výške 500,- Eur.

Ku skutkovým okolnostiam žalobca uviedol, že dňa 06.12.2007 v súlade so zákonom č. 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách uzavrel so zákazníkom (spotrebiteľom) zmluvu o pripojení, ktorej predmetom bol záväzok žalobcu sprístupniť a poskytovať elektronickú komunikačnú službu internet a záväzok spotrebiteľa platiť za sprístupnenia poskytnutia elektronickej komunikačnej služby internet podľa platnej tarify žalobcu. Bola dohodnutá doba viazanosti 18 mesiacov s tým, že pri splnení tejto podmienky bola poskytnutá

účastníkovi zľava z ceny modemu ADSL Ethernet a jeho cena bola stanovená na 990,- Sk s DPH. Prístup 4G Internet Turbo bol zriadený na existujúcej telefónnej prípojke spotrebiteľa, koncové zariadenie (DSL modem) bolo doručené a nainštalované samotným spotrebiteľom. Žalobca namietal závery žalovaného. Podľa jeho názoru v čase záručnej opravy koncového zariadenia nemá v žiadnom prípade dôvod pozastaviť plnenie svojich povinností poskytovania prístupu k službe internet, ku ktorej sa v zmluve o pripojení zaviazal. Práva spotrebiteľa v tomto prípade neboli dotknuté, prístup na internet mu bol poskytnutý až po koncový bod siete, po ktorý žalobca zodpovedá za funkčnosť a navyše si mohol spotrebiteľ DSL modem obstaráť aj iným náhradným spôsobom. Modemy sú bežne dostupné, ich predaj je plne liberalizovaný a pri splnení stanovených technických požiadaviek neexistuje žiadna prekážka na ich inštaláciu. Žalobca uviedol, že mesačný poplatok podľa zmluvy o pripojení platí spotrebiteľ za zriadenie, udržiavanie a poskytovanie prístupu a nie za intenzitu jeho využívania, resp. nevyužívania. Tak tomu je napríklad pri telefónnych službách, kde sa cena určuje nie za to, či účastník uskutočňuje telefónne hovory, ale za možnosť ich uskutočňovať. Rozhodnutie žalovaného vo veci podania účastníka zmluvy o pripojení p. Heleny Havrilovej zo dňa 22.09.2008, ktorá sa domáhala vrátenia poplatkov za internetový prístup, pretože počas vykonávania záručnej opravy DSL modemu nemohla služby využívať, považoval žalobca za nezákonné a nepreskúmateľné. Žalovaný podľa žalobcu v odôvodnení rozhodnutia nereagoval na námietky uplatnené v odvolaní, nevykonal žiadne navrhované dôkazy a mechanicky si osvojil právny názor prvostupňového orgánu. Taktiež bolo rozhodnutie žalovaného vydané na základe nesprávneho právneho posúdenia v rozpore s § 46 Správneho poriadku. Z týchto dôvodov nemôže uloženie pokuty mať preventívny účinok. Žalobca odmietol tvrdenie žalovaného, že výmena vadného výrobku v priebehu záručnej doby je akousi automatickou deklaráciou toho, že dôvod na poskytovanie prístupu k službe internet zanikol, zmenil sa, alebo dočasne pominul. Kúpa koncového zariadenia je predmetom osobitnej úpravy zmluvy o pripojení, v intenciách zákona a v zmysle všeobecných podmienok na poskytovanie verejnej elektronickej služby internet. Žalobca zdôraznil, že pri vybavovaní reklamácií postupuje podľa špeciálneho zákona č. 610/2003 Z.z., ktorý má prednosť pred všeobecným zákonom na ochranu spotrebiteľa. Žiadal zrušiť napadnuté rozhodnutie žalovaného a vec mu vrátiť na ďalšie konanie.

Podaním doručeným súdu dňa 22.09.2009 žalovaný žiadal žalobu zamietnuť. Zotrval na svojom doterajšom právnom názore a uviedol, že preskúmal prvostupňové rozhodnutie napadnuté odvolaním a nezistil žiaden dôvod na zmenu alebo zrušenie tohto rozhodnutia, preto ho potvrdil a odvolanie žalobcu zamietol. Postih žalobcu považoval žalovaný za dôvodný, právny záver vychádzal zo skutkového stavu zisteného dňa 05.11.2008 a spísaného v inšpekčnom zázname, pričom námietky žalobcu nespochybnili opodstatnenosť postihu za porušenie § 4 ods. 2 písm. a/ zákona 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ si dňa 15.08.2008 u žalobcu uplatnil reklamáciu za vady DSL modemu. Po dobu reklamačného konania, teda od 15.08.2008 do 16.09.2008, nebolo spotrebiteľovi poskytnuté náhradné koncové zariadenie nevyhnutné na využívanie služby internet. Spotrebiteľ teda nemohol využívať v tomto období službu internet poskytovanú žalobcom. Žalobca však napriek tejto skutočnosti vyúčtoval spotrebiteľovi za uvedené obdobie cenu za neposkytovanú službu. Žalobca taktiež uznal opodstatnenosť reklamácie a svoju zodpovednosť za vady reklamovaného výrobku a teda v období reklamačného konania nemohla byť spotrebiteľom využívaná služba z dôvodu na strane žalobcu. Žalobca teda uložil spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, čím sa dopustil porušenia zákona. Žalovaný ďalej uviedol, že v odvolaní žalobca neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky. Podľa názoru žalovaného prvostupňový i druhostupňový správny orgán vo svojich rozhodnutiach náležite odôvodnili právne závery, ku ktorým dospeli

pri posudzovaní prípadu a pri určovaní výšky pokuty zohľadnili okolnosti, ako aj dôvody zisteného porušenia zákona.

Krajský súd v Bratislave ako súd vecne a miestne príslušný na konanie vo veci podľa § 244 a nasl. O.s.p. preskúmal napadnuté rozhodnutie žalovaného a to v rozsahu dôvodov uvedených v žalobe (§ 249 ods. 2 O.s.p.), ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo a dospel k záveru, že žalobu je potrebné zamietnuť podľa § 250j ods. 1 O.s.p., pretože rozhodnutie a postup žalovaného v medziach žaloby je v súlade so zákonom.

Podľa § 244 ods. 1 O.s.p. v správnom súdnictve preskúmajú sudy na základe žalôb alebo opravných prostriedkov zákonnosť rozhodnutí a postupov orgánov verejnej správy.

Pri preskúvaní zákonnosti rozhodnutia súd skúma, či žalobou napadnuté rozhodnutie je v súlade s právnym poriadkom Slovenskej republiky, t.j. najmä s hmotnými a procesnými administratívnymi predpismi.

Súd v intenciách § 244 ods. 1 O.s.p. musí preskúmať aj zákonnosť postupu správneho orgánu. Postupom správneho orgánu sa vo všeobecnosti rozumie aktívna činnosť správneho orgánu podľa procesných a hmotnoprávných noriem, ktorou realizuje právomoc stanovenú zákonmi. V zákonom predpísanom postupe je správny orgán oprávnený, ale súčasne aj povinný vykonať úkony v priebehu konania a konanie musí ukončiť vydaním rozhodnutia, ktoré má zákonom predpísané náležitosti, ak sa na také konanie vzťahuje zákon o správnom konaní.

Z pripojeného administratívneho spisu súd zistil, že na základe podnetu zákazníka žalobcu vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove, pre Prešovský kraj, v prevádzkarni žalobcu kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky zadokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 05.11.2008. Listom č.p.: 832,801 zo dňa 09.01.2009 prvostupňový správny orgán oznámil začatie správneho konania žalobcovi, ku ktorému sa žalobca vyjadril listom doručeným správny orgán dňa 21.01.2009. Dňa 23.02.2009 rozhodol prvostupňový správny orgán rozhodnutím č. P/0768/07/08 o uložení pokuty žalobcovi vo výške 500,- Eur pre porušenie povinnosti predávajúceho neukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu podľa § 4 ods. 2 písm. a/ zák. č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. V odôvodnení rozhodnutia sa konštatuje, že spotrebiteľ si dňa 15.08.2008 uplatnil u žalobcu reklamáciu vadného DSL modemu. Reklamácia bola vybavená dňa 16.09.2008 výmenou za nové zariadenie. Po dobu reklamačného konania nebolo spotrebiteľovi zo strany žalobcu poskytnuté náhradné zariadenie a z uvedeného dôvodu spotrebiteľ nemohol využívať internetové služby poskytované žalobcom. Žalobca napriek tejto skutočnosti vyúčtoval spotrebiteľovi za obdobie od 15.08.2008 do 16.09.2008 cenu internetových služieb. Žalobca takto uložil spotrebiteľovi bez právneho dôvodu povinnosť zaplatiť za poskytovanie internetových služieb aj napriek tomu, že spotrebiteľ tieto služby nemohol využívať z dôvodov na strane žalobcu. Ďalej sa v rozhodnutí citujú všeobecné podmienky žalobcu, podľa ktorých vráti žalobca pomernú časť už zaplatenej mesačnej ceny pri porušení poskytovania služby internet trvajúcim nepretržite dlhšie ako jeden kalendárny deň, pokiaľ účastník za toto porušenie nezodpovedá. Podmienkou je, že účastník včas ohlásí prerušenie alebo sa žalobca o takomto prerušení dozvie inak. Pri určení výšky pokuty prvostupňový správny orgán prihliadal na skutočnosť, že ukladaním spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Zároveň účel sledovaný zákonom, podľa ktorého má

spotrebiteľ okrem iného právo na informácie na ochranu svojho zdravia bezpečnosti a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici, pričom vyjadril presvedčenie, že takto uložená pokuta je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona. Žalobca dňa 20.03.2009 podal proti tomuto rozhodnutiu odvolanie, v ktorom namietal, že rozhodnutie je nezrozumiteľné a nepreskúmateľné. Namietal použitie bodu 11 časti 4 Všeobecných obchodných podmienok žalobcu, pričom jeho výhrada spočívala v neúplnosti citácie, ktorá mala za následok deformovanie obsahu a došlo k nesprávnej kvalifikácii plnenia povinností žalobcu ako predávajúceho. Takisto nesúhlasil s tým, že spotrebiteľ nemohol pre poruchu DSL modemu služby žalobcu využívať. Právny dôvod na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby internet počas opravy koncového zariadenia nezanihol. Žalobca si v tejto veci riadne a včas splnil svoje povinnosti, reklamáciu DSL modemu vo vlastníctve spotrebiteľa vybavil v rámci zákonom stanovených lehôt a spôsobom upraveným vo Všeobecných obchodných podmienkach. Rozhodnutím č.: SK/0168/99/2009 zo dňa 02.06.2009 žalovaný zamietol odvolanie žalobcu a rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu potvrdil. V odôvodnení tohto rozhodnutia sa konštatuje, že žalobca vystupujúci v danom prípade v pozícii predávajúceho nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu. K uplatneniu reklamácie došlo na výrobok, ktorý bol spotrebiteľovi odpredaný žalobcom pri podpísaní zmluvy o poskytovaní služby, pričom práve tento výrobok bol predpokladom na jej využívanie zo strany spotrebiteľa. Ak spotrebiteľ nemohol využívať službu z dôvodu vady na výrobku, za ktorý zodpovedá žalobca, potom podľa názoru žalovaného možno hovoriť o tom, že k nevyužitiu služby počas reklamačného obdobia došlo práve z dôvodov vzniknutých na strane žalobcu. Pokiaľ žalobca od spotrebiteľa vyžadoval plnenie (úhradu mesačného poplatku za využitie služby) v prípade, že spotrebiteľ za takéto plnenie nedostal dohodnuté protiplnenie (možnosť využitia služby internet) a to z dôvodov priamo na strane žalobcu (žalobca uznal zodpovednosť za vadu výrobku, ktorý bol predpokladom využitia služby), nemožno potom hovoriť o existencii právneho dôvodu, pre ktorý by bol žalobca oprávnený na takýto postup. Spotrebiteľ síce mal možnosť zabezpečiť si iné koncové zariadenie, napr. zmluvu o výpožičke so žalobcom, túto možnosť však spotrebiteľ využiť nemohol, nakoľko v čase reklamácie voľné koncové zariadenia v prevádzkarni žalobcu neboli k dispozícii. Žalobca mal preto zabezpečiť vysporiadanie záväzkov inou možnou formou z dôvodu nemožnosti využitia služby spotrebiteľom, za ktorú však musel uhradiť príslušný mesačný poplatok. Ďalej sa žalovaný vyjadril k námietkam žalobcu, že reklamácia DSL modemu bola v danom prípade vybavená zákonom požadovaným spôsobom, že bod 11 časti 4 Všeobecných obchodných podmienok bol neúplne správnym orgánom prvého stupňa citovaný v odôvodnení napadnutého rozhodnutia. Žalovaný k tomu uviedol, že tieto skutočnosti síce boli uvedené v odôvodnení prvostupňového rozhodnutia, pri posudzovaní prípadu však z týchto skutočností správny orgán nevychádzal a nepoužil ich ako súčasť svojej právnej úvahy, keďže podľa názoru správneho orgánu, ale aj žalobcu, sa uvedený bod nedotýka prípadu spotrebiteľa. Záverom rozhodnutia sa konštatuje, že žalobca plne zodpovedá za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly a to bez ohľadu na dôvody a skutočnosti, ktoré uviedol vo svojom odvolaní. K výške uloženej pokuty sa v rozhodnutí o odvolaní konštatuje, že konanie žalobcu, kedy ukladá spotrebiteľovi bez právneho dôvodu povinnosť úhrady poplatku za využitie služby, ktorá v skutočnosti nemohla byť ním použitá, je možno považovať za závažné a to aj vzhľadom na finančné poškodenie spotrebiteľa vo výške poplatku, ktorý uhradil za použitie služby v období, kedy ju nemohol využívať. Do úvahy vzal správny orgán aj trvanie tohto

obdobia (od 15.08.2008 do 16.09.2008) a rozsah zisteného porušenia zákona, keďže nedostatok bol zaznamenaný len v jednom prípade.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 150/2007 Z.z. predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu.

Podľa § 24 ods. 1 zákona č. 150/2007 Z.z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobe uvedenej v § 26 pokutu do 2 000 000 Sk (66.387,83 Eur); za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 5 000 000 Sk.

S ohľadom na vymedzenie žalobných dôvodov pripadlo súdu posúdiť, či rozhodnutie vydané v predmetnej veci obsahovalo všetky zákonné náležitosti, či v konaní neboli porušené procesné práva žalobcu, či zistený skutkový stav poskytoval dostatočný podklad pre vydané rozhodnutie a či bol zistený skutkový stav i adekvátne právne posúdený.

Po preskúmaní veci súd konštatoval, že rozhodnutie žalovaného i rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu obsahuje všetky zákonom stanovené formálne i obsahové náležitosti, vydal ho orgán na to príslušný, pričom postupoval v medziach zákonom stanoveného postupu.

V správnom konaní bolo rozhodnuté, že žalobca porušil § 4 ods. 25 písm. a) zákona č. 250/2007, za čo mu správny orgán uložil pokutu podľa § 24 ods. 1 uvedeného zákona vo výške 500,- Eur.

Zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti výrobcov, predávajúcich, dovozcov a dodávateľov a upravuje pôsobnosť orgánov verejnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vztahuje sa na predaj výrobkov a poskytovanie služieb. Spotrebiteľom je fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá nakupuje výrobky alebo používa služby pre osobnú potrebu, alebo pre potrebu príslušníkov svojej domácnosti. Predávajúcim je podnikateľ, ktorý spotrebiteľovi ponúka alebo predáva výrobky, alebo poskytuje služby. Spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, ako aj ochranu svojich ekonomických záujmov.

I keď zákon 610/2003 Z.z. o elektronických komunikáciách upravujúci podmienky na poskytovanie elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb a práva a povinnosti podnikov a užívateľov elektronických komunikačných sietí a elektronických komunikačných služieb, ochranu týchto sietí a služieb, upravuje reklamačný proces samostatne, právny vzťah medzi žalobcom a spotrebiteľom opísaný vyššie nevylučuje z pôsobnosti zákona č. 250/2007 Z.z. Napriek tomu, že žalobca reklamáciu DSL modemu vybavil v súlade so zákonom č. 610/2007 Z.z., nestratil jeho zákazník, uplatňujúci si náhradu, postavenie spotrebiteľa s právami na tento status sa vzťahujúcimi.

Žalobca v žalobe namietal, že žalovaný v odôvodnení svojho rozhodnutia nereagoval na námietky uplatnené v odvolaní, nevykonal žiadne navrhované dôkazy a mechanicky si osvojil právny názor prvostupňového orgánu. Tu súd v celom rozsahu poukazuje na odôvodnenie prvostupňového ako aj žalobou napadnutého rozhodnutia, s ktorým sa stotožňuje. Správne orgány svoje rozhodnutia náležite odôvodnili, žalovaný sa vysporiadal so všetkými

námietkami žalobcu uvedenými v rozklade a správne aplikoval v danom prípade právne predpisy. Žalobca v odvolaní proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj č. P/0768/07/08 zo dňa 23.02.2009 neuviedol žiadne nové právne podstatné skutočnosti, ktoré by si vyžadovali doplniť dokazovanie v konaní a ani také, ktoré by boli vyvolali zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Preto žalovaný, podobne ako v tomto konaní súd, potvrdil právny záver prijatý prvostupňovým správnym orgánom.

Podľa bodu 1. písm. d) článku II. Časti III. Všeobecných podmienok na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet, ktorá bola súčasťou zmluvy o pripojení uzavretej medzi žalobcom a spotrebiteľom, má tento právo na vrátenie pomernej časti ceny za čas neposkytnutia služby v prípade zavinenia žalobcom. Podľa bodu 11 Časti IV má spotrebiteľ pri prerušení poskytovania služby Internet, trvajúcom dlhšie ako 1 kalendárny deň, právo na vrátenie pomernej časti už zaplatenej mesačnej ceny tejto služby.

Žalovaný mal v správnom konaní dostatočne preukázané, že žalobca so spotrebiteľom dňa 06.12.2007 uzavrel zmluvu o pripojení so spotrebiteľom, ktorej predmetom bol záväzok žalobcu sprístupniť a poskytovať elektronickú komunikačnú službu internet a záväzok spotrebiteľa platiť za poskytnutie služby podľa platnej tarify žalobcu s dobou viazanosti 18 mesiacov. Zároveň žalobca spotrebiteľovi predal DSL modem, ktorý mal spotrebiteľ sám nainštalovať, aby slúžil účelu podľa zmluvy. Skutočnosť, že DSL modem bol spotrebiteľom od žalobcu kúpený na základe jednej zmluvy spolu so záväzkom byť účastníkom požívajúcim za odplatu po dobu 18 mesiacov elektronickej komunikačnej služby internet, nie je jediným dôvodom, prečo je potrebné považovať funkčnosť DSL modemu za podmienku riadneho plnenia zmluvy o pripojení žalobcom. Spotrebiteľ DSL modem od žalobcu kúpil za výhodnejšiu sumu, za čo sa zaviazal od neho odoberať služby nie kratšie, ako po dobu 18 mesiacov. Pokiaľ by bol DSL modem zakúpený od žalobcu funkčný, mohol spotrebiteľ služby nerušene užívať. Tvrdenie žalobcu, že po dobu nefunkčnosti ním predaného DSL modemu, mohol spotrebiteľ používať iný, spotrebiteľom zakúpený DSL modem, nepovažoval súd za vhodný argument. Vzhľadom na skutočnosť, že DSL modem od žalobcu bol vadný, čo uznal sám žalobca, spotrebiteľovi by zavinением žalobcu vznikol náklad na zadováženie si ďalšieho modemu. Takisto by stratila logický zmysel 18 mesačná viazanosť dohodnutá za kúpu zľavneného DSL modemu. Podľa názoru súdu existuje úzky vzťah medzi poskytovaním elektronickej komunikačnej služby internet, záväzkom spotrebiteľa odplata ich užívať po dobu 18 mesiacov a DSL modemom, ktorého funkčnosť sa predpokladá po dobu 18-mesačnej viazanosti. Podľa bodu 1. písm. c) článku II. Časti III. Všeobecných podmienok na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet zákazník žalobcu má právo na bezplatné odstránenie porúch v poskytovaní služby, ktoré nezavinil, pričom prerušenie elektrického napájania DSL modemu sa nepovažuje za poruchu. Z toho vyplýva, že žalobca v súlade so zmluvou, ktorej súčasťou boli Všeobecné podmienky na poskytovanie verejnej elektronickej komunikačnej služby Internet, zodpovedal za funkčnosť internetu i funkčnosť DSL modemu.

Dňa 15.08.2008 spotrebiteľ uplatnil u žalobcu reklamáciu vadného DSL modemu. Reklamácia bola vybavená dňa 16.09.2008 výmenou za nové zariadenie. Po dobu reklamačného konania nebolo spotrebiteľovi zo strany žalobcu poskytnuté náhradné zariadenie a spotrebiteľ nemohol využívať internetové služby poskytované žalobcom. Žalobca napriek tejto skutočnosti vyúčtoval spotrebiteľovi za obdobie od 15.08.2008 do 16.09.2008 cenu internetových služieb. Žaloba takto v rozpore s § 4 ods. 2 písm. a zákona č. 250/2007 Z.z. uložil spotrebiteľovi bez právneho dôvodu povinnosť zaplatiť za poskytovanie

internetových služieb aj napriek tomu, že spotrebiteľ tieto služby nemohol využívať z dôvodov na strane žalobcu.

Uloženie pokuty za spáchanie priestupku a jej výška v rámci prípustnej zákonnej sadzby sú zásadne v diskrečnej právomoci žalovaného. Či sa bude uložená pokuta pohybovať v hornej alebo v spodnej hranici prípustnej sadzby závisí od jeho uváženia, pričom je však povinný rešpektovať zákonné kritériá stanovené v súlade s právom, vyhodnotiť ich pre daný prípad a zvolenú výšku pokuty náležite odôvodniť. Správne uváženie o otázkach, v ktorých zákon dáva priestor správnomu orgánu na voľnú úvahu, je v zásade preskúmateľné súdom iba v tom rozsahu, či také rozhodnutie nevybočilo z medzí a hľadísk ustanovených zákonom. Úlohou súdu v správnom súdnictve nie je posudzovať účelnosť a vhodnosť správneho uváženia, ale len preskúmať, či takáto úvaha nevybočila z medzí a hľadísk ustanovených zákonom, či je v súlade s pravidlami logického myslenia a či podklady pre takúto úvahu boli zistené úplne a riadnym procesným postupom. Pokiaľ sú tieto predpoklady splnené, nemôže súd z tých istých skutočností vyvodzovať iné alebo opačné závery.

V danom prípade bola pokuta uložená blízko dolnej hranice možného zákonného rozpätia, pričom správny orgán pri určovaní jej výšky zobral do úvahy trvanie zisteného porušenia zákona a tiež, že nedostatok bol zaznamenaný len v jednom prípade. Z uvedeného hľadiska preto uložená pokuta spĺňa tak represívnu funkciu voči žalobcovi ako aj funkciu individuálnej a generálnej prevencie a súd nepovažoval rozhodnutie žalovaného o uložení pokuty blízko dolnej hranice zákonnej sadzby za zjavne vybočujúce z medzí a hľadísk zákona.

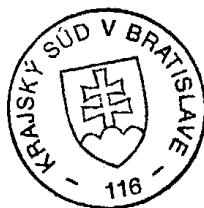
Z vyššie uvedených dôvodov bol postup žalovaného, ako aj preskúmané rozhodnutie v súlade so zákonom a preto súd žalobu podľa § 250j ods. 1 O.s.p. zamietol.

O trovách konania rozhodol súd podľa § 250k ods. 1 O.s.p. tak, že v konaní neúspešnej žalobkyni právo na ich náhradu nepriznal.

P o u č e n i e : Proti tomuto rozsudku možno podať odvolanie do 15 dní odo dňa jeho doručenia, písomne, dvojmo na Krajský súd v Bratislave.

V odvolaní sa má popri všeobecných náležitostiach (§ 42 ods. 3 O.s.p.) uviesť, proti ktorému rozhodnutiu smeruje, v akom rozsahu sa napáda, v čom sa toto rozhodnutie alebo postup súdu považuje za nesprávny a čoho sa odvolateľ domáha.

V Bratislave, dňa 25.05.2011



Mgr. Viliam Pohančenič
predseda senátu

Za správnosť vyhotovenia:
Ladislava Drahovská

Úl - SOI, Kancelária ÚR Bratislava	
číslo:	17. 05. 2010
číslo:	832/17/2010

123/2/09



ROZSUĐOK

Toto rozhodnutie nadobudlo právoplatnosť dňa 20. 5. 2010
 Krajský súd v Prešove
 dňa 7. 05. 2010

V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Krajský súd v Prešove v senáte zloženom z predsedníčky senátu JUDr. Ľuboslavy Mruškovičovej a sudkyň JUDr. Evy Slávikovej a JUDr. Kataríny Morozovej Nemcovej v právnej veci žalobcu **VASPOT s.r.o.**, Areál RDP č. 268, Kľušov, zastúpeného JUDr. Michalom Vtkolinským, advokátom, Námestie SNP 17/29, Zvolen, proti žalovanému **Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie**, Prievozská 32, Bratislava, o preskúmanie zákonnosti rozhodnutia a postupu žalovaného zo dňa 15. mája 2009 č. SK/0161/99/2009 na základe žaloby takto

rozhodol:

Žalobu **z a m i e t a**.

Náhradu trov konania účastníkom **n e p r i z n á v a**.

Odôvodnenie

Preskúmaným rozhodnutím zo dňa 15.5.2009 žalovaný vo veci odvolania žalobcu proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici č. P/0590/06/08 zo dňa 20.2.2009, ktorým bola žalobcovi podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) uložená peňažná pokuta vo výške 500,- € pre porušenie § 18 ods. 4 zákona podľa § 59 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (ďalej len „Správny poriadok“) rozhodol tak, že odvolanie žalobcu zamietol a rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu potvrdil.

Rozhodnutie odôvodnil tým, že inšpektormi Slovenskej obchodnej inšpekcie bolo kontrolou vykonanou dňa 16.12.2008 v prevádzkarni žalobcu zistené, že si nesplnil povinnosť vybaviť reklamácie spotrebiteľov v zákonom stanovenej lehote. Uviedol, že šetrením podnetu spotrebiteľa č. 910/08 zo dňa 10.12.2008 bolo presne a spoľahlivo zistené, že spotrebiteľka si dňa 29.10.2008 uplatnila reklamáciu výrobku, ktorá nebola do dňa vykonania kontroly preukázateľne vybavená. Zároveň bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľky č. 60/08, prijatá

dňa 2.10.2008, bola podľa evidencie reklamácií vybavená odovzdaním dňa 4.11.2008 a reklamácia spotrebiteľky č. 61/08, prijatá dňa 3.10.2008, bola podľa evidencie reklamácií vybavená odovzdaním dňa 13.11.2008, t.j. po zákonom stanovenej lehote 30 dní. Konštatoval, že za zistené nedostatky podľa § 2 písm. b/ zákona v plnom rozsahu zodpovedá žalobca ako predávajúci.

Poukázal na námietky žalobcu uvedené v odvolaní, kde k reklamáci č. 60/08 uviedol, že v deň uplatnenia reklamácie bol spotrebiteľke vydaný reklamačný list, na ktorom bolo predtlačným písmom uvedené „reklamácia bude opravená do 30 dní na tejto predajni“. Zároveň pri ďalšej predtlačí „vybavenie veľkoobchodu“ je uvedená poznámka opravené 8.10.2008 a „prevzala Vandáková“. Z predmetného reklamačného lístka nepochybne vyplýva, že predávajúci reklamáciu spotrebiteľky prijal, uznal ju ako oprávnenú, vydal spotrebiteľke potvrdenie o prijatí, informoval spotrebiteľku o spôsobe vybavenia a vydal doklad o vybavení reklamácie v zákonom určenej 30-dňovej lehote. Namietal, že pri splnení všetkých povinností nemohol ukončiť reklamačné konanie odovzdaním opraveného výrobku, pretože mu zo strany spotrebiteľky, napriek tomu že bola poučená o svojich právach, nebola poskytnutá súčinnosť, nakoľko si spotrebiteľka prevzala opravený výrobok dňa 4.11.2008 z dôvodu, že jej prevzatie výrobku z časových dôvodov skôr nevyhovovalo. Rovnaké námietky uviedol žalobca aj v prípade reklamácií č. 61/08 zo dňa 30.10.2008 a č. 67/08 zo dňa 29.10.2008.

Ďalej žalobca v odvolaní poukázal na to, že ani v jednom prípade prvostupňový správny orgán nezohľadnil, že spotrebiteľky svojím pasívnym konaním marili ukončenie reklamačného konania z dôvodu, že si opravené výrobky neprevzali v 30-dňovej lehote na vybavenie reklamácie napriek tomu, že boli poučené o spôsobe vybavenia reklamácie a dĺžke reklamačnej lehoty. Taktiež namietal, že nebol poučený o svojom práve podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom a bolo mu doručené len oznámenie o začatí správneho konania bez výzvy resp. poučenia o tom, že sa môže vyjadriť k zisteným nedostatkom.

Žalovaný námietky žalobcu vyhodnotil ako bezpredmetné a vo vzťahu k týmto argumentoval § 24 ods. 1 zákona, z ktorého vyplýva že zákonom je uložená obligatórna povinnosť správneho orgánu pristúpiť k uloženiu pokuty pri zistení porušenia povinností vyplývajúcich zo zákona, preto bolo začaté aj správne konanie. Žalobca bol povinný dodržať zákonom stanovenú lehotu na vybavenie reklamácie, ktorá nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Na tejto skutočnosti nič nemenia ani žalobcom predložené doklady – reklamačné listy, z ktorých spotrebiteľ nie je informovaný kedy bude jeho reklamácia vybavená. Námietku žalobcu, že na reklamačnom liste je predtlačené, že reklamácia bude vybavená do 30 dní na predajni neakceptoval z dôvodu, že v predložených reklamačných listoch nie je uvedený dátum kedy bude reklamácia vybavená, teda kedy bude ukončené reklamačné konanie. Požiadavka na informovanie spotrebiteľa o vybavení reklamácie konkrétnym dátumom je namieste, nakoľko samotný spotrebiteľ nemá povinnosť chodiť každý deň počas 30-dňovej lehoty do prevádzky a zisťovať či už je jeho reklamácia vybavená.

Dôvodil, že reklamácia môže byť vybavená opravou, výmenou, vrátením peňazí, poskytnutím zľavy z ceny alebo zamietnutím v závislosti od charakteru vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Reklamáciu je možné považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci preukáže, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať jeho nároky závislé od toho, či je vada odstrániteľná alebo neodstrániteľná. Pokiaľ predávajúci vie preukázať, že opravený výrobok bol v prevádzkarni pripravený na prevzatie

spotrebiteľom, reklamácia bola vybavená v zákonnej lehote iba za predpokladu, že o tom vedel aj spotrebiteľ. Ďalej uviedol, že ustanovenia Občianskeho zákonníka nestanovujú spôsob akým má predávajúci oznámiť, že reklamácia je vybavená. Oznámenie môže byť písomné, telefonické alebo ústne, musí byť však preukázateľné. Spôsob oznámenia o vybavení reklamácie je v zásade dohodou medzi predávajúcim a kupujúcim. Prvostupňový správny orgán pri kontrole zisťoval, či tovar bol v lehote opravený, či bol v predajni k dispozícii pre spotrebiteľa a či o tom spotrebiteľ vedel alebo mohol vedieť.

Konštatoval, že počas kontroly žalobca relevantným spôsobom nepreukázal, že predmetné reklamácie boli vybavené v zákonom stanovenej lehote. Tvrdenie žalobcu, že reklamácie boli vybavené v 30-dňovej lehote opravou považuje za neopodstatnené, nakoľko pri kontrole nepredložil dôkazy, ktoré by to potvrdzovali. Z predložených dôkazov naopak vyplýva, že porušil § 18 ods. 4 zákona, ktorý ukladá predávajúcemu povinnosť vybaviť reklamáciu ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní, k čomu v danom prípade nedošlo. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva ako by išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť. Nakoľko došlo preukázateľne k porušeniu zákona, je pre posúdenie veci irelevantné, že žalobca v odvolaní poukazoval na prijatie reklamácie, vydanie potvrdenia o prijatí, uznanie reklamácie, informovanie o spôsobe vybavenia a vydanie dokladu o vybavení reklamácie. V konkrétnom prípade nie sú tieto skutočnosti žalobcovi vytýkané.

Vo vzťahu k výške pokuty žalovaný v napadnutom rozhodnutí poukázal na ust. § 24 ods. 5 zákona, podľa ktorého sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Nesplnením si povinností vyplývajúcich predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona bol spotrebiteľ ukrátený na svojom práve na riadne vybavenie reklamácie v lehote stanovenej zákonom, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného citovaným zákonným ustanovením. Vzhľadom k uvedenému bola pokuta uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a od uloženej pokuty očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok. K námietke žalobcu, že nebol vyzvaný resp. poučený o tom, že sa môže vyjadriť k zisteným nedostatkom žalovaný uviedol, že túto námietku považuje za účelovú, nakoľko podľa § 33 ods. 2 Správneho poriadku bol žalobca v oznámení o začatí správneho konania riadne poučený o možnosti vyjadriť sa k zisteným nedostatkom do 5 dní odo dňa doručenia oznámenia, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Súčasťou poučenia bolo aj upovedomenie, že ak účastník konania svoje práva nevyužije, bude vo veci rozhodnuté v súlade s ust. § 46 Správneho poriadku.

Včas podanou žalobou sa žalobca domáhal preskúmania napadnutého rozhodnutia, ktoré žiadal zrušiť a vrátiť vec žalovanému na ďalšie konanie.

Poukázal na ust. § 2 písm. l/ a § 18 ods. 4, 5 a 6 zákona. Uviedol, že reklamácia č. 60/08 bola od spotrebiteľky Zuzany Vandákovvej prijatá dňa 2.10.2008. V ten istý deň jej bol vydaný reklamačný list, na ktorom okrem ostatných náležitostí bola uvedená vada tovaru, pričom predtlačným písmom je na reklamačnom liste uvedené „reklamácia bude opravená do 30 dní na tejto predajni“. Na reklamačnom liste je ďalej pečiatka a podpis predávajúceho, ako aj podpis spotrebiteľky. Pri ďalšej predtlačí „vybavenie veľkoobchodu“ je uvedená poznámka opravené 8.10.2008 a prevzala Vandáková. Z tohto reklamačného listu je nepochybné, že ako

predávajúci reklamáciu od spotrebiteľky prijal dňa 2.10.2008, reklamáciu uznal ako oprávnenú a vydal spotrebiteľke potvrdenie o prijatí reklamácie podľa ust. § 18 ods. 5 zákona. Informoval spotrebiteľku o spôsobe vybavenia reklamácie a toho istého dňa vydal doklad o vybavení reklamácie v zákonom určenej 30-dňovej lehote, podľa ust. § 18 ods. 6 zákona. Dôvodil, že aj napriek tomu, že si ako predávajúci splnil všetky povinnosti ktoré mu ukladá zákon, nemohol ukončiť reklamačné konanie odovzdaním opraveného výrobku z dôvodu, že mu zo strany spotrebiteľky aj napriek poučeniu podľa reklamačného listu o jej právach a spôsobe vybavenia reklamácie, o dĺžke reklamačnej lehoty, čo podpisom na reklamačnom liste potvrdila, nebola poskytnutá z jej strany súčinnosť pri ukončení reklamačného konania – prevzatí opraveného výrobku. Spotrebiteľka si opravený výrobok prevzala až dňa 4.11.2008 z dôvodu, že jej prevzatie opraveného výrobku z časových dôvodov skôr nevyhovovalo a nie preto, že by ako spotrebiteľ nevybavil reklamáciu v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

K ďalšej reklámii č. 61/08 uviedol, že reklamácia bola od spotrebiteľky Lujzy Jackuliakovej prijatá dňa 3.10.2008. V ten istý deň jej bol vydaný reklamačný list, na ktorom okrem ostatných náležitostí bola uvedená vada tovaru, ďalej bolo na ňom uvedené, že „reklamácia bude opravená do 30 dní na tejto predajni“. Na reklamačnom liste bola pečiatka a podpis predávajúceho, ako aj podpis spotrebiteľky. Pri ďalšej predtlačí „vybavenie veľkoobchodu“ je uvedená poznámka oprava 20.10.2008. Reklamáciu od spotrebiteľky prijal dňa 3.10.2008, toho istého dňa reklamáciu uznal ako oprávnenú a vydal spotrebiteľke potvrdenie o prijatí reklamácie podľa § 18 ods. 5 zákona. Taktiež ju informoval o spôsobe vybavenia reklamácie a vydal jej doklad o vybavení reklamácie v zákonom určenej 30-dňovej lehote podľa § 18 ods. 6 zákona. Ako v prípade predchádzajúcej reklamácie č. 60/08 argumentoval, že nemohol ukončiť ani toto reklamačné konanie odovzdaním opraveného výrobku z dôvodu, že mu zo strany spotrebiteľky napriek tomu, že bola poučená o svojich právach a spôsobe vybavenia reklamácie, o dĺžke reklamačnej lehoty a svojim podpisom na reklamačnom liste tieto skutočnosti a poučenie potvrdila, nebola poskytnutá súčinnosť pri ukončení reklamačného konania – prevzatí opraveného výrobku. Spotrebiteľka si opravený výrobok prevzala až dňa 13.11.2008, kedy to spotrebiteľke vyhovovalo.

V prípade reklamácie č. 67/08 uviedol, že od spotrebiteľky bola reklamácia prijatá dňa 29.10.2008. V ten istý deň bol p. Oravkinovej – spotrebiteľke vydaný reklamačný list, na ktorom okrem ostatných náležitostí bola uvedená vada tovaru a predtlačeným písmom na reklamačnom liste bolo uvedené „reklamácia bude opravená do 30 dní na tejto predajni“. Reklamačný list bol označený pečiatkou a podpisom predávajúceho ako aj podpisom spotrebiteľky. Pri ďalšej predtlačí „vybavenie veľkoobchodu“ je uvedená poznámka – opravená 14.11.2008. K uvedenej reklámii opäť uviedol, že aj napriek tomu že si splnil všetky povinnosti, ktoré mu ukladá zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavovaní reklámii nemohol ukončiť reklamačné konanie odovzdaním opraveného výrobku z dôvodu, že mu zo strany spotrebiteľky aj napriek tomu, že bola poučená o svojich právach o spôsobe vybavenia reklamácie, o dĺžke reklamačnej lehoty a svojim podpisom na reklamačnom liste tieto skutočnosti a poučenie potvrdila, nebola poskytnutá súčinnosť. Opravený výrobok si spotrebiteľka prišla prevziať až dňa 19.12.2008, keď jej to vyhovovalo.

Namietal, že prvostupňový správny orgán ani v jednom z uvedených prípadov nezohľadnil skutočnosť, že spotrebiteľky svojim pasívnym konaním marili ukončenie reklamačného konania a opravené výrobky si neprevzali v stanovenej 30-dňovej lehote určenej na vybavenie reklamácie aj napriek tomu, že zo strany žalobcu ako predávajúceho

boli poučené o spôsobe vybavenia reklamácie a dĺžke reklamačnej doby. Spotrebiteľky podľa poučenia uvedeného na reklamačnom lístku vedeli, že reklamovaný tovar si môžu prevziať do uplynutia reklamačnej doby, t.j. do 30 dní od uplatnenia reklamácie podľa toho ako im to bude vyhovovať.

Argumentoval, že platné znenie § 18 ods. 4 zákona nepozná spôsob oznámenia o vybavení reklamácie, preto je toho názoru, že mu bola uložená sankcia za porušenie povinnosti, ktorá nie je upravená zákonom. Zákon ukladá predávajúcemu povinnosť vydať spotrebiteľovi potvrdenie (§ 18 ods. 5) a o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie (§ 18 ods. 6). Tieto povinnosti si splnil vydaním reklamačného listu, na ktorom sú uvedené všetky náležitosti, ktoré zákon požaduje, t.j. reklamačný list je potvrdením o prijatí reklamácie a súčasne aj písomným dokladom vystaveným najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie o vybavení reklamácie.

Poukázal na ust. § 24 ods. 1 a 5 zákona a namietal, že pri protiprávnom konaní žalovaný v rozhodnutí neuvádza aký charakter malo konanie žalobcu a tiež absentuje pri výške sankcie detailnejšie uvedenie závažnosti porušenia povinnosti. Samotné rozhodnutie o uložení pokuty za porušenie zákonných povinností je odôvodnené len konštatovaním, že žalovaný prihladal na charakter protiprávneho konania a na rozsah jeho následkom, preto je toho názoru, že v tejto časti je rozhodnutie nepreskúmateľné pre nedostatok dôvodov. Ani prvostupňový správny orgán ani žalovaný sa pri rozhodovaní nezaoberali relevantnými skutočnosťami, resp. neuviedli prečo napriek týmto zisteniam rozhodli tak ako rozhodli. Z uvedených dôvodov nie je rozhodnutie žalovaného vydané na základe spoľahlivo zisteného stavu vecí a v súlade s platnými právnymi predpismi. Konštatoval, že na konanie o uloženie sankcie podľa § 24 ods. 1 a 4 zákona sa vzťahuje zákon č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a citoval § 46, § 47 ods. 2 a 3 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní.

K žalobe sa vyjadril žalovaný podaním zo dňa 18.9.2009, v ktorom žiadal žalobu ako nedôvodnú v celom rozsahu zamietnuť.

Krajský súd podľa § 250j ods. 1 O.s.p. preskúmal napadnuté rozhodnutie a konanie ktoré mu predchádzalo v rozsahu a z dôvodov uvedených v žalobe, vypočul účastníkov konania, oboznámil sa s administratívnym spisom žalovaného a dospel k záveru, že žaloba nie je dôvodná.

V danom prípade je predmetom preskúmania rozhodnutie žalovaného zo dňa 15.5.2009, ktorým zamietol odvolanie žalobcu a potvrdil rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu zo dňa 20.2.2009, ktorým mu bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákona“) uložená pokuta vo výške 500,- € za porušenie § 18 ods. 4 zákona, lebo reklamácie nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní.

Podľa § 18 ods. 4 zákona, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje a je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m/ ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do troch pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu

výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 2 písm. l/ a m/ zákona, reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. Vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, **písomná výzva na prevzatie plnenia** alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Z obsahu odôvodnení rozhodnutí správnych orgánov aj administratívneho spisu vyplýva, že pod číslom reklamácie 60/08 bola dňa 2.10.2008 prijatá reklamácia spotrebiteľky Zuzany Vandákovvej a v kolonke podpis zákazníka – dátum prevzatia je uvedené „prevzala Vandáková 4.11.2008“. Pod číslom reklamácie 61/08 je uvedené, že dňa 3.10.2008 bola prijatá reklamácia spotrebiteľky Lujzy Jackuliakovej a v kolonke podpis zákazníka – dátum prevzatia je uvedené „prevzala 13.11.2008“ s podpisom spotrebiteľky. Pod číslom reklamácie 67/08 je uvedené, že dňa 29.10.2008 bola prijatá reklamácia spotrebiteľky Oravkinovej a v kolonke podpis zákazníka dátum prevzatia je uvedené dátum 4.12. – neopravená a dátum 5.12. s poznámkou „nebola na predajni, pani neprevzala“. V inšpekčnom zázname je uvedené aj vyjadrenie predavačky žalobcu p. Kataríny Ambrózovej z ktorého vyplýva, že písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní od dátumu uplatnenia reklamácie nevydali ani nevydávajú. Taktiež nijakým spôsobom zákazníkov o vybavení reklamácie neinformujú a to na základe rozhodnutia majiteľa. Nemôže preto tvrdiť, že k nevybaveniu reklamácie v zákonnej lehote (30 dní) došlo vinou spotrebiteľiek, ktoré neposkytli súčinnosť.

Správne orgány preto v napadnutých rozhodnutiach správne vyhodnotili skutočný stav veci a správne vec právne posúdili ak konštatovali, že zo strany žalobcu došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona. Súd sa stotožňuje s názorom žalovaného, že pokiaľ predávajúci vie preukázať, že opravený výrobok bol v prevádzkarni pripravený na prevzatie spotrebiteľom, reklamácia je vybavená v zákonnej lehote iba za predpokladu, že o tom vedel aj spotrebiteľ.

Je teda nesporné, že žalobca nevybavil reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa prevzatia reklamácie. V administratívnom spise sa ani nenachádzajú dôkazy preukazujúce opak.

Námietka žalobcu že ust. § 18 ods. 4 zákona nepozná spôsob vybavenia reklamácie oznámením, preto mu bola uložená sankcia za porušenie povinnosti, ktoré nie je upravené zákonom, je neopodstatnená.

Z ustanovenia § 2 písm. m/ zákona totižto nesporne vyplýva, že vybavením reklamácie je aj písomná výzva na prevzatie plnenia.

Nie je opodstatnená ani námietka žalobcu, že napadnuté rozhodnutie v časti o uložení pokuty je nepreskúmateľné pre nedostatok dôvodov. Žalovaný v časti rozhodnutia v ktorej odôvodnil výšku pokuty konštatoval, že prvostupňový správny orgán zohľadnil okolnosti

daného prípadu, ako aj dôvody zistenia porušenia a výšku postihu uložil vzhľadom na skutkové zistenia v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Podľa § 24 ods. 1 zákona, za porušenie povinnosti ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobe uvedenej v § 26 pokutu do 2 000 000,- Sk; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 5 000 000,- Sk.

Podľa § 24 ods. 5 zákona, pri určení výšky pokuty sa prihliada na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

V danom prípade bola pokuta uložená v súlade s § 24 ods. 1 zákona v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby a v súlade s § 24 ods. 5 bola aj náležite odôvodnená. Súd v celom rozsahu poukazuje na rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu, ktorý dostatočne odôvodnil výšku pokuty, poukázal na charakter protiprávneho konania, závažnosť, spôsob a následky porušenia povinnosti žalobcu a z toho vychádzal v napadnutom rozhodnutí aj žalovaný.

Z uvedených dôvodov krajský súd podľa § 250j ods. 1 O.s.p. žalobu ako nedôvodnú zamietol.

O trovách konania súd rozhodol podľa § 250k ods. 1 O.s.p. Žalobca nebol v konaní úspešný, žalovaný nemá zo zákona právo na náhradu trov konania, preto súd rozhodol, že náhradu trov konania účastníkom nepriznáva.

Poučenie: Proti tomuto rozsudku je prípustné odvolanie do 15 dní odo dňa jeho doručenia na Najvyšší súd SR v Bratislave prostredníctvom Krajského súdu v Prešove a to písomne v dvoch vyhotoveniach.
V odvolaní sa má popri všeobecných náležitostiach (§ 42 ods. 3) uviesť, proti ktorému rozhodnutiu smeruje, v akom rozsahu sa napáda, v čom sa toto rozhodnutie alebo postup súdu považuje za nesprávny a čoho sa odvolateľ domáha, teda ako navrhuje, aby vo veci rozhodol odvolací súd.

V Prešove, dňa 16. apríla 2010

Za správnosť:



JUDr. Ľuboslava Mruškovičová
predsedníčka senátu

Najvyšší súd
Slovenskej republiky

Krajský súd v Prešove
Číslo: -7-07-2011
krát Pril

3 S. 32 / 09

6Sžo/203/2010



Út - SOI, Kancelária ÚR Bratislava
Číslo: 20. 07. 2011
Číslo: 38/51/2011 Pril.: 39/09

Toto rozhodnutie nadobudlo právo-
platnosť dňa 20. 7. 2011
Krajský súd v Prešove

ROZSUDOK

V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY
dňa 20. 7. 2011

Najvyšší súd Slovenskej republiky v senáte zloženom z predsedu senátu JUDr. Jozefa Hargaša a členiek senátu JUDr. Jaroslavy Fúrovej a JUDr. Zdenky Reisenauerovej v právnej veci žalobcu **VASPOT, s.r.o.**, so sídlom Kľušov 268, zastúpeného *JUDr. Michalom Vlkolinským, advokátom*, so sídlom vo Zvolene, Námestie SNP 17/29, proti žalovanému **Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie**, so sídlom v Bratislave, Prievozska 32, o preskúmanie zákonnosti rozhodnutia žalovaného č.: SK/0161/99/2009 zo dňa 15. mája 2009, o odvolaní žalobcu proti rozsudku Krajského súdu v Prešove č. k. 3S 32/09-29 zo dňa 16. apríla 2010, takto

rozhodol:

Najvyšší súd Slovenskej republiky napadnutý rozsudok Krajského súdu v Prešove č. k. 3S 32/09-29 zo dňa 16. apríla 2010 **potvrdzuje**.

Žalovanému náhradu trov odvolacieho konania **nepriznáva**.

Odôvodnenie

Napadnutým rozsudkom Krajský súd v Prešove (ďalej aj ako „krajský súd“ alebo „prvostupňový súd“), odvolávajúc sa na ustanovenie § 250j ods. 1 Občianskeho súdneho poriadku (ďalej len ako „OSP“) zamietol žalobu, ktorou sa žalobca domáhal preskúmania v záhlaví uvedeného rozhodnutia, ktorým žalovaný odvolanie žalobcu proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj (ďalej aj ako „prvostupňový správny orgán“) číslo: P/0590/06/08 zo dňa 20. februára 2009 zamietol a rozhodnutie ukladajúce žalobcovi v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“ alebo „zákon č. 250/2007 Z. z.“) pokutu v sume 500 € pre porušenie ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane

spotrebiteľa potvrdil, keďže mal preukázané, že žalobca nedodrжал povinnosti predávajúceho vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, konkrétne spotrebiteľskú reklamáciu evidovanú v evidencii reklamácií pod č. 60/08 prijatú dňa 2.10.2008 vybavil dňa 4.11.2008, reklamáciu evidovanú pod č. 61/08 prijatú dňa 3.10.2008 vybavil dňa 13.11.2008 a reklamáciu evidovanú pod č. 67/08 prijatú dňa 29.10.2008 nevybavil do dňa kontroly uskutočnenej dňa 16.12.2008, teda 3 reklamácie spotrebiteľov nevybavil v zákonom stanovenej tridsaťdňovej lehote. O trovách konania rozhodol podľa § 250k ods. 1 OSP tak, že účastníkom konania ich náhradu nepriznal.

Krajský súd v odôvodnení napadnutého rozsudku, odvolávajúc sa na ustanovenia § 2 písm. l) a m) a § 18 ods. 4 a § 24 ods. 1, ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa uviedol, že správne orgány v napadnutých rozhodnutiach správne vyhodnotili skutočný stav vecí a vec správne právne posúdili, ak konštatovali, že zo strany žalobcu došlo k porušeniu ustanovenia § 18 ods. 4 citovaného zákona. Stotožniac sa s názorom žalovaného, že pokiaľ predávajúci vie preukázať, že opravený výrobok bol v prevádzkarni pripravený na prevzatie spotrebiteľom je reklamácia vybavená v zákonnej lehote iba za predpokladu, že o tom vedel aj spotrebiteľ, konštatoval, poukazujúc na ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, že v danom prípade je nesporné, že žalobca reklamácie nevybavil v zákonom stanovenej tridsaťdňovej lehote, plynúcej odo dňa prevzatia reklamácie. Uviedol, že z citovaného ustanovenia je nesporné, že vybavením reklamácie je, okrem ďalších zákonom povolaných spôsobov, aj písomná výzva na prevzatie plnenia, ktorú však v posudzovaných prípadoch žalobca spotrebiteľom nezaslal. Rovnako námietku, ktorou žalobca poukazoval na nepreskúmateľnosť napadnutého rozhodnutia žalovaného, v časti týkajúcej sa uloženia pokuty, pre nedostatok dôvodov, posúdil ako právne bezvýznamnú, keď mal za to, že v danom prípade bola pokuta uložená v súlade s ustanovením § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby a v súlade s § 24 ods. 5 citovaného zákona aj náležite odôvodnená, upriamiac pozornosť na rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu, ktorý dostatočne odôvodnil výšku pokuty tým, že poukázal na charakter protiprávneho konania, závažnosť, spôsob a následky porušenia povinnosti žalobcu. Z vyššie uvedených dôvodov preto žalobu, ako nedôvodnú podľa § 250j ods. 1 OSP, zamietol. O trovách konania rozhodol podľa § 250k ods. 1 OSP tak, že účastníkom ich náhradu nepriznal, keďže žalobca nebol v konaní úspešný a žalovaný zo zákona nemá právo na náhradu trov konania.

Proti rozsudku prvostupňového súdu podal žalobca v zákonnej lehote odvolanie, domáhajúc sa jeho zmeny v podobe zrušenia rozhodnutia žalovaného č.: SK/0161/99/2009 zo dňa 15. mája 2009 a vrátenia mu veci na ďalšie konanie, zotrvajúc na tvrdení, že predložené reklamačné listy spĺňajú po obsahovej aj formálnej stránke požiadavky uvedené v § 18 ods. 8 a 9, sú teda potvrdením vydaným pri uplatnení reklamácie, ako aj písomným dokladom o vybavení reklamácie vydaným najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keďže je v nich uvedené, že „...reklamácia bude opravená do 30 dní na tejto predajni...“. Mal za to, že ako predávajúci vo všetkých preskúmaných prípadoch (reklamácie č. 60/08, č. 61/08

a č. 67/08) poskytol súčinnosť spotrebiteľkám pri uplatnení reklamácie, reklamácie uznal ako oprávnené, poučil spotrebiteľky o ich právach podľa všeobecného predpisu, na základe rozhodnutia spotrebiteľiek určil spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, vydal, spotrebiteľkám potvrdenie o prijatí reklamácie podľa § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa a taktiež vydal spotrebiteľkám písomný doklad o vybavení reklamácie podľa § 18 ods. 9 citovaného zákona, v zákonom určenej tridsaťdňovej lehote. Citujúc ustanovenia § 2, § 3 ods. 1, § 34, § 35 ods. 1, 2, § 36 ods. 1, 3 a § 37 ods. 1 Občianskeho zákonníka konštatoval, že predložené reklamačné listy sú právnym úkonom urobeným v písomnej forme, ktorý bol uskutočnený slobodne a vážne, určite a zrozumiteľne a tieto deklarujú existenciu občianskoprávneho vzťahu medzi ním ako predávajúcim a spotrebiteľom, na ktorý sa v celom rozsahu vzťahujú ustanovenia § 2 a § 3 Občianskeho zákonníka. Mal za to, že predložené reklamačné listy sú listinným dôkazom preukazujúcim existenciu dvojstranného právneho vzťahu (predávajúci – spotrebiteľ), ktorého obsahom je povinnosť predávajúceho vybaviť uplatnenú reklamáciu a povinnosť spotrebiteľa reklamovaný tovar prevziať, uvedúc zároveň úvahu, že pokiaľ by z výkladu zákona o ochrane spotrebiteľa vyplývala len primárna ochrana práv spotrebiteľa, táto by nebola správna, keďže zákon o ochrane spotrebiteľa sekundárne ukladá spotrebiteľovi aj niekoľko povinností, napr. poskytnúť súčinnosť predávajúcemu prevzatím opraveného výrobku. Dôvodil, že pokiaľ by mal byť za neposkytnutie súčinnosti spotrebiteľom v podobe neprevzatia tovaru v zákonnej tridsaťdňovej lehote sankcionovaný predávajúci, tento by bol sankcionovaný úplne neoprávnené a nezákonne, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa, ale ani ostatné právne predpisy mu neukladajú povinnosť oznámiť spotrebiteľovi, že reklamovaný tovar je pripravený v prevádzke, a že takýto postup má za následok vybavenie reklamácie v zákonnej lehote. Upriamil pozornosť na skutočnosť, že spotrebiteľ má vedomosť o tom, že od okamihu uplatnenia reklamácie začína plynúť tridsaťdňová lehota určená na vybavenie reklamácie. Záverom uviedol, že za správny a zákonný nepovažuje právny výklad, podľa ktorého písomná výzva na prevzatie plnenia znamená ukončenie reklamačného konania, ale odovzdanie opraveného výrobku nie.

Žalovaný v písomnom vyjadrení k odvolaniu žalobcu navrhol napadnutý rozsudok prvostupňového súdu, považujúc ho za vecne správny, potvrdiť. Uviedol, že s námietkami žalobcu sa riadne vysporiadal nielen v druhostupňovom rozhodnutí, ale aj vo vyjadrení k žalobe a vo svojom rozhodnutí vychádzal z právneho predpisu, ktorým bol zákon o ochrane spotrebiteľa. Mal za to, že prvostupňový správny orgán uložil sankciu v súlade s ustanovením § 24 ods. 1 citovaného zákona na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby, pričom pri jej určení vychádzal zo závažnosti správneho deliktu, spôsobu a následkov jeho spáchania, ako aj z charakteru protiprávneho konania. Uviedol ďalej, že spolu s prvostupňovým správnym orgánom zohľadnili v rozhodnutiach všetky relevantné skutočnosti. Za dôležité pokladal ukázať na to, že nemožno akceptovať námietku žalobcu prezentujúcu, že na reklamačnom liste je predtlačené, že reklamácia bude vybavená do 30 dní na predajni, keďže v predložených reklamačných listoch nie je uvedený dátum, kedy bude reklamácia vybavená, a teda kedy bude ukončené reklamačné konanie. Trvajúc na tom, že informovanie spotrebiteľa o vybavení reklamácie konkrétnym dátumom je na mieste,

uviedol, že spotrebiteľ nie je povinný dostaviť sa každý deň počas tridsaťdňovej lehoty do prevádzky za účelom zistenia, či je jeho reklamácia vybavená alebo nie. Dôvodil, že reklamácia sa považuje za vybavenú v zákonnej lehote, pokiaľ predávajúci vie preukázať, že opravený tovar bol v prevádzkarni pripravený na prevzatie spotrebiteľom, avšak iba za predpokladu, že o tejto skutočnosti vedel aj spotrebiteľ. Poukázal na to, že keďže ustanovenia Občianskeho zákonníka neustanovujú spôsob, akým má predávajúci spotrebiteľovi oznámiť, že je reklamácia vybavená, môže byť toto oznámenie písomné, telefonické alebo ústne, zdôrazniac zároveň, že oznámenie musí byť preukázateľné. Uviedol ďalej, že Slovenská obchodná inšpekcia pri kontrole vychádza z toho, či tovar bol v lehote opravený, či bol v predajni k dispozícii pre spotrebiteľa, a či o tom spotrebiteľ vedel alebo mohol vedieť s tým, že uvedenie dátumu vybavenia reklamácie na reklamačnom liste, by sa podľa jeho názoru považovalo za nespochybniteľné upovedomenie spotrebiteľa o tom, kedy bude jeho reklamácia vybavená. Domnieval sa, že skutkový stav bol v danej veci spoľahlivo zistený a protiprávnosť konania žalobcu nepochybne preukázaná, nakoľko žalobca počas kontroly relevantným spôsobom nepreukázal, že by predmetné reklamácie boli ním vybavené v zákonom stanovenej lehote, a teda týmto svojím konaním resp. opomenutím konania, na ktoré bol povinný, porušil povinnosť ustanovenú v § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, za čo mu bola uložená pokuta, ktorú k zistenému porušeniu zákona a rozsahu dopadu na spotrebiteľa, považoval za primeranú.

Najvyšší súd Slovenskej republiky (ďalej aj ako „najvyšší súd“) ako súd odvolací (§ 10 ods. 2 OSP) preskúmal napadnutý rozsudok ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo, v rozsahu a v medziach podaného odvolania (§ 246c ods. 1 veta prvá a § 212 ods. 1 OSP), odvolanie prejednal bez nariadenia odvolacieho pojednávania podľa § 250ja ods. 2 OSP s tým, že deň vyhlásenia rozhodnutia bol zverejnený minimálne päť dní vopred na úradnej tabuli súdu a na internetovej stránke Najvyššieho súdu Slovenskej republiky www.nsud.sk a dospel k záveru, že odvolaniu žalobcu nemožno priznať úspech.

V správnom súdnictve preskúmajú sudy na základe žalôb alebo opravných prostriedkov zákonnosť postupu a rozhodnutí orgánov verejnej správy, ktorými sa zakladajú, menia alebo zrušujú práva alebo povinnosti fyzických alebo právnických osôb, ako aj rozhodnutí, ktorými práva a právom chránené záujmy týchto osôb môžu byť priamo dotknuté (§ 244 ods. 1, 2 OSP).

V prípadoch, v ktorých fyzická alebo právnická osoba tvrdí, že bola na svojich právach ukrátená rozhodnutím a postupom správneho orgánu, a žiada, aby súd preskúmal zákonnosť tohto rozhodnutia a postupu, súd postupuje podľa ustanovení druhej hlavy piatej časti OSP (§ 247 ods. 1 OSP).

Predmetom súdneho prieskumu bolo rozhodnutie č.: SK/0161/99/2009 zo dňa 15. mája 2009, ktorým žalovaný odvolanie žalobcu zamietol a rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušného správneho orgánu podľa § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, číslo:

P/0590/06/08 zo dňa 20. februára 2009, potvrdil. Prvostupňovým rozhodnutím bola žalobcovi podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. uložená pokuta v sume 500 € z dôvodu porušenia ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorého sa žalobca dopustil tým, že nedodrжал povinnosti predávajúceho vybaviť spotrebiteľskú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, konkrétne spotrebiteľskú reklamáciu evidovanú v evidencii reklamácií pod č. 60/08 prijatú dňa 2.10.2008 vybavil dňa 4.11.2008, reklamáciu evidovanú pod č. 61/08 prijatú dňa 3.10.2008 vybavil dňa 13.11.2008 a reklamáciu evidovanú pod č. 67/08 prijatú dňa 29.10.2008 nevybavil do dňa kontroly uskutočnenej dňa 16.12.2008, teda 3 reklamácie spotrebiteľov nevybavil v zákonom stanovenej tridsaťdňovej lehote. Prvostupňový správny orgán vykonal dňa 16. decembra 2008 na základe podnetu č. 910/08 v prevádzke žalobcu v Banskej Bystrici na ul. Dolná 40 kontrolu, ktorou bolo zistené, že žalobca nevybavil tri reklamácie v zákonom stanovenej tridsaťdňovej lehote. Konkrétne sa jednalo o reklamáciu č. 60/08 p. Vandákovej, ktorá bola prijatá dňa 2. októbra 2008 a vybavená podľa evidencie reklamácií odovzdaním spotrebiteľovi dňa 4.11.2008, ďalej o reklamáciu č. 61/08 p. Jackuliakovej, ktorá bola prijatá dňa 3. októbra 2008 a vybavená podľa evidencie reklamácií odovzdaním spotrebiteľovi dňa 13. novembra 2008 a reklamáciu č. 67/08 p. Oravkinovej, ktorá bola prijatá dňa 29. októbra 2008 a do dňa kontroly zostala nevybavená. Za porušenie ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa uložil prvostupňový správny orgán podľa § 24 ods. 1 citovaného zákona, žalobcovi pokutu vo výške 500 €. Pri určovaní výšky postihu prihliadol prvostupňový správny orgán na to, že žalobca nedodržaním zákonom stanovenej lehoty, porušil pri vybavovaní reklamácie zákonom predpísané povinnosti, čím maril ochranu zákonom poskytnutú spotrebiteľovi. Proti prvostupňovému rozhodnutiu správneho orgánu podal žalobca v zákonnej lehote odvolanie, o ktorom žalovaný rozhodol v súlade s § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „správny poriadok“) tak, že odvolanie žalobcu zamietol a rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu potvrdil, vyporiadajúc sa riadne so všetkými odvolacími námietkami žalobcu.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; (§ 622 a 622 Občianskeho zákonníka) na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložitá technická zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Podľa § 18 ods. 8 vety prvej zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa, reklamáciou sa na účely zákona rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, vybavením reklamácie sa na účely zákona rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, **písomná výzva na prevzatie plnenia** alebo jej odôvodnené zamietnutie.

Zákon o ochrane spotrebiteľa explicitne v § 2 písm. m) upravuje možnosti ukončenia reklamačného konania, ktoré má predávajúci k dispozícii v rámci tridsaťdňovej lehoty. Jednou zo zákonom povolených možností ukončenia reklamačného konania je aj **písomná výzva na prevzatie plnenia**, umožňujúca predávajúcemu, v prípade pasívneho správania spotrebiteľa v podobe neprevzatia si opraveného výrobku, legitímne ukončiť reklamačné konanie, bez následných konzekvencií ustanovených v § 24 citovaného zákona.

Zákonná tridsaťdňová lehota na vybavenie reklamačného konania má povahu hmotnoprávnej lehoty, ktorá začína plynúť dňom nasledujúcim po uplatnení reklamácie spotrebiteľom a končí sa uplynutím tridsiateho dňa, samozrejme za predpokladu dodržania pravidiel stanovených v § 122 Občianskeho zákonníka.

Najvyšší súd Slovenskej republiky, s poukazom na vyššie uvedené, zastáva v danom prípade názor, že žalobca, vystupujúci v reklamačnom konaní v pozícii predávajúceho, mal v prípade pasivity spotrebiteľov aktívne využiť ďalší spôsob ukončenia reklamačného konania a zaslať spotrebiteľom v rámci tridsaťdňovej hmotnoprávnej lehoty písomnú výzvu na prevzatie plnenia, pričom jej preukázaným zaslaním spotrebiteľom (v danom prípade, vzhľadom na povahu lehoty je potrebné, aby sa zásielka dostala do dispozície adresáta), by reklamačné konania boli žalobcom legitímne ukončené. Preto, súladne s názorom prvostupňového súdu, vzhľadom na námietku žalobcu, tvrdiacu, že reklamačné konania ukončil v zákonnej tridsaťdňovej lehote, dôvodiac písomným oznámením obsahnutým v potvrdení o uplatnení reklamácie, že „...reklamácia bude opravená do 30 dní na tejto predajni...“ za irelevantnú.

Najvyššiemu súdu Slovenskej republiky však nedá, v súvislosti s názorom žalovaného vyslovenom vo vyjadrení k odvolaniu žalobcu za účelom jednotného výkladu ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, neuviesť, že za vybavenie reklamácie v rámci zákonom stanovenej lehoty sa považuje aj **písomná výzva na prevzatie plnenia**, teda zákon explicitne upravuje spôsob oznámenia o tom, že opravený výrobok je pripravený na odovzдание spotrebiteľovi. Nezakladá sa teda na pravde tvrdenie žalovaného, že spôsob oznámenia o vybavení reklamácie

je v zásade dohodou medzi predávajúcim a kupujúcim, a že toto oznámenie môže byť písomné, telefonické alebo ústne, keďže zákon o ochrane spotrebiteľa výslovne ustanovuje, že výzva na prevzatie plnenia, pokiaľ má vyvolať účinky ukončenia reklamačného konania, musí mať písomnú formu.

Nepochybil preto prvostupňový súd, keď žalobu podľa § 250j ods. 1 OSP zamietol.

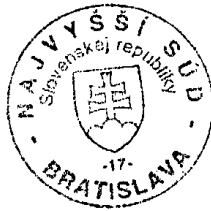
Najvyšší súd Slovenskej republiky s poukazom na závery uvedené vyššie považoval námietky žalobcu uvedené v odvolaní proti rozsudku krajského súdu za nedôvodné, ktoré nemohli ovplyvniť posúdenie danej veci. Preto napadnutý rozsudok ako vecne správny podľa § 250ja ods. 3 veta druhá OSP a § 219 ods. 1, 2 OSP potvrdil.

O náhrade trov odvolacieho konania rozhodol Najvyšší súd Slovenskej republiky podľa § 224 ods. 1 OSP a § 142 ods. 1 OSP v spojení s § 246c ods. 1 veta prvá OSP tak, že žalobcovi nepriznal ich náhradu, pretože nebol v tomto konaní úspešný a žalovanému preto, že mu z dôvodu neúspešného odvolania žalobcu trov odvolacieho konania nevznikli.

P o u č e n i e : Proti tomuto rozsudku nie je prípustný opravný prostriedok.

V Bratislave, dňa 22. júna 2011

Za správnosť vyhotovenia:
Peter Szimeth



JUDr. Jozef Hargaš, v. r.
predseda senátu