

Súd: Krajský súd Košice
Spisová značka: 6S/107/2016
Identifikačné číslo súdneho spisu: 7016201160
Dátum vydania rozhodnutia: 01. 06. 2017
Meno a priezvisko sudcu, VSÚ: JUDr. Valéria Mihalčinová
ECLI: ECLI:SK:KSKE:2017:7016201160.1

ROZSUDOK V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Krajský súd v Košiciach v senáte zloženom z predsedníčky senátu JUDr. Valérie Mihalčinovej a členov senátu JUDr. Milana Končeka a JUDr. Evy Baranovej, v právnej veci žalobcu: MISS PINK s.r.o. Košice, so sídlom Milosrdenstva 437/19, Košice, IČO: 43 849 580, zastúpený advokátom: JUDr. Jozef Jozef Göbl, Advokátska kancelária so sídlom Jantárova č. 30, Košice, proti žalovanému: Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, so sídlom v Bratislave, Prievozská 32, p. p. 29, Bratislava, o preskúmanie zákonnosti rozhodnutia žalovaného č. SK/0115/99/2016 zo dňa 27. júla 2016, takto

rozhodol:

I. Žalobu z a m i e t a.

II. Žalobcovi n e p r i z á v a právo na náhradu trov konania.

odôvodnenie:

1. Žalobca žiadal preskúmať rozhodnutie žalovanej č. SK/0115/99/2016 z 27.07.2016, ktorým podľa § 59 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok) odvolanie účastníka konania - MISS PINK s.r.o. zamietla a rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj č. P/0355/08/15 zo 14.12.2015, ktorým odvolateľovi bola uložená peňažná pokuta vo výške 200,00 Eur pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), lebo pri kontrole vykonanej 19.08.2015 v prevádzke SWEETY - školské tašky a doplnky, OC AUPARK, Q.J. K. X, X. bolo zistené, že nespĺnil si povinnosť vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplynutia.

2. Z obsahu pripojených administratívnych spisov súd zistil, že Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach vykonal u žalobcu kontrolu na základe prešetrenia písomného podnetu spotrebiteľa, že žalobca nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vykonanou kontrolou z písomných podkladov je zrejmé, že spotrebiteľ 13.08.2014 zakúpil výrobok - školská taška Violetta v hodnote 49,90 Eur. Z kópie reklamačného listu č. 01/07 je zrejmé, že spotrebiteľ uplatnil reklamáciu daného výrobku 05.07.2015 osobne v prevádzke žalobcu. Povinnosťou žalobcu bolo vybaviť reklamáciu pri dodržaní zákonom stanoveného predpisu a to v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v rovnakej lehote vydať i písomný doklad o jej vybavení. Žalobca žiadnym spôsobom nepreukázal, že spotrebiteľovi vydal písomný doklad o vybavení reklamácie v zákonom stanovenej lehote. Písomný doklad o vybavení reklamácie bol spotrebiteľovi vydaný až dňa 07.08.2015, t. j. po uplynutí zákonom stanovenej lehoty, čo je zrejmé z kópie reklamačného protokolu č. 01/07.

3. Na základe uvedeného zisteného skutkového stavu prvostupňový správny orgán - Slovenská obchodná inšpekcia - Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vratná 3, Košice rozhodnutím č. P/0355/08/15 zo 14.12.2015 uložil žalobcovi pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa za nedodržanie povinnosti uložil pokutu vo výške 200,00 Eur. Pri určení výšky pokuty vychádzal z ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o spotrebiteľoch a zohľadnil skutočnosť, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o spotrebiteľoch spotrebiteľ bol ukrátený na jeho práve na vydanie dokladu o vybavení reklamácie, ktorým môže disponovať a ktorý preukazuje skutočnosť akým spôsobom predávajúci uplatnenú reklamáciu vybavil.

4. Proti tomuto rozhodnutiu prvostupňového správneho orgánu podal včas odvolanie žalobca.

5. Žalovaný rozhodnutím č. SK/0115/99/2016 z 27.07.2016 podľa § 59 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. zamietol odvolanie žalobcu a potvrdil rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu.

6. K námietke žalobcu, že spotrebiteľka zadaním svojho telefónneho čísla súhlasila, že bude telefonicky vyzvaná a kontaktovaná a dostaví sa osobne pre stanovisko a odpoveď na vybavenie reklamácie, výslovne s týmto postupom mala súhlasiť a nemala námietky. Spotrebiteľka bola kontaktovaná 31.07.2015 zaslaním sms z mobilného telefónu, čo je konštatované aj v Inšpekčnom zázname zo dňa 19.08.2015, nemala čo poprieť ani spotrebiteľka a mali to preveriť aj inšpektori. Predávajúci deklaroval, že písomne prostredníctvom sms informoval spotrebiteľku, že je pripravený a už hotový doklad a stanovisko predávajúceho k vybaveniu reklamácie. Zdôraznil, že v prípade reklamačného konania ide o krátku dobu a ako také predstavuje pomerne náročný proces. Účastník konania namietal, že nevie ovplyvniť skutočnosť, že spotrebiteľka prišla pre odpoveď na vybavenie reklamácie neskôr. Pokiaľ by mal vedomosť, že spotrebiteľka sa nedostaví pre výsledok vybavenia reklamácie, obratom by ho zaslal poštou.

7. K tejto námietke žalovaný v odôvodnení rozhodnutia uviedol, že vo vzťahu k povinnosti vyplývajúcej účastníkovi konania z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je potrebné uviesť, že síce žiadny právny predpis nestanovuje formu alebo vzor pre písomný doklad o vybavení reklamácie, ale zo samotného ustanovenia a nadväzujúcich ustanovení citovaného zákona vyplýva, že má byť vydaný zo strany predávajúceho spotrebiteľovi a má obsahovať základné údaje vo vzťahu k spôsobu riešenia reklamácie. Pri posudzovaní povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z uvedeného ustanovenia je potrebné zohľadniť aj skutočnosť, že súčasná právna úprava obsahuje definíciu pojmu vybavenie reklamácie a uvádza samotné spôsoby vybavenia reklamácie - (oprava, výmena, vrátenie kúpnej ceny, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobky, zamietnutia reklamácie), ktoré by sa mali premietnuť do obsahu dokladu o vybavení reklamácie. Zabezpečiť preukázateľným spôsobom vydanie relevantného písomného dokladu o vybavení reklamácie najneskôr v 30-dňovej lehote od uplatnenia reklamácie spotrebiteľovi je povinnosťou predávajúceho, ktorý svoju zodpovednosť za splnenie si tejto povinnosti nemôže preniesť na spotrebiteľa. Relevantný písomný doklad o vybavení reklamácie obsahujúci spôsob vybavenia reklamácie bol spotrebiteľovi vydaný až dňa 07.08.2015, keď sa dostavil k predávajúcemu a potvrdil jeho prevzatie podpisom na reklamačnom lístku.

8. K námietke týkajúcej sa zmatečnosti a nejasnosti v súvislosti so skutočnosťou, že existujú dva inšpekčné záznamy zo dňa 19.08.2015 a 21.08.2015 zdôraznil, že predmetom správneho konania vo veci je nedodržanie povinnosti podľa § 18 ods. 9 zákona o spotrebiteľoch, ktorého podkladom sú zistenia zaznamenané v Inšpekčnom zázname z kontroly vykonanej dňa 19.08.2015. Nakoľko podkladom na vydanie napadnutého rozhodnutia nebol inšpekčný záznam z 21.08.2015, nebol ani dôvod na tento sa v správnom konaní odvolávať.

9. Včas podanou žalobou žalobca žiadal rozhodnutie žalovaného č. SK/1115/99/2016 z 27.07.2016 v spojení s rozhodnutím Slovenskej obchodnej inšpekcie, Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj zo 14.12.2015 sp. zn. P/0344/08/15 zrušiť. Zároveň si uplatnil náhradu trov konania.

10. V dôvodoch žaloby uviedol, že vykonané dokazovanie zo strany inšpektorov SOI nebolo uspokojivé, nezaoberali sa dôkazmi v dostatočnom rozsahu, vyhodnotili ich nesprávne a preto aj dospeli k nesprávnym záverom a nesprávnym skutkovým zisteniam a následným právnym záverom. Spotrebiteľka

pri uplatňovaní si reklamácie zadaním svojho telefónneho čísla súhlasila s takýmto postupom a s takýmto spôsobom vybavenia podnetu, že bude telefonicky vyzvaná a kontaktovaná a dostaví sa osobne pre stanovisko a odpoveď na vybavenie reklamácie výslovne s týmto postupom súhlasila a nemala s tým problém, ani námietky. Spotrebiteľka bola kontaktovaná a upovedomená včas a teda v lehote 30 dní odo dňa podania reklamácie, konkrétne 31.07.2015 o 15:43 hod. zaslaním sms z mobilného telefónu, čo je nesporné. To, že spotrebiteľka došla pre odpoveď na vybavenie reklamácie neskôr nevie žiadnym spôsobom ovplyvniť, lebo je to mimo jeho možnosti. Pokiaľ by spotrebiteľka povedala, že nedôjde osobne pre výsledok vybavenia reklamácie, okamžite obratom by jej bolo zaslané vybavenie reklamácie poštou na jej adresu trvalého bydliska. Podľa jeho názoru zákon nestanovuje jasne a zrozumiteľne, že má zaslať predávajúci na adresu trvalého bydliska doklad o vybavení reklamácie spotrebiteľovi. Zákon stanovuje, že predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Toto aj predávajúci urobil, prijal vybavenú reklamáciu od spotrebiteľa na predajni 31.07.2016, vykonal interný zápis, vydal písomný doklad a hneď v ten deň predávajúci písomne prostredníctvom sms informoval spotrebiteľku, že je pripravený a už hotový doklad a stanovisko predávajúceho k vybaveniu reklamácie. Ak by sa použil extenzívny výklad zákona, tak potom aj uloženie zásielky s odpoveďou na vybavenie reklamácie a následne prevzatie spotrebiteľom v úložnej lehote, t. j. 18 dní, ktorá by presiahla 30 dňovú lehotu stanovenú zákone by znamenalo sankciu pre predávajúceho. Spotrebiteľka potom, čo sa dostavila do predajne predávajúceho si reklamovaný tovar prevzala, ako aj posudok č. 2/14/07/15 vypracovaný určenou osobou a odišla. Keď prišla predstavila sa, predložila reklamačný lístok a uviedla: „dostali sme sms, tak sme prišli pre odpoveď na reklamáciu.“ Dôležité je uviesť, že to nebola spotrebiteľka, ale jej mama s vnučkou. Spotrebiteľka sa osobne dostavila do prevádzky až nasledujúci deň, t. j. 08.08.2015, vyhrážala sa, že to tak nenechá a že sa bude sťažovať.

11. Ďalším bodom odvolania bol aj nedostatočne zistený skutkový stav, rovnako aj zmätočnosť a nejasnosť. Existujú dva inšpekčné záznamy z 19.08.2015 so začiatkom o 9:05 hod. a z 21.08.2015 so začiatkom o 14:50 hod.. Podľa jeho názoru ide o zmätočnosť a nedostatočné objasnenie skutkového stavu. Jeden inšpekčný záznam má dve strany, druhý tri strany, rozdiel je aj v uložení pokynov predávajúceho. Navyše bol vyzvaný k vráteniu prvého inšpekčného záznamu, t. j. z 19.08.2015 čo neurobil. Najzávažnejším pochybením je podľa jeho názoru účelová skutočnosť, že vo verzii 2 nie je absolútne zmienka o informovaní a výzve spotrebiteľky elektronicky, teda sms správou o vybavení reklamácie. Absentuje odôvodnenie čo považuje správny orgán za písomný doklad a čo považuje za vydanie písomného dokladu. V danom prípade spotrebiteľka pri uplatnení reklamácie nemala výhrady voči oznámeniu sms správou a vopred sa tak s predávajúcim dohodli, pričom takýmto spôsobom postupuje viac prevádzok - predajcov. Ak použije analógiu a využije ustanovenia o doručovaní upravené v Občianskom súdnom poriadku tak: okrem rozhodnutí súd v písomnostiach doručovaných účastníkovi konania alebo jeho zástupcovi uvádza aj adresu na zaslanie písomnosti elektronickými písomnosťami. Písomnosti možno doručovať aj elektronickými prostriedkami, ak o to účastník konania alebo jeho zástupca požiada a oznámi adresu na zasielanie písomnosti elektronickými prostriedkami. Písomnosť súdu sa považuje za doručeníú 5. deň od jej odoslania, aj keď ju adresát neprečítal.

12. Správny orgán v danom prípade vonkoncom nehodnotil každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a absolútne neprihliadol na všetko, čo vyšlo za konania najavo, vrátane tohto čo uviedol predávajúci. Právne závery správneho orgánu sú založené na jednostrannom posudzovaní veci, bez prihliadnutia na všetky právne a skutkovo relevantné okolnosti. Správny orgán vôbec nezohľadnil skutočnosti ním uvádzané, správny orgán dôkazy vykonané vyhodnotil tendenčne, ignorujúc skutočnosti svedčiace v prospech predávajúceho. Preto má za to, že vykonané dokazovanie neodôvodňuje závery správneho orgánu. Vôbec nezohľadnil skutočnosti ním uvádzané, navyše poukazuje na tvrdosť zákona a možné následky, ktoré môžu postihnúť jeho, ako aj celú jeho rodinu.

13. Žalobca v písomnom vyjadrení navrhol žalobu ako nedôvodnú v celom rozsahu zamietnuť s tým, aby trovy konania znášal žalobca.

14. K námietkam žalobcu uvedeným v žalobe uviedol, že trvá na tom, že zaslanie sms správy nemožno považovať za vydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a to ani po obsahovej ani po formálnej stránke. Žalobca relevantným spôsobom nepreukázal, že by spotrebiteľovi vydal písomný doklad o vybavení reklamácie v zákonom stanovenej lehote v zmysle § 18 ods. 9 zákona o spotrebiteľoch. Žalobca prijal vybavenú reklamáciu od určenej osoby na predajňu 31.07.2015, vykonal interný zápis, vydal písomný doklad

a hneď v ten deň vyzval spotrebiteľku prostredníctvom sms, že je pripravený a už hotový doklad a stanovisko k vybaveniu reklamácie. Poskytnutie telefónneho čísla spotrebiteľkou žalobcovi a ústna dohoda medzi nimi automaticky nezakladá oslobodenie od zákonnej povinnosti vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v zákonom stanovenej lehote. Ide o objektívnu zodpovednosť žalobcu v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorej nie je možné sa zbaviť poukazovaním na konkludentnú dohodu strán a nesúčinnosť spotrebiteľky v reklamačnom konaní. V spojitosti s § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je dôležité prihliadať na § 2 písm. m) uvedeného zákona, kde pod pojmom vybavenie reklamácie sa 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, teda zákon uvádza samotné spôsoby vybavenia reklamácie, ktoré by sa mali premietnuť do obsahu dokladu o vybavení reklamácie. Je nevyhnutné, aby predávajúci rozhodnutie o výsledku reklamačného konania oznámil spotrebiteľovi vo forme nevzbudzujúcej pochybnosti o tom akým spôsobom a kedy bola reklamácia vybavená. Pokiaľ spotrebiteľovi nie je vydaný doklad o vybavení reklamácie, tento sa dostáva do dôkaznej núdze a nemá možnosť preukázať priebeh reklamačného konania. Doklad o vybavení reklamácie vo forme sms správy, ktorá informuje spotrebiteľa o tom, že je pripravený a hotový doklad a stanovisko k vybaveniu reklamácie, neobsahuje žiadne relevantné údaje vo vzťahu ku konkrétnej reklamáci. Rozhodujúcim pre posúdenie splnenia povinnosti v zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je pre orgán dozoru deň, kedy bola zásielka obsahujúca doklad o vybavení reklamácie odovzdaná, napr. na poštovú prepravu a zo strany predávajúceho (žalobcu) nebolo preukázané, že by neúspešne využil iné formy doručenia dokladu o vybavení reklamácie. V danom prípade relevantný písomný doklad o vybavení reklamácie obsahujúci spôsob vybavenia reklamácie bol spotrebiteľke vydaný až dňa 07.08.2015, keď sa dostavila a potvrdila prevzatie svojim podpisom na reklamačnom lístku žalobcovi. Písomnou výzvou na prevzatie plnenia sa legitímne ukončuje reklamačné konanie, preto je z hľadiska ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany nevyhnutné zabezpečiť takú formu, ktorá bude mať dostatočnú dôkaznú silu, preukázateľnú hodnotu a ktorá bude dostatočne určitá, čo podľa jeho názoru sms správa aj vzhľadom na jej obsah nespĺňa.

15. K námietke nedostatočne zisteného skutkového stavu zmätočnosti, nejasnosti a existencie dvoch inšpekčných záznamov z 19.08.2015 a 21.08.2015 uviedol, že podkladom pre správne konanie vo veci nedodržania povinnosti podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa sú zistenia zaznamenané v Inšpekčnom zázname z 19.08.2015. Inšpekčný záznam z kontroly z 21.08.2015 bol vyhotovený za účelom došetrenia písomného podania č. 908/15, ktorý bol primárne prešetrený dňa 19.08.2015. Uloženie záväzných pokynov zo strany inšpektorov vyplývalo zo zistení, ku ktorým dospeli počas kontrol vykonaných 19.08. a 21.08.2015, a preto boli uložené aj rôzne záväzné pokyny. Do posudzovania skutkového stavu bolo zahrnuté aj žalobcom namietané informovanie a výzva spotrebiteľke formou sms správy o vybavení reklamácie. Uplatňovanie analógie v prípade doručovania v rámci občianskoprávneho konania v zmysle Občianskeho súdneho poriadku nie je namieste z dôvodu, že reklamačné konanie nie je konaním pred súdom, resp. občianskoprávnym konaním. Zákon o ochrane spotrebiteľa je kogentnou normou. Ustanovením § 2 písm. m) zákonodarca uvádza legálnu definíciu vybavenia reklamácie, ktorá taxatívne rozlišuje niekoľko spôsobov akými možno reklamáciu vybaviť a to odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím. Vybavenie reklamácie iným spôsobom sa za riadne a zákonné ukončenie reklamačného konania nepovažuje. Zákon totiž rozlišuje písomnú výzvu na prevzatie plnenia a jej odôvodnené zamietnutie, preto je nevyhnutné vo výzve špecifikovať, či došlo k uznaniu, resp. neuznaniu reklamácie, aby bolo zrejmé, ktorým z uvedených spôsobov bola reklamácia ukončená. Nakoľko sa jedná o písomnú výzvu na prevzatie plnenia, je nevyhnutné, že toto plnenie by malo byť vo výzve dostatočne určité tak, aby nevznikli pochybnosti aký výrobok bol spotrebiteľom reklamovaný. Sms správa, ktorú žalobca zaslal spotrebiteľke je len strohým oznámením, pričom z nej nie je zrejmé o aké plnenie sa jedná, ani ako bola reklamácia vybavená. Z toho dôvodu predmetnú sms správu nemožno považovať za výzvu na prevzatie plnenia nielen po formálnej, ale ani po obsahovej stránke, rovnako ani ako doklad o vybavení reklamácie.

16. Súd v konaní podľa § 177 a nasl. zákona č. 162/2015 Z. z. Správny súdny poriadok (ďalej len „SSP“) po preskúmaní žalobou napadnutého rozhodnutia žalovaného oboznámením sa s obsahom podanej žaloby, písomným vyjadrením žalovaného, administratívnym spisom žalovaného, ako aj prvostupňového správneho orgánu v konaní bez nariadenia pojednávania za splnenia zákonných podmienok podľa § 107 ods. 2, § 182 ods. 1 písm. g) a § 105 ods. 2 písm. a) SSP dospel k záveru, že žaloba nie je dôvodná.

17. Správne súdy v správnom súdnictve v súlade s ustanovením § 6 ods. 1 SSP preskúmajú na základe žalôb zákonnosť rozhodnutí orgánov verejnej správy, opatrení orgánov verejnej správy a iných zásahov orgánov verejnej správy, poskytujú ochranu pred nečinnosťou orgánov verejnej správy a rozhodujú v ďalších veciach ustanovených týmto zákonom.

18. Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti výrobcov, predávajúcich, dovozcov a dodávateľov, pôsobnosť orgánov verejnej správy v oblasti ochrany spotrebiteľa, postavenie právnických osôb založených alebo zriadených na ochranu spotrebiteľa (ďalej len „združenie“) a označovanie výrobkov cenami.

19. Podľa § 18 ods. 1 zákona o spotrebiteľoch predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupným spotrebiteľovi.

20. Podľa ods. 4 citovaného ustanovenia, 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, 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 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 výmeru výrobku za nový výrobok.

21. Podľa ods. 8 citovaného ustanovenia predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom.

22. Podľa ods. 9 citovaného ustanovenia predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

23. Podľa § 5 ods. 1 zákona č. 128/2002 Zb. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa kontrolu vnútorného trhu vykonáva Slovenská obchodná inšpekcia prostredníctvom inšpektorov, ktorí sú zamestnancami Slovenskej obchodnej inšpekcie.

24. Podľa odseku 5 citovaného ustanovenia inšpektor je povinný sa preukázať pri kontrole preukazom Slovenskej obchodnej inšpekcie, ktorý ho oprávňuje na výkon funkcie.

25. Podľa § 47 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v odôvodnení rozhodnutia správny orgán uvedie, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov, ako použil správnu úvahu pri použití právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval a ako sa vyrovnal s návrhmi a námietkami účastníkov konania a s ich vyjadrením k podkladom rozhodnutia.

26. Správny orgán je povinný zistiť presne a úplne skutočný stav veci a za tým účelom si obstaráť potrebné podklady pre rozhodnutie, pričom nie je viazaný len návrhmi účastníkov konania (§ 32 ods. 1 Správneho poriadku). Rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného stavu veci, musí obsahovať predpísané náležitosti (§ 46 Správneho poriadku).

27. V danom prípade bolo zistené, že spotrebiteľka 13.08.2014 si zakúpila výrobok školská výrobok - školská taška Violetta v hodnote 49,90 Eur. Dňa 05.07.2015 si spotrebiteľka uplatnila reklamáciu, čo vyplýva z reklamačného lístku č. 1/07. Predavačka žalobcu zaslala dňa 31.07.2015 spotrebiteľke sms

správu z mobilného telefónu v znení, že je pripravený a už hotový doklad a stanovisko predávajúceho k vybaveniu reklamácie. Spotrebiteľka písomný doklad o vybavení reklamácie si prevzala dňa 07.08.2015, čo vyplýva z Reklamačného protokolu č. 01/07. Zo strany žalobcu nebol predložený žiaden doklad, ktorým informoval spotrebiteľku o vybavení jej reklamácie, ktorú si uplatnila dňa 05.07.2015.

28. Podľa citovaného ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, teda v danom prípade do 07.08.2015. Odborný posudok o reklamácií č. 2/14/07/15 bol vypracovaný určenou osobou J.. M. X. dňa 14.07.2015, oznámenie o zamietnutí reklamácie žalobcom bolo vyhotovené 29.07.2015, ale písomný doklad o vybavení reklamácie si spotrebiteľka prevzala ako už bolo uvedené osobne dňa 07.08.2015.

29. Námietky žalobcu, ktoré sú obsahovo totožné s námietkami, ktoré uviedol žalobca aj v odvolaní proti prvostupňovému správnomu orgánu krajský súd považuje za neopodstatnené.

30. K námietke žalobcu, že oznámenie o vybavení reklamácie spotrebiteľke bolo oznámené v 30 dňovej lehote odo dňa uplatnenia reklamácie tým, že jej bola zaslaná sms správa o tom, že je pripravený a už hotový doklad a stanovisko predávajúceho k vybaveniu reklamácie bolo v stanovenej 30 dňovej lehote a písomný doklad o vybavení reklamácie si spotrebiteľka osobne prevzala až 07.08.2015, ktorú skutočnosť on žiadnym spôsobom ovplyvniť nemôže. Krajský súd sa stotožňuje so záverom správnych orgánov, že zaslanie sms správy v takom znení, ako v danom prípade nemožno považovať za vydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie v zákonom stanovenej lehote a to v danom prípade ani po obsahovej ani po formálnej stránke, nakoľko ako už bolo uvedené zaslanou sms správou dňa 31.07.2015 spotrebiteľke len bolo oznámené, že je pripravený a už hotový doklad a stanovisko predávajúceho k vybaveniu reklamácie, pričom nebolo uvedené akým spôsobom reklamácia je vybavená. Pod pojmom vybavenie reklamácie treba rozumieť ukončenie reklamačného konania a to odovzdaním buď opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnenie - zamietnutie tak, ako to vyplýva z citovaného ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Preto je nevyhnutné, aby spotrebiteľovi rozhodnutie o výsledku reklamačného konania bolo oznámené formou nevzbudzujúcou pochybnosť o tom, akým spôsobom a kedy bola reklamácia vybavená. Preto v danom prípade doklad o vybavení reklamácie vo forme sms správy, ktorá len spotrebiteľku informovala o tom, že je pripravený a hotový doklad a stanovisko k vybaveniu reklamácie, pričom neobsahuje žiadne relevantné údaje vo vzťahu ku konkrétnej reklamáci nemožno považovať za vydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie. Súd sa nestotožňuje s tvrdením žalobcu, že spotrebiteľka pri vyplnení reklamačného dokladu uviedla svoje telefónne číslo, čím súhlasila s tým, že o vybavení reklamácie bude upovedomená telefonicky nesvedčí o tom, že by sa na takejto forme oznámenia, vybavenia reklamácie účastníci boli dohodli, pričom krajský súd opätovne zdôrazňuje, že podľa obsahu zaslanej sms správy nemožno v žiadnom prípade súhlasiť s tým, že týmto bola spotrebiteľka oboznámená o vybavení reklamácie v stanovenej 30 dňovej lehote, pretože tak ako už bolo uvedené, bolo jej len oznámené, že je hotový doklad a stanovisko k vybaveniu reklamácie, ale ako bola reklamácia vybavená z tejto sms správy vôbec nevyplýva.

31. K námietke žalobcu, že ak by aj zasielal poštou písomný doklad o vybavení reklamácie, nemôže žiadnym spôsobom ovplyvniť, aby aj spotrebiteľ v stanovenej zákonnej lehote 30 dní si tento doklad aj prevzal krajský súd uvádza, že podstatné by bolo, aby žalobca ako predávajúci hodnoverným dôkazom preukázal, že v stanovenej lehote, t. j. najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľovi zaslal písomný doklad o vybavení reklamácie, pričom zachovanie zákonnej lehoty by neovplyvnilo ani to, či spotrebiteľ si poštovú zásielku prevzal v lehote do 30 dní, resp. neskôr. Napokon aj sám žalobca tvrdí, že ak by „spotrebiteľka nesúhlasila s vybavením reklamácie telefonicky“, potom by písomný doklad o vybavení reklamácie jej zaslal poštou, teda aj v danom prípade nič nebránilo žalobcovi, aby písomné vybavenie reklamácie spotrebiteľke v zákonom stanovenej lehote podal na poštovú prepravu. Z obsahu pripojeného administratívneho spisu je nesporné, že spotrebiteľka písomný doklad o vybavení reklamácie si prevzala osobne dňa 07.08.2015, teda po zákonom uplynutej 30 dňovej lehote odo dňa uplatnenia reklamácie (lehota uplynula dňa 05.08.2015).

32. K námietke, že z vykonanej inšpekcie boli vyhotovené dva inšpekčné záznamy a to zo dňa 19.08.2015 a 21.08.2015 krajský súd uvádza, že Inšpekčný záznam zo dňa 19.08.2015 bol vyhotovený

v súvislosti prešetrenia písomného podania č. 908/2015 a to v súvislosti s uplatnenou reklamáciou dňa 05.07.2015 spotrebiteľkou a prevzatie písomného vybavenia reklamácie spotrebiteľkou 07.08.2015 a Inšpekčný záznam zo dňa 21.08.2015 je iba o došetrení písomného podania č. 908/2015. Z oboch inšpekčných záznamoch jednoznačne vyplýva, že spotrebiteľka uplatnila reklamáciu dňa 05.07.2015 a písomné vybavenie reklamácie spotrebiteľka prevzala osobne dňa 07.08.2015, ktorá skutočnosť jednoznačne vyplýva aj z fotokópie reklamačného lístku, pričom skutočnosť o spísaní reklamácie a prevzatí písomného vybavenia reklamácie medzi účastníkmi nikdy sporné nebolo.

33. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa v súlade s ustanovením § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa možno predávajúcemu uložiť pokutu do 66.400,00 Eur a pri opakovanom porušení počas 12 mesiacov až do 166.000,00 Eur. Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti (§ 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa), teda v danom prípade ide o objektívnu zodpovednosť žalobcu za to, že spotrebiteľke v zákonom stanovenej lehote nebol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie. Pri určovaní výšky jej sankcie správne orgány vychádzali z toho, že žalobca nevydal relevantný písomný doklad o spôsobe vybavenia reklamácie spotrebiteľovi v zákonom stanovenej lehote čo má za následok predĺženie reklamačného konania práve na úkor spotrebiteľa, čo mu neumožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony na uplatnenie si svojich práv zo zodpovednosti za vady, či už voči predávajúcemu. Následkom protiprávneho konania teda boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom, ktorý vyplýva zo samotného zákona o ochrane spotrebiteľa podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, z ktorého dôvodu uloženie pokuty vo výške 200,00 Eur aj krajský súd považuje za primerané.

34. Krajský súd po preskúmaní napadnutého rozhodnutia žalovaného v rozsahu podanej žaloby a s prihliadnutím na to, že na rozhodnutie správneho súdu je rozhodujúci stav v čase právoplatnosti rozhodnutia orgánu verejnej správy dospel k záveru, že žaloba nie je dôvodná, a preto podľa § 190 SSP žalobu zamietol.

35. O náhrade trov konania krajský súd rozhodol podľa § 167 ods. 1 SSP a žalobcovi nepriznal právo na ich náhradu, lebo v konaní úspešný nebol.

36. Vo veci rozhodol krajský súd v senáte pomerom hlasov 3 : 0 (§ 3 ods. 9 zákona č. 757/2004 Z. z. v platnom znení).

Poučenie:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustná kasačná sťažnosť, ktorá musí byť podaná na Krajskom súde v Košiciach v lehote 1 mesiaca od doručenia rozhodnutia krajského súdu. Zmeškanie lehoty nemožno odpustiť.

Lehota na podanie kasačnej sťažnosti je 30 dní od doručenia rozhodnutia krajského súdu, ak sa rozhodlo o

- a) správnej žalobe, ak žalovaným orgánom verejnej správy je správca dane alebo orgán verejnej správy, ktorý rozhodol o riadnom opravnom prostriedku podanom voči rozhodnutiu alebo opatreniu správcu dane,
- b) správnej žalobe, ak žalovaným orgánom verejnej správy je Úrad pre verejné obstarávanie, ktorý rozhodol vo veciach týkajúcich sa výkonu dohľadu nad verejným obstarávaním,
- c) správnej žalobe vo veciach správneho trestania,
- d) správnej žalobe vo veciach administratívneho vyhostenia.

V kasačnej sťažnosti sa uvedú všeobecné náležitosti podania podľa § 57 Správneho súdneho poriadku / ďalej len „S. s. p.“ / to znamená, ktorému správne súdu je určené, kto ho robí, ktorej veci sa týka, čo sa ním sleduje, podpis a spisová značka konania.

Ďalej sa v kasačnej sťažnosti musí uviesť označenie napadnutého rozhodnutia, údaj, kedy napadnuté rozhodnutie bolo sťažovateľovi doručené, opísanie rozhodujúcich skutočností, aby bolo zrejmé, v akom

rozsahu a z akých dôvodov podľa § 440 sa podáva (ďalej len "sťažnostné body") a návrh výroku rozhodnutia (sťažnostný návrh).

Sťažnostné body možno meniť len do uplynutia lehoty na podanie kasačnej sťažnosti

Kasačnú sťažnosť možno odôvodniť len tým, že krajský súd v konaní alebo pri rozhodovaní porušil zákon tým, že

- a) na rozhodnutie vo veci nebola daná právomoc súdu v správnom súdnictve,
- b) ten, kto v konaní vystupoval ako účastník konania, nemal procesnú subjektivitu,
- c) účastník konania nemal spôsobilosť samostatne konať pred krajským súdom v plnom rozsahu a nekonal za neho zákonný zástupca alebo procesný opatrovník,
- d) v tej istej veci sa už skôr právoplatne rozhodlo alebo v tej istej veci sa už skôr začalo konanie,
- e) vo veci rozhodol vylúčený sudca alebo nesprávne obsadený krajský súd,
- f) nesprávnym procesným postupom znemožnil účastníkovi konania, aby uskutočnil jemu patriace procesné práva v takej miere, že došlo k porušeniu práva na spravodlivý proces,
- g) rozhodol na základe nesprávneho právneho posúdenia veci,
- h) sa odklonil od ustálenej rozhodovacej praxe kasačného súdu,
- i) nerešpektoval záväzný právny názor, vyslovený v zrušujúcom rozhodnutí o kasačnej sťažnosti alebo
- j) podanie bolo nezákonne odmietnuté.

Dôvod kasačnej sťažnosti uvedený v odseku 1 písm. g) až i) sa vymedzí tak, že sťažovateľ uvedie právne posúdenie vecí, ktoré pokladá za nesprávne, a uvedie, v čom spočíva nesprávnosť tohto právneho posúdenia. Dôvod kasačnej sťažnosti nemožno vymedziť tak, že sťažovateľ poukáže na svoje podania pred krajským súdom.

Podanie možno urobiť písomne, a to v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe. Podanie vo veci samej urobené v elektronickej podobe bez autorizácie podľa osobitného predpisu treba dodatočne doručiť v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe autorizované podľa osobitného predpisu; ak sa dodatočne nedoručí správne súdu do desiatich dní, na podanie sa neprihliada. Správny súd na dodatočné doručenie podania nevyzýva. K podaniu kolektívneho orgánu musí byť pripojené rozhodnutie, ktorým príslušný kolektívny orgán vyslovil s podaním súhlas.

Podanie urobené v listinnej podobe treba predložiť v potrebnom počte rovnopisov s prílohami tak, aby sa jeden rovnopis s prílohami mohol založiť do súdneho spisu a aby každý ďalší účastník konania dostal jeden rovnopis s prílohami. Ak sa nepredloží potrebný počet rovnopisov a príloh, správny súd vyhotoví kópie podania na trovy toho, kto podanie urobil.

Sťažovateľ alebo opomenutý sťažovateľ musí byť v konaní o kasačnej sťažnosti zastúpený advokátom. Kasačná sťažnosť a iné podania sťažovateľa alebo opomenutého sťažovateľa musia byť spísané advokátom.