



PO - ÚI SO	
Dobrá: 15. 02. 2023	
Príloha číslo: 39	Príloha číslo:
Príloha číslo:	Výzva:

## ROZSUDOK

### V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Krajský súd v Bratislave v senáte zloženom z predsedníčky senátu JUDr. Jeannette Hajdínovej a členov senátu JUDr. Vlastimila Pavlíkovského a JUDr. Michala Dzurdzíka, PhD., v právnej veci žalobcu: **SATUR TRAVEL a.s.**, IČO: 35787201, so sídlom v Bratislave, Miletičova 1, **právne zastúpený**: ..., proti žalovanému: **Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát**, so sídlom v Bratislave, Prievozská 32, post, prieč. 29, o preskúmanie zákonnosti rozhodnutia žalovaného č. SK/0180/99/2018 zo dňa 22.10.2018, takto

#### rozhodol:

Krajský súd v Bratislave žalobu **zamieta**.

Žalovanému sa právo na náhradu trov konania **nepriznáva**.

#### Odôvodnenie

##### I. Priebeh administratívneho konania

1. Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj len prvostupňový správny orgán) rozhodnutím č. P/0277/01/17 zo dňa 22.2.2018 uložil žalobcovi pokutu v sume 700,- € za spáchanie správneho deliktu, ktorého sa dopustil tým, že porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľov v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia - v súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe dokladov predložených v spotrebiteľskom podnete evidovanom pod č. 86/2017 ako aj dokladov predložených žalobcom bolo zistené, že žalobca ako predávajúci (obstarávateľ zázajdu) nevybavil reklamáciu spotrebiteľov Ing. ... a Ing. ... (podnet č. 86/2017), ako objednávateľov zázajdu, uplatnenú listom zo dňa **26.10.2016** vo veci: „Pokus o zmier - uplatnenie nároku na poskytnutie primeranej náhrady“ (ktorý sa týkal zmeny miesta odchodu aj príchodu a zabezpečenia stravovania - polopenzie), doručeným žalobcovi dňa 31.10.2016 (v evidencii reklamácií žalobcu zaevidovaný pod č. 39 dňa 31.10.2016) a následne listom zo dňa **22.11.2016** vo veci: „REKLAMÁCIA ZÁJAZDU“ (ktorý sa týkal zmeny miesta odchodu aj príchodu, zabezpečenia stravovania - polopenzie, aj

jednostranného zvýšenia prepitného), odoslaným prostredníctvom pošty dňa 23.11.2016 na adresu sídla žalobcu (podací lístok s podacím číslom zásielky: RF096842889SK, zo dňa 23.11.2016), doručeným žalobcovi dňa 25.11.2016 (sledovanie zásielok Slovenská pošta, a.s.), zameranú na nedostatky poskytnutej služby - *letecký zájazd Čína - Zlatý trojúhelník*, v termíne od 12.9.2016 do 22.9.2016 (Zmluva o obstaraní zájazdu RC: 2163980 zo dňa 18.7.2016), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko žiadnym relevantným spôsobom (napr. prostredníctvom podacieho lístka potvrdeného prepravcom, ktorému bola zásielka odovzdaná) nepreukázal jej vybavenie v zákonnej lehote. Žalobca tým porušil § 18 ods. 4 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 č. 250/2007 Z.z.).

Prvostupňový správny orgán vykonal u žalobcu kontrolu dňa 28.2.2017 zameranú na dodržiavanie zákona č. 250/2007 Z.z. K tvrdeniu žalobcu, že reklamácia spotrebiteľov bola vybavená v lehote a spôsobom plne súladným so zákonnou úpravou a že inšpektori SOI nesprávne zistili a posúdili skutkový stav vecí, prvostupňový správny orgán uviedol, že spotrebiteľia Ing. ... a Ing. ... (podnet č. 86/2017) ako objednávateľia zájazdu si u žalobcu ako predávajúceho riadne uplatnili svoje právo na reklamáciu vädne poskytnutej služby - *letecký zájazd Čína - Zlatý trojúhelník*, v termíne od 12.09.2016 do 22.09.2016 (Zmluva o obstaraní zájazdu RC: 2163980 zo dňa-18.07.2016), a to (i) listom zo dňa **26.10.2016** vo veci: „Pokus o zmier — Uplatnenie nároku na poskytnutie primeranej náhrady“, ktorý sa týkal zmeny miesta odchodu aj príchodu a zabezpečenia stravovania - polopenzie, doručeným žalobcovi dňa 31.10.2016 (v evidencii reklamácií žalobcu zaevidovaný pod č. 39 dňa 31.10.2016) a následne (ii) listom zo dňa **22.11.2016** vo veci: „REKLAMÁCIA ZÁJAZDU“, ktorý sa týkal zmeny miesta odchodu aj príchodu, zabezpečenia stravovania - polopenzie aj jednostranného zvýšenia prepitného, odoslaným prostredníctvom pošty dňa 23.11.2016 na adresu sídla žalobcu (podací lístok s podacím číslom: RF096842889SK zo dňa 23.11.2016), doručeným žalobcovi dňa 25.11.2016 (sledovanie zásielok Slovenská pošta, a.s.).

Žalobca, ktorý vystupuje v pozícii predávajúceho, je povinný dodržiavať zákon č. 250/2007 Z.z. a iné právne predpisy, ktoré sa na neho vzťahujú. V zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia. V súvislosti s uvedeným, ako aj k tvrdeniu účastníka konania vo vyjadrení k oznámeniu, že pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľov postupoval v súlade so zákonom č. 250/2007 Z.z., keď reklamáciu spotrebiteľov riadne vybavil písomne v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote spôsobom podľa § 2 písm. m/ zákona č. 250/2007 Z.z., keď vo svojom podaní zo dňa 28.11.2016 nazvanom „*Odpoveď na pokus o zmier - uplatnenie nároku na poskytnutie primeranej náhrady*“ reklamáciu spotrebiteľov spolu s odôvodnením zamietol. Túto odpoveď na reklamáciu spotrebiteľov žalobca predložil SOI spolu s evidenciou odoslanej pošty, podľa ktorej písomne vybavil reklamáciu spotrebiteľov v zákonnej 30-dňovej lehote.

Prvostupňový správny orgán uviedol, že reklamáciu možno považovať za vybavenú iba vtedy, ak predávajúci vie relevantným spôsobom (napr. prostredníctvom podacieho lístka potvrdeného prepravcom, ktorému bola zásielka odovzdaná) preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. Uvedené sa žalobcovi ako predávajúcemu pri výkone kontroly ani v priebehu správneho konania žiadnym relevantným spôsobom nepodarilo preukázať. Prvostupňový správny orgán uviedol, že listom žalobcu zo dňa 28.11.2016 vo veci: „Pokus o zmier - uplatnenie nároku na poskytnutie primeranej náhrady - odpoveď“, ktorým reagoval na list spotrebiteľov zo dňa 26.10.2016 vo veci: „Pokus o zmier - uplatnenie nároku na

poskytnutie primeranej náhrady“, a na list spotrebiteľov zo dňa 22.11.2016 vo veci: „REKLAMÁCIA ZÁJAZDU“, disponuje iba od spotrebiteľov a tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 86/2017 (tak ako vyplýva zo záväzného pokynu uloženého v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 28.2.2017, ktorým bol žalobca k podaniu č. 86/2017 zaviazaný na zaslanie dokladu o vybavení reklamácie a dokladu o splnení povinnosti predávajúceho do 30 dní vydať doklad o vybavení reklamácie spotrebiteľovi, ako aj z listu žalobcu zo dňa 6.10.2017 vo veci: „podnet spotrebiteľa, č. 86/2017, číslo: 375/2/2017 dátum kontroly 28.2.2017, Vybavuje/č. sl. pr.: OVD/134 kontrolovaná osoba SATUR TRAVEL a.s., odpoveď na výzvu“, v ktorých žalobca uviedol aké doklady predkladá). Čo sa týka vybavenia reklamácie spotrebiteľov, žalobca predložil iba kópiu z výpisu knihy odoslanej pošty, záznam z došlej a odoslanej pošty a evidenciu reklamácií, z ktorých sa však nedá jednoznačným spôsobom preukázať vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote a splnenie si povinnosti v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z.

Samotný spôsob vybavenia reklamácie síce zákon č. 250/2007 Z.z. neupravuje a ani výslovne neuvádza spôsob odoslania listovej zásielky prostredníctvom pošty v prípade zamietnutia reklamácie (obyčajne alebo formou doporučenej zásielky), no ak si predávajúci nezvolí spôsob korešpondencie so spotrebiteľmi formou, ktorou bude vedieť jednoznačne preukázať odoslanie zásielky spotrebiteľom (napr. podací lístok alebo podací hárok potvrdený prepravcom), dostane sa do nebezpečenstva, že nebude schopný jednoznačne preukázať, či vybavil reklamáciu spotrebiteľa v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Tak je tomu aj v danom prípade, keď žalobca predložil len doklady týkajúce sa evidencie pošty a evidencie reklamácií, avšak nepredložil žiaden doklad o odoslaní dokladu o vybavení reklamácie (napr. poštový podací lístok, podací hárok, podpísané osobné prevzatie dokladu o vybavení reklamácie a pod.). Žalobca v liste zo dňa 22.11.2016 vo veci: „REKLAMÁCIA ZÁJAZDU“, rieši iba zmenu miesta odchodu a príchodu, hoci reklamácia sa netýkala len zmeny miesta odchodu aj príchodu, zabezpečenia stravovania - polopenzie, ale aj jednostranného zvýšenia prepitného.

Prvostupňový správny orgán k tvrdeniam žalobcu, že (i) sa v minulosti dôkladne a opakovane zaoberal obsahom podnetu spotrebiteľov pred samotným zájazdom aj po ňom, a spotrebiteľov pred nástupom na zájazd informoval o mieste odletu/príletu z a do Budapešti s prestupom v Istanbule, avšak po počiatočnom vyjadrení nespokojnosti s takýmto postupom a po ozrejmnení všetkých rozhodujúcich skutočností (najmä o zabezpečení kompletného transferu), uvedené služby prijali v celom rozsahu, ako aj (ii) k tvrdeniu žalobcu v liste zo dňa 6.10.2017, že zmena odletového letiska bola riešená s klientmi priamou komunikáciou s výslednou akceptáciou zmeny letiska a zmena výšky prepitného bola podmienená tomu zodpovedajúcou požiadavkou zahraničného partnera a bola realizovaná v súlade so zmluvou o obstaraní zájazdu a príslušnou právnou úpravou, uviedol, že žalobca je sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľov požadovaný zákonom č. 250/2007 Z.z. a nie za obsahové vybavenie reklamácie. Slovenská obchodná inšpekcia posudzuje len formálny postup reklamačného konania a neposudzuje dôvody podania reklamácie spotrebiteľmi (zmena miesta odchodu aj príchodu, zabezpečenie stravovania - polopenzie, jednostranné zvýšenie prepitného), ani nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho o materiálnom vybavení reklamácie (či reklamáciu uzná alebo ju zamietne).

Žalobca ako predávajúci je povinný dodržiavať povinnosti vyplývajúce mu zo zákona č. 250/2007 Z.z., za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne a súčasne aj povinný objektívne preukázať, že dodržal postup v zmysle § 18 ods. 4 citovaného zákona. V prípade, ak sa tak nestane, správny orgán vyvodí voči nemu zodpovednosť.

Na základe zisteného skutkového stavu prvostupňový správny orgán dospel k záveru, že žalobca porušil § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. a jeho zodpovednosť bola spoľahlivo preukázaná. Pri ukladaní pokuty v zmysle § 24 ods. 1 citovaného zákona zobral do úvahy charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania. Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon č. 250/2007 Z.z. a zároveň môže mať sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutej služby - leteckého zájazdu. Tým je marený účel zákona č. 250/2007 Z.z. vyjadrený v § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je ochrana práva na informácie. Z hľadiska miery zavinenia zobral prvostupňový správny orgán pri určovaní výšky pokuty do úvahy, že žalobca je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky poskytovania služieb a zodpovedá za to objektívne bez ohľadu na zavinenie. Na základe uvedeného považuje pokutu uloženú v sume 700,- € (zo zákonného rozsahu 0,- € až 66.400,-\* €) za primeranú.

2. Žalovaný rozhodnutím č. SK/0180/99/2018 zo dňa 22.10.2018 zamietol odvolanie žalobcu apotvrdil prvostupňové rozhodnutie č. P/0277/01/17 zo dňa 22.2.2018; nezistil dôvod na zmenu alebo zrušenie prvostupňového rozhodnutia. Skutkový stav považoval za presne a spoľahlivo zistený, na ktorý prvostupňový správny orgán aplikoval príslušné právne predpisy.

Žalovaný zdôraznil, že súčasťou podnetu spotrebiteľov č. 86/2017 je aj list žalobcu s názvom „*Pokus o zmier - uplatnenie nároku na poskytnutie primeranej náhrady - odpoveď*“ zo dňa 28.11.2016, v ktorom zamietavým spôsobom reaguje voči zmene odchodu a príchodu na zájazd a zabezpečeniu stravovania uvedené ako reklamačné dôvody spotrebiteľov v ich liste zo dňa 26.10.2016. Žalobca vo svojom liste zo dňa 28.11.2016 síce potvrdil prijatie druhej uplatnenej reklamácie spotrebiteľmi („*REKLAMÁCIA ZA JAZDU*“ zo dňa 22.11.2016), avšak k reklamácií zvýšenia povinných poplatkov sa žiadnym spôsobom nevyjadril. Inými slovami, žiadnym spôsobom odôvodnene nezamietol reklamačný dôvod ohľadom zmeny výšky poplatkov, ktorý bol obsahom druhej reklamácie spotrebiteľom zo dňa 22.11.2016.

Za účelom preukázania postupu vybavovania reklamácie spotrebiteľov žalobca predložil evidenciu reklamácií, záznam z došlej a odoslanej pošty a knihu odoslanej pošty. Tieto doklady však podľa názoru žalovaného jednoznačne nepreukazujú splnenie povinnosti žalobcu ako predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. Z poskytnutých podkladov nie je možné zistiť skutočný dátum, kedy bolo zamietnutie reklamácie spotrebiteľov vybavené a či bolo vybavené v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Žalobca si sám zvolil spôsob, akým oznamuje spotrebiteľovi zamietnutie reklamácie zaslaním svojho zamietajúceho stanoviska prostredníctvom pošty, preto by mal byť schopný aj hodnoverne preukázať, kedy zamietavé stanovisko prostredníctvom pošty zaslal, najmä v prípade, ak pošta bežne takéto potvrdenia vydáva ako súčasť svojich služieb. Žalovaný zároveň odmieta tvrdenie žalobcu, že ho núti konať niečo, čo mu zákon neukladá.

Správny orgán pri určení výšky sankcie vychádzal z § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy SR sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon - v uvedenom prípade zákon č. 250/2007 Z.z., z čoho vyplýva, že prvostupňový orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť, keď je nepochybne preukázané, že k porušeniu zákonnej povinnosti došlo.

Výška pokuty 700,- € bola uložená v zákonom rozpätí (od 0,- € do 66.400,- €) a nie je vzhľadom na hornú hranicu sadzby represívna, naďalej plní preventívnu funkciu. Správny orgán pri ukladaní pokuty zvažil všetky okolnosti prípadu, závažnosť a rozsah porušenia povinností žalobcom. Uložená pokuta je pokutou primeranou a zároveň pokutou

zodpovedajúcou zistenému protiprávneému stavu a charakteru porušenia zákona. Pri určovaní výšky pokuty správny orgán zobral do úvahy, že nevybavením reklamácie v zákonnej lehote 30 dní došlo k právnej neistote spotrebiteľa, keď sa dostal do situácie, v ktorej nevedel, akým spôsobom bola jeho reklamácia vybavená a či vôbec došlo k jej vybaveniu. Nedodržaním zákonného postupu žalobca neoprávnene porušil práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z.z. Spotrebiteľ má vždy v prípade uplatnenia reklamácie záujem na riadnom a včasnom vybavení reklamácie z hľadiska ďalšej súvisiacej realizácie a uspokojovania svojich ekonomických potrieb. Nedodržiavaním lehoty na vybavenie reklamácie dochádza k nezákonnému porušeniu práva spotrebiteľa na uplatnenie zodpovednosti za vadu dodaných služieb.

## II. Žaloba

3. Žalobca sa včas podanou žalobou domáhal preskúmania zákonnosti rozhodnutia žalovaného č. SK/0180/99/2018 zo dňa 22.10.2018, jeho zrušenia spolu s prvostupňovým rozhodnutím č. P/0277/01/17 zo dňa 22.2.2018 a vrátenia veci orgánu verejnej správy prvého stupňa na ďalšie konanie.
4. Zdôraznil, že na oba podnety spotrebiteľov zo dňa 26.10.2016 (Pokus o zmier - uplatnenie nároku na poskytnutie primeranej náhrady) a zo dňa 22.11.2016 (REKLAMÁCIA ZÁJAZDU) reagoval naraz, a to v 30-dňovej lehote od ich uplatnenia - na oba podnety odpovedal listom zo dňa 28.11.2016 (odpoveď na pokus o zmier - uplatnenie nároku na poskytnutie primeranej náhrady), ktorý odoslal prostredníctvom poštovej prepravy dňa 29.11.2016. Ak by žalobca odpovedal v čase pred listom spotrebiteľov zo dňa 22.11.2016, nemohol by ho v liste zo dňa 28.11.2016 spomenúť. To jasne dokumentuje skutkovú nesprávnosť argumentácie žalovaného, ktorý sa snaží vyvolať dojem, že jeden z podnetov klientov zostal bez odpovede. Žalobca jednoznačným spôsobom vo vzťahu k obom podnetom spotrebiteľov konštatoval absenciu porušenia zmluvných podmienok.
5. Žalobca trvá na tom, že v predmetnej veci zostáva rozhodujúci výklad znenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. v spojení s čl. 2 ods. 3 Ústavy SR. Reklamáciu spotrebiteľov vybavil písomne (§ 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z.z.); v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote (§ 18 ods. 4, ods. 9 zákona č. 250/2007 Z.z.), písomný doklad o vybavení reklamácie odoslal prostredníctvom poštovej prepravy ako obyčajnú poštovú zásielku dňa 29.11.2016; a spôsobom podľa § 2 písm. m/ zákona č. 250/2007 Z.z., keď vo svojom podaní zo dňa 28.11.2016 „*Odpoveď na pokus o zmier - uplatnenie nároku na poskytnutie primeranej náhrady*“ reklamáciu spotrebiteľov spolu s odôvodnením zamietol.
6. Žalobca preukazoval riadne vybavenie reklamácie množinou dokladov, najmä evidenciou pošty, kópiou výpisu z evidencie o reklamáciách a kópiou z výpisu knihy odoslanej pošty. Žalovaný opak nepreukázal žiadnym dôkazným prostriedkom. Domáhanie sa ďalšieho dôkazného prostriedku (podacieho lístka a pod.) nemá podľa žalobcu oporu v zákone a preukazuje základný rozpor medzi žalobcom a žalovaným pri výklade termínu „vybavenie reklamácie“, resp. výlučne je sporné slovo „vybavenie“. Podľa slovníka slovenského jazyka synonymom termínu „vybaviť“ sú slová „*postarať sa o uskutočnenie niečoho, o získanie niečoho (obyč. úradným postupom j.* Znamená to, že termínom „vybaviť“ reklamáciu sa nemusí mať na mysli vždy len odovzdanie - doručenie (do dispozičnej moci) niekomu, komu je takýto doklad určený.
7. Pokiaľ by zákonodarca trval na tom, že doklad o vybavení reklamácie v podobe doručenky je

predávajúci povinný kupujúcemu (spotrebiteľovi) aj odovzdať (doručiť), bol by to výslovne v § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. uviedol, čo sa nestalo.

8. Žalobca považuje rozhodnutie o uložení pokuty za absolútne neprimerané a neodôvodnené, nakoľko je toho názoru, že k porušeniu povinnosti z jeho strany nedošlo. Uložená pokuta neplní ani represívnu, ani funkciu individuálnej a generálnej prevencie, nakoľko absolútne nezodpovedá závažnosti situácie. Navyše, žiadna situácia odôvodňujúca uloženie pokuty nenastala. Prevencia je súbor opatrení a činností na predchádzanie chýb a ich následkov a udržiavanie optimálneho stavu. Výška pokuty by mala byť primeraná dôležitosti porušenej povinnosti a závažnosti následkov, pričom v uvedenom prípade mu uložil správny orgán pokutu za nepreukázanie splnenia takej povinnosti, ktorú zákon ani len nevyžaduje.
9. Poukázal na rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. IOSžo/188/2015 zo dňa 28.9.2016.

#### **in. Vyjadrenie žalovaného**

10. Žalovaný v písomnom vyjadrení navrhol žalobu zamietnuť ako nedôvodnú. V podrobnostiach poukázal na odôvodnenie napadnutého rozhodnutia a zdôraznil, že žalobca sa k reklamácii ohľadom zvýšenia povinných poplatkov v liste zo dňa 28.11.2016 žiadnym spôsobom nevyjadril.
11. Správny orgán je vzhľadom na svoje právomoci povinný zisťovať, či si žalobca skutočne splnil svoju povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľov, tak ako to ukladá zákon č. 250/2007 Z.z., a nepovažuje žalobcom vytvorený záznam v evidencii došlej a odoslanej pošty a v knihe odoslanej pošty o včasnom vybavení reklamácie za dôkaz preukazujúci splnenie povinnosti žalobcu podľa § 18 ods. 4 citovaného zákona. Účelom zákona č. 250/2007 Z.z. je ochrana práv spotrebiteľov v prípade spotrebiteľských zmlúv. Zákonodarca chcel zakomponovaním odkazu v § 18 ods. 4 na § 2 písm. m/ zákona č. 250/2007 Z.z. doceliť ukončenie reklamačného konania v lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Predávajúci v prípade, ak reklamáciu zamietol, odôvodnené zamietnutie musí v rámci tejto 30-dňovej lehoty odoslať spotrebiteľovi. Takýmto spôsobom je zabezpečená právna istota spotrebiteľa a jeho nárok z vadného dodania služby. V opačnom prípade by došlo k poškodeniu práv a ekonomických záujmov spotrebiteľa. Interný záznam žalobcu o vybavení reklamácie a o zaslaní zamietnutia spotrebiteľom nie je v tejto veci pre účely dokazovania splnenia zákonnej povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. použiteľný.

#### **IV. Replika žalobcu**

12. Žalobca v písomnej replike k vyjadreniu žalovaného zotrval na argumentoch uvedených v správnej žalobe. Poukázal na rozsudok Krajského súdu v Bratislave sp. zn. 6S/47/2017 zo dňa 15.3.2018.
13. Žalovaný sa k replike žalobcu písomne nevyjadril.

#### **V. Pojednávanie**

14. Krajský súd v Bratislave ako súd vecne a miestne príslušný podľa § 10 a § 13 zákona č. 162/2015 Z.z. Správny súdny poriadok v znení neskorších predpisov (ďalej len SSP) rozhodol vo veci bez nariadenia pojednávania rozsudkom, ktorý verejne vyhlásil dňa 26.10.2022 v prítomnosti povereného zástupcu žalovaného a v neprítomnosti právneho zástupcu žalobcu.

Právny zástupca žalobcu bol na pojednávanie riadne a včas predvolaný, svoju neúčast' ospravedlnil a súhlasil s rozhodnutím súdu v jeho neprítomnosti.

## VI. Relevantné právne predpisy

15. Podľa § 6 ods. 1 SSP správne súdy v správnom súdnictve 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.
16. Podľa § 1 zákona č. 250/2007 Z.z. tento zákon 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 (ods. 1). Tento zákon sa vzťahuje na predaj výrobkov a poskytovanie služieb, ak k plneniu dochádza na území Slovenskej republiky alebo ak plnenie súvisí s podnikaním na území Slovenskej republiky (ods. 2).
17. Podľa § 2 písm. b/ zákona č. 250/2007 Z.z. na účely tohto zákona sa rozumie predávajúcim osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet.
18. Podľa § 2 písm. m/ zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018 na účely tohto zákona sa rozumie vybavením reklamácie 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.
19. Podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018 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 výmenu výrobku za nový výrobok.
20. Podľa § 18 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018 predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody, pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.
21. Podľa § 18 ods. 8 zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018 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 § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018 predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.
23. Podľa § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018 predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.
24. Podľa § 18 ods. 12 zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018 ustanovenia uvedené v odsekoch 4 až 10 sa použijú na vybavenie reklamácií, ak osobitný predpis neustanovuje inak.
25. Podľa § 741i Občianskeho zákonníka v znení účinnom do 31.12.2018 cestovná kancelária zodpovedá objednávateľovi za porušenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorenej zmluvy bez ohľadu na to, či tieto záväzky má splniť cestovná kancelária, alebo iní dodávatelia služieb, ktoré sa poskytujú v rámci zájazdu.

Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybné poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľa služby alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom cestovnej kancelárie (ods. 1). Ak nesplní cestovná kancelária povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo z tohto zákona riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v cestovnej kancelárii bezodkladne, najneskôr však do troch mesiacov od skončenia zájazdu, alebo v prípade, že sa zájazd neuskutočnil, odo dňa, keď sa mal zájazd skončiť podľa zmluvy, inak právo zaniká. Na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ predloží písomný záznam urobený podľa odseku 1 (ods. 2). Ak je uzatvorenie zmluvy sprostredkované inou cestovnou kanceláriou alebo cestovnou agentúrou, platia lehoty podľa odseku 2, ak si objednávateľ uplatnil svoje práva v sprostredkujúcej cestovnej kancelárii alebo v cestovnej agentúre (ods. 3).

26. Podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018 za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur.
27. Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018 pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.
28. Podľa § 24 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018 konanie o uložení pokuty možno začať do 12 mesiacov odo dňa, keď orgán dozoru zistil porušenie povinnosti podľa tohto zákona, najneskôr do troch rokov podľa odsekov 1 a 3, a do desiatich rokov podľa



odseku 2 odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo. Pokutu možno uložiť najneskôr do štyroch rokov odo dňa, keď k porušeniu povinnosti došlo.

29. Podľa § 27 zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018 na konanie podľa tohto zákona sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní okrem § 20 ods. 3 písm. e) až h) a § 21 a § 26a, ak osobitný zákon neustanovuje inak.
30. Podľa § 47 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len SP alebo Správny poriadok) výrok obsahuje rozhodnutie vo veci s uvedením ustanovenia právneho predpisu, podľa ktorého sa rozhodlo, prípadne aj rozhodnutie o povinnosti nahradiť trovy konania. Pokiaľ sa v rozhodnutí ukladá účastníkovi konania povinnosť na plnenie, správny orgán určí pre ňu lehotu; lehota nesmie byť kratšia, než ustanovuje osobitný zákon.

## VII. Posúdenie vecí krajským súdom

31. Predmetom prieskumu správnym súdom je rozhodnutie žalovaného, ktorým bolo potvrdené prvostupňové rozhodnutie o uložení pokuty žalobcovi za správny delikt spočívajúci v porušení povinnosti vymedzenej v § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z.
32. V prvom rade je potrebné uviesť, že z ustálenej judikatúry Európskeho súdu pre ľudské práva (napríklad rozsudok vo veci Lauko proti Slovenskej republike z 2.9.1998, č. sťažnosti 26138/95; vo veci Ózturk proti SRN z 21.2.1984, číslo sťažnosti 8544/79; vo veci Čanady proti Slovenskej republike zo 16.11.2004, č. sťažnosti 53371/99, atď.) vyplýva, že priestupky a správne delikty sú vecami trestného charakteru. Pre posúdenie otázky, či sa na účely Dohovoru o ľudských právach a základných slobodách (publikovaný pod č. 209/1992 Zb.) protiprávne konanie kvalifikuje ako trestné, sú dôležité nasledovné kritériá: a/ či text právnej normy definujúci protiprávne konanie patrí alebo nepatrí v právnom systéme príslušného štátu do trestného práva, b/ či povaha protiprávneho konania, c/ povaha a stupeň prísnosti sankcie, ktorej uloženie hrozí príslušnej osobe. Význam vnútroštátnej kvalifikácie protiprávneho konania na trestné a správne delikty je iba relatívny. Faktormi väčšieho významu sú povaha protiprávneho konania a povaha a stupeň prísnosti sankcie, ktorá hrozí príslušnej osobe. Povaha protiprávneho konania a povaha a stupeň prísnosti sankcie, ktorej uloženie hrozí, sú alternatívne a nie kumulatívne: na to, aby sa článok 6 Dohovoru aplikoval z dôvodu slov „trestné obvinenie“ stačí, aby predmetné protiprávne konanie bolo vo svojej podstate „trestné“ z pohľadu Dohovoru alebo aby zodpovednej osobe mohla byť uložená sankcia, ktorá pre svoju povahu a stupeň prísnosti patrí vo všeobecnosti do „trestnej“ sféry. Na základe toho konanie o správnom delikte zahŕňa rozhodovanie o „trestnom obvinení“, a preto sa naň vzťahuje článok 6 Dohovoru.
33. V prípade zodpovednosti podnikateľa za správny delikt ide o objektívnu zodpovednosť a subjektívna stránka tohto deliktu v zákonoch nie je založená na báze zavinenia. Pre správny orgán je relevantná len existencia protiprávneho stavu, spôsobená činnosťou alebo nečinnosťou podnikateľa. Liberačné dôvody, pri preukázaní ktorých dochádza k redukcii, prípadne k zániku zodpovednosti fyzickej osoby podnikateľa za správny delikt, ktoré sa uplatnia vo výške sankcie alebo upustenia od jej uloženia, musia byť zakotvené vo všeobecnej rovine priamo v zákone, podľa ktorého sa uskutočňuje potrestanie za správny delikt správnym orgánom (m.m. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 8 Sžf 111/2013 zo dňa 29.1.2015 publikovaný v Zbierke stanovísk Najvyššieho súdu SR a rozhodnutí súdov SR pod č. R 99/2015).

34. Vymedzenie predmetu konania vo výroku rozhodnutia o správnom delikte, musí spočívať v špecifikácii deliktu tak, aby sankcionované konanie nebolo zameniteľné s inými konaniami. To možno zaručiť len konkretizáciou údajov obsahujúcich popis skutku s uvedením miesta, času a spôsobu jeho spáchania, prípadne uvedením iných skutočností, ktoré sú potrebné na odlíšenie skutku od iných skutkov. Takáto miera podrobnosti je nevyhnutná pre celé sankčné konanie najmä z dôvodu vylúčenia prekážky litispendencie, dvojitého postihu pre rovnaký skutok, pre vylúčenie prekážky veci rozhodnutej, pre určenie rozsahu dokazovania aj pre zabezpečenie riadneho práva na obhajobu. Až vydané rozhodnutie jednoznačne určí, čoho sa páchatel dopustil a v čom spáchaný delikt spočíva. Jednotlivé skutkové údaje sú rozhodné pre určenie totožnosti skutku, vylučujú pre ďalšie obdobie možnosť zámenny skutku a možnosť opakovaného postihu za rovnaký skutok, pritom treba odmietnuť úvahu o tom, že postačí, ak sú tieto náležitosti uvedené len v odôvodnení rozhodnutia. Význam výrokovej časti rozhodnutia spočíva v tom, že iba táto časť rozhodnutia môže zasiahnuť do práv a povinností účastníkov konania, a len rozhodnutie obsahujúce takýto výrok možno vynútiť exekúciou (rozsudky Najvyššieho súdu SR sp. zn. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 6.3.2008, sp. zn. 3 Szd 9/2009 zo dňa 5.11.2009).
35. V zmysle ustálenej judikatúry citovanej vyššie bolo povinnosťou prvostupňového správneho orgánu vo výroku rozhodnutia, ktorým uložil žalobcovi pokutu, uviesť skutok, ktorým sa správneho deliktu dopustil z hľadiska miesta, času a spôsobu jeho spáchania, čo sa aj stalo. Výrok napadnutého rozhodnutia je podľa názoru správneho súdu dostatočne jasný, zrozumiteľný a určitý, čo umožňuje jeho preskúmanie. Je v ňom uvedené miesto, čas aj spôsob spáchania správneho deliktu:
- miesto spáchania - sídlo žalobcu,
  - spôsob spáchania - žalobca ako predávajúci (obstarávateľ zjazdu) nevybavil reklamáciu spotrebiteľov Ing. ... a Ing. ... (podnet č. 86/2017), ako objednávateľov zjazdu, uplatnenú listom zo dňa 26.10.2016 vo veci: „Pokus o zmier - uplatnenie nároku na poskytnutie primeranej náhrady“ (ktorý sa týkal zmeny miesta odchodu aj príchodu a zabezpečenia stravovania - polopenzie), doručeným žalobcovi dňa 31.10.2016 (v evidencii reklamácií žalobcu zaevidovaný pod č. 39 dňa 31.10.2016) a následne listom zo dňa 22.11.2016 vo veci: „REKLAMÁCIA ZÁJAZDU“ (ktorý sa týkal zmeny miesta odchodu aj príchodu, zabezpečenia stravovania - polopenzie, aj jednostranného zvýšenia prepitného), odoslaným prostredníctvom pošty dňa 23.11.2016 na adresu sídla žalobcu (podací lístok s podacím číslom zásielky: RF096842889SK zo dňa 23.11.2016), doručeným žalobcovi dňa 25.11.2016, zameranú na nedostatky poskytnutej služby - *letecký zjazd Čína - Zlatý trojúhelník, v termíne od 12.9.2016 do 22.9.2016 (Zmluva o obstaraní zjazdu RC: 2163980 zo dňa 18.7.2016)*, najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko žiadnym relevantným spôsobom (napr. prostredníctvom podacieho lístka potvrdeného prepravcom, ktorému bola zásielka odovzdaná) nepreukázal jej vybavenie v zákonnej lehote,
  - čas spáchania - dňa 28.2.2017, kedy Slovenská obchodná inšpekcia u žalobcu vykonala kontrolu dodržiavania zákona č. 250/2007 Z.z.
36. Medzi účastníkmi je sporné, či bol žalobca povinný na preukázanie vybavenia reklamácie v lehote 30 dní od jej uplatnenia predložiť napríklad podací lístok alebo podací hárok potvrdený prepravcom, ktorému zásielku odovzdal na prepravu, a následne či možno žalobcu sankcionovať. Pre zodpovedanie spornej otázky je nevyhnutné vychádzať z gramatického a teleologického výkladu ustanovenia § 18 ods. 4 v spojení s § 2 písm. m/ zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018.

37. Podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. v znení účinnom do 31.12.2018 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 výmenu výrobku za nový výrobok.
38. Vybavením 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** (§ 2 písm. m/ zákona č. 250/2007 Z.z.).
39. Uvedené ustanovenia vo vzájomnej kombinácii upravujú lehotu na vybavenie reklamácie a spôsob vybavenia reklamácie (ukončenie reklamačného konania).
40. Lehota na vybavenie reklamácie je v zásade pomerne krátka a zákonodarca ju vyjadril slovom „ihneď“, prípadne lehotou troch pracovných dní počítaných odo dňa uplatnenia reklamácie. Zároveň však určuje maximálny čas na vybavenie reklamácie, ktorým je 30 dní počítaných odo dňa uplatnenia reklamácie.
41. Na uvedenú lehotu sa bezprostredne viaže aj spôsob vybavenia reklamácie, ktorým je ukončenie reklamačného konania. Inými slovami, predávajúci je povinný v určenej zákonnej lehote („ihneď, tri pracovné dni, prípadne maximálne 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie“) rozhodnúť o tom, či reklamáciu:
- uznal a odovzdal opravený výrobok spotrebiteľovi, vymenil výrobok, vrátil kúpnu cenu výrobku, vyplatil primeranú zľavu z ceny výrobku, písomne vyzval spotrebiteľa na prevzatie plnenia, alebo
  - zamietol, v tomto prípade musí poskytnúť dôvody zamietnutia.
42. Podľa názoru správneho súdu spoločným menovateľom oboch spôsobov vybavenia reklamácie je to, že ide o ukončenie reklamačného konania (tak ako to legálne definuje § 2 písm. m/ zákona č. 250/2007 Z.z.) a že sa informácia o ukončení reklamačného konania dostane do sféry spotrebiteľa. Čiže buď si spotrebiteľ prevezme opravený tovar, nový tovar, zľavu z ceny výrobku alebo celú kúpnu cenu, alebo prevezme odôvodnené oznámenie o zamietnutí reklamácie.
43. V predmetnej veci je spornou druhá možnosť vybavenia reklamácie, a to jej zamietnutie a preukázanie, či predávajúci urobil opatrenia na to, aby sa informácia o zamietnutí reklamácie dostala do sféry spotrebiteľa, od čoho sa môžu následne odvíjať prípadné ďalšie kroky spotrebiteľa súvisiace napríklad s uplatňovaním náhrady škody.
44. Podľa názoru správneho súdu je však potrebné zobrať do úvahy možnosť predávajúceho ovplyvniť faktické doručenie oznámenia spotrebiteľovi, čo vedie k rozdeleniu povinnosti

z hľadiska odoslania a prevzatia písomnosti o ukončení reklamačného konania (vybavenia reklamácie) medzi predávajúceho a spotrebiteľa. Povinnosť predávajúceho siaha len potiaľ, pokiaľ má preukázať, že urobil opatrenia smerujúce k oznámeniu ukončenia reklamačného konania spotrebiteľovi (napríklad podacím hárkom s pečiatkou pošty, ktorá prevzala písomnosť na prepravu, alebo podacím lístkom). Mimo zodpovednostnej sféry predávajúceho sa však už nachádza skutočnosť, či a kedy spotrebiteľ oznámenie prevezme. Z konštantnej súdnej praxe vyplýva, že spotrebiteľ je v slabšom postavení voči predávajúcemu, zároveň je však nutné dbať na vyváženosť právnej úpravy z hľadiska jednotlivých ústavných štandardov. Preto správny súd dospel k záveru, o potrebe rozdelenia povinnosti medzi predávajúceho a spotrebiteľa.

45. V zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. je povinnosť na strane predávajúceho definovaná tým, že má byť schopný preukázať orgánom dozoru, že reklamáciu vybavil v zákonnej lehote a urobil opatrenia na to, aby sa informácia o zamietnutí reklamácie dostala do sféry spotrebiteľa (dal oznámenie o vybavení reklamácie na prepravu). Je potrebné však zdôrazniť, že predávajúci v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. nezodpovedá za to, ak spotrebiteľ odmietne prevziať odôvodnené oznámenie o zamietnutí reklamácie; táto skutočnosť je vyňatá zo sféry predávajúceho, pretože ju nie je schopný ovplyvniť, a je výlučne na spotrebiteľovi, či prevezme oznámenie o zamietnutí reklamácie alebo nie s tým, že prípadné konsekvencie spojené s neprevzatím musí znášať sám spotrebiteľ. Správny súd sa však zaoberal len tou časťou formulácie, ktorá je na predávajúcom, aby preukázal ukončenie reklamačného konania (t.j. vybavenie reklamácie).
46. Žalobca preukazoval ukončenie reklamačného konania (vybavenie reklamácie) listom zo dňa 28.11.2016, ktorým reklamáciu spotrebiteľov zamietol, evidenciou odoslanej pošty a výpisom z evidencie reklamácií. Žalobca uviedol, že list zo dňa 28.11.2016 zaslal obyčajne poštou (nie doporučené, ani do vlastných rúk), k čomu ďalší dôkaz nepredložil. Podľa názoru správneho súdu uvedené doklady bez ďalšieho nepreukazujú, že predávajúci (žalobca) urobil reálne kroky na to, aby sa informácia o zamietnutí reklamácie dostala do sféry spotrebiteľa - na preukázanie môže slúžiť podací lístok alebo podací hárkok opatrený pečiatkou pošty alebo iného prepravcu, ktorý prevzal zásielku na prepravu.
47. Správny súd je známy rozsudok Krajského súdu v Bratislave č.k. 6S/47/2017-46 zo dňa 15.3.2018 a rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 8Asan/13/2018 zo dňa 26.9.2019, na ktorý poukazuje žalobca, tento sa však týkal situácie, keď predávajúcemu bolo kladené za vinu, že listy o vybavení reklamácie sa nedostali do dispozície spotrebiteľov v zákonnej 30-dňovej lehote. Takto formulovaný skutok sa však netýka veci sp. zn. 2S/2/2019. Krajský súd v Bratislave sa v citovanom rozsudku č.k. 6S/47/2017-46 venoval pojmu „vydať“ písomný doklad o vybavení reklamácie (§ 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z.z.) a vykladal ho z gramatického hľadiska, no nespojil ho s legálnou definíciou vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m/ a § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. ako „ukončenia“ reklamačného konania. Každé ukončenie reklamačného konania musí byť druhej strane (spotrebiteľovi) známe v zmysle cieľa právnej normy vyplývajúceho z § 1 v spojení s § 3 zákona č. 250/2007 Z.z. a práva spotrebiteľa na informácie. Správny súd opakuje, že povinnosť predávajúceho siaha len potiaľ, pokiaľ má preukázať, že urobil opatrenia smerujúce k oznámeniu ukončenia reklamačného konania spotrebiteľovi (napríklad podacím hárkom s pečiatkou pošty, ktorá prevzala písomnosť na prepravu).
48. Rozhodujúcim pre posúdenie splnenia povinnosti v zmysle § 18 ods. 4 tohto zákona je deň, kedy bola zásielka obsahujúca doklad o vybavení reklamácie odovzdaná na poštovú prepravu,

čo žalobca hodnoverne nepreukázal. Ak si aj zvolil spôsob doručovania dokladu o vybavení reklamácie „obyčajne“ bez podacieho lístka alebo doručenky, ide o jeho rozhodnutie, avšak preukázateľným dôkazom tejto skutočnosti môže byť podací hárok opatrený pečiatkou pošty, ktorá prevzala uvedenú písomnosť na prepravu. Žalobca takýmto spôsobom nepreukázal, že vybavil reklamáciu (ukončil reklamačné konanie) v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, tak ako mu to vyplýva z § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. Napokon z § 18 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z. jednoznačne vyplýva povinnosť predávajúceho predložiť orgánom dozoru aj kópiu dokladu o vybavení reklamácie. Týmto dokladom však nie je len samotný list o odôvodnenom zamietnutí reklamácie, ale aj hodnoverný doklad, že list je v procese doručovania spotrebiteľovi.

49. Z uvedených skutočností vyplýva, že prvostupňový správny orgán aj žalovaný dôvodne na vec aplikovali ustanovenia zákona č. 250/2007 Z.z. a dospeli k záveru, že sa žalobca dopustil správneho deliktu a sankcionovali ho zaň.
50. Uložená sankcia - pokuta v sume 700,- € — zodpovedá vyhodnoteniu aspektov pre uloženie pokuty podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z.z., teda charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinnosti, spôsobu a následkov porušenia povinnosti. Žalovaný vyhodnotil aj represívnu a preventívnu funkciu uloženej sankcie. Pokutu bolo možné uložiť v rozsahu od 0,- € do 66.400,- €; pokuta v sume 700,- € je uložená na dolnej hranici zákonného rozsahu, je odôvodnená, nevybočuje z medzí a hľadísk určených zákonom a správne orgány oboch stupňov podrobne odôvodnili svoj postup v rámci správnej úvahy, preto správny súd nemal dôvod moderovať uloženú sankciu. Aj správny súd považuje pokutu v sume 700,- € za primeranú a plniacu individuálnu aj preventívnu funkciu, tak aby sa uvedené pochybenie u žalobcu nezapakovalo a pôsobilo aj na ostatných predávajúcich preventívne.
51. Správny súd na základe uvedených skutočností a citovaných právnych predpisov dospel k záveru, že žalovaný aj prvostupňový správny orgán riadne zistili skutkový stav vo veci, správne právne vec posúdili, vo veci rozhodli a svoje rozhodnutia náležite odôvodnili. Správny súd preto zamietol žalobu žalobcu ako nedôvodnú podľa § 190 SSP.
52. O náhrade trov konania správny súd rozhodol podľa § 168 SSP a úspešnému žalovanému nepriznal náhradu trov konania, pretože nezistil dôvody, na základe ktorých by bolo možné spravodlivo od žalobcu požadovať ich náhradu.
53. Toto rozhodnutie senát Krajského súdu v Bratislave prijal pomerom hlasov 3 : 0 (§ 139 ods. 4 SSP).

**Poučenie:** Proti tomuto rozsudku možno podať kasačnú sťažnosť v lehote 30 dní od jeho doručenia na Krajský súd v Bratislave. Ak bolo vydané opravné uznesenie, lehota plynie znovu od doručenia opravného uznesenia len v rozsahu vykonanej opravy.

V kasačnej sťažnosti sa má popri všeobecných náležitostiach (§ 57 SSP) uviesť označenie napadnutého rozhodnutia, údaj, kedy bolo napadnuté rozhodnutie doručené sťažovateľovi, opísanie rozhodujúcich skutočností, aby bolo zrejmé, v akom rozsahu a z akých dôvodov podľa § 440 SSP sa podáva (sťažnostné body) a návrh výroku rozhodnutia (sťažnostný návrh). Sťažnostné body možno meniť len do uplynutia lehoty na podanie kasačnej sťažnosti.

V konaní o kasačnej sťažnosti musí byť sťažovateľ alebo opomenutý sťažovateľ v zmysle § 449 ods. 1 SSP zastúpený advokátom. Kasačná sťažnosť a iné podania sťažovateľa alebo opomenutého sťažovateľa musia byť spísané advokátom. Povinné zastúpenie advokátom v kasačnom konaní sa nevyžaduje, ak má sťažovateľ alebo opomenutý sťažovateľ, jeho zamestnanec alebo člen, ktorý za neho na kasačnom súde koná alebo ho zastupuje, vysokoškolské právnické vzdelanie druhého stupňa (písm. a/); ide o konania o správnej žalobe podľa § 6 ods. 2 písm. c/ a d/ (písm. b/); je žalovaným Centrum právnej pomoci (písm. c/).

V Bratislave, dňa 26. októbra 2022

**JUDr. Jeannette Hajdinová**  
predsedníčka senátu

**JUDr. Vlastimil Pavlikovský**  
člen senátu

**JUDr. Michal Dzurdzík, PhD.**  
člen senátu

Za správnosť vyhotovenia: ...