



ROZSUDOK

V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Najvyšší súd Slovenskej republiky v senáte zloženom z predsedníčky senátu JUDr. Eleny Kováčovej a členov senátu JUDr. Aleny Poláčkovej, PhD. a JUDr. Jozefa Milučkého v právnej veci žalobcu: **S. T., a.s.**, zastúpeného advokátom *Mgr. S. M.*, proti žalovanému: **Slovenská obchodná inšpekcia, ústredný inšpektorát**, o preskúmanie zákonnosti rozhodnutia a postupu žalovaného č. P/0056/04/07 zo dňa 29.októbra 2007, na odvolanie žalobcu proti rozsudku Krajského súdu v Bratislave č.k. 3 S 3/2008-22 zo dňa 29.septembra 2009, takto

r o z h o d o l :

Najvyšší súd Slovenskej republiky rozsudok Krajského súdu v Bratislave č.k. 3 S 3/2008-22 zo dňa 29. septembra 2009 **p o t v r d z u j e .**

Účastníkom náhradu trov odvolacieho konania **n e p r i z n á v a .**

O d ô v o d n e n i e :

Krajský súd v Bratislave napadnutým rozsudkom č.k. 3 S 3/2008-22 zo dňa 29.septembra 2009 podľa ustanovenia § 250j ods. 1 Občianskeho súdneho poriadku

zamietol žalobu žalobcu o preskúmanie zákonnosti postupu a rozhodnutia žalovaného č. P/0056/04/07 zo dňa 29.októbra 2007, ktorým bolo zamietnuté odvolanie žalobcu a potvrdené rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj č. P/0056/04/07 zo dňa 11.júla 2007, ktorým bola žalobcovi uložená pokuta vo výške 10 000 Sk za porušenie povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 19 ods. 4 zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení účinnom v čase vydania napadnutého rozhodnutia žalovaného (ďalej len zákon č. 634/1992 Zb.), t.j. že žalobca nedodrжал lehotu 30 dní na vybavenie reklamácie. Krajský súd uviedol, že cestovnej kancelárii S., bola 4.júla 2007 zaslaná elektronickou poštou reklamácia od zákazníkov na leteckú spoločnosť I. Žalobca reklamáciu postúpil na vybavenie leteckej spoločnosti I. Krajský súd dospel k záveru, že skutočnosti uvádzané v žalobe, pokiaľ ide o náležitosti platného právneho úkonu, nie sú vzhľadom na povinnosť žalobcu podstatné a neboli dôvodom na to, aby žalobca v lehote maximálne do 30 pracovných dní nerozhodol (a to aj negatívnym spôsobom) tým, žeby reklamáciu spotrebiteľa odmietol. Len takým spôsobom by sa mohol spotrebiteľ domáhať na súde vyslovenia, resp. rozhodnutia, či predmetná reklamácia spĺňala náležitosti ustanovené v Občianskom zákonníku v súvislosti s platnosťou právneho úkonu. Žalobca nespochybňoval odosielateľa v predmetnej reklámácii. Reklamáciu riadne vybavoval, čo vyplýva aj z inšpekčného záznamu, kde bola vypočutá zodpovedná pracovníčka žalobcu, ktorá uviedla, že reklamáciu vybavovala a telefonicky ju aj urgovala, o čom spotrebiteľa informovala. Na svoju obhajobu k porušeniu ustanovenia § 19 ods. 4 zákona č. 634/1992 Zb. pracovníčka žalobcu uviedla, že v náročnej sezóne si neuvedomila termín na vybavenie reklamácie. Z ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 634/1992 Zb. vyplýva, že žalovaný mohol žalobcu sankcionovať pokutou až do výšky 2 000 000 Sk, pričom pokuta bola uložená v dolnej hranici zákonom stanovenej pokuty. Správny orgán neporušil ustanovenia § 23 ods. 1, ods. 2 a § 47 ods. 1, ods. 3 Správneho poriadku, pretože jeho rozhodnutie vychádzalo zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu veci. Neporušil ani procesné práva účastníka konania, ktorý mal možnosť sa vyjadriť k dokladom, ktoré boli v spise, ako aj k samotnému dokazovaniu; bol poučený, že má možnosť doplniť dokazovanie, že má právo nazerať do spisov a bolo na žalobcovi, aby tieto svoje procesné práva využil.

Proti tomuto rozsudku podal žalobca v zákonnej lehote odvolanie, v ktorom navrhol rozsudok krajského súdu zmeniť a žalobe vyhovieť; uplatnil si náhradu trov prvostupňového aj druhostupňového súdneho konania. Poukázal na ustanovenia § 34,

§ 35 ods. 1, § 40 ods. 1, ods. 4 a § 741i Občianskeho zákonníka týkajúce sa formy právneho úkonu. Keďže klientom podaná reklamácia neobsahovala zaručený elektronický podpis, je zrejmé, že nebola platne podaná, ide o absolútne neplatný právny úkon, z ktorého žalobcovi neplynú žiadne povinnosti v zmysle zákona č. 634/1992 Zb. Krajský súd sa tejto otázke nevenoval. Namietal aj porušenie ustanovenia § 33 ods. 2 Správneho poriadku, nakoľko mu správny orgán neumožnil pred vydaním rozhodnutia oboznámiť sa s obsahom spisov, nestačí len oznámenie o začatí správneho konania. Uviedol, že skutková, dokladová situácia je iná na začiatku správneho konania s časovým okamihom pred vydaním rozhodnutia. Bez oznámenia správneho orgánu účastníkovi správneho konania nie je známe, či spis už je vybavený príslušnými dokladmi a informáciami, či je uzavretý a podklady umožňujú vo veci rozhodnúť – vychádzal z rozhodnutia Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 5 SŽ 162/99. Namietal neodôvodnenie prijatej sankcie.

Žalovaný vo svojom písomnom vyjadrení k odvolaniu žalobcu navrhol rozsudok krajského súdu ako vecne správny potvrdiť. Mal za preukázané, že žalobca porušil ustanovenie § 19 ods. 4 zákona č. 634/1992 Zb., keď v súvislosti s reklamáciou, ktorá mu bola doručená dňa 6. júla 2006, zaslal odpoveď o vybavení reklamácie až dňa 16. októbra 2006. Žalobcu nezbavuje zodpovednosti ani skutočnosť, že predmetná reklamácia bola uplatnená e-mailom bez zaručeného elektronického podpisu. V právomoci žalovaného nie je skúmať opodstatnenosť uplatnenej reklamácie, resp. určovať, či predmetný úkon je platný alebo neplatný, nakoľko v kompetencii žalovaného je iba formálna kontrola reklamačného konania. Povinnosťou žalobcu bolo reklamáciu vybaviť v lehote 30 dní (napríklad aj jej odmietnutím z dôvodu nesplnenia formálnych náležitostí). Žalobca mal v zmysle § 23 Správneho poriadku právo nazrieť do spisu, čo však nevyužil. Správny poriadok neurčuje žalovanému povinnosť ešte dodatočne vyzývať účastníka konania na oboznámenie sa so spisom.

Najvyšší súd Slovenskej republiky ako súd odvolací (§ 10 ods. 2 v spojení s § 246c ods. 1 Občianskeho súdneho poriadku) preskúmal odvolaním napadnutý rozsudok krajského súdu (§ 212 ods. 1 Občianskeho súdneho poriadku) ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo, a dospel k záveru, že odvolanie žalobcu nie je dôvodné. Rozhodol na odvolacom pojednávaní dňa 18. augusta 2010 rozsudkom, ktorý verejne vyhlásil (§ 250ja ods. 2, § 156 ods. 1 Občianskeho súdneho poriadku).

Súdy v správnom súdnictve preskúmajú na základe žalôb alebo opravných prostriedkov zákonnosť rozhodnutí a postupov orgánov verejnej správy (§ 244 ods. 1 Občianskeho súdneho poriadku). Podľa ustanovení druhej hlavy piatej časti Občianskeho súdneho poriadku (rozhodovanie o žalobách proti rozhodnutiam a postupom správnych orgánov) sa postupuje 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. Predpokladom tohto postupu je, aby išlo o rozhodnutie, ktoré po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov, ktoré sa preň pripúšťajú, nadobudlo právoplatnosť (§ 247 ods. 1, ods. 2 Občianskeho súdneho poriadku).

V predmetnej právnej veci ide o preskúmanie zákonnosti postupu a rozhodnutia žalovaného správneho orgánu č. P/0056/04/07 zo dňa 29.októbra 2007, ktorým bolo zamietnuté odvolanie žalobcu a potvrdené rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj č. P/0056/04/07 zo dňa 11.júla 2007, ktorým bola žalobcovi uložená pokuta vo výške 10 000 Sk za porušenie povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 19 ods. 4 zákona č. 634/1992 Zb., t.j. že žalobca nedodrжал lehotu 30 dní na vybavenie reklamácie. Z obsahu administratívneho spisu žalovaného č. P/0056/04/07, ktorý je súčasťou súdneho spisu, vyplýva, že spotrebiteľka sa 4.júla 2006 sťažovala u žalobcu na meškanie spiatočného letu spoločnosti I. z letiska Tenerife Sur do Viedne Schwechat, let č. X. Sťažnosť bola podaná elektronicky (mailovou poštou).

Pracovníčka pobočky žalobcu v K. v inšpekčnom zázname uviedla, že pobočka žalobcu v ten istý deň, ako jej bola doručená reklamácia spotrebiteľky, ju postúpila na letenkové oddelenie do Bratislavy; ďalšie riešenie reklamácie vybavovala Bratislava. Reklamáciu urgovali, o čom informovala aj spotrebiteľku. V náročnej sezóne si neuvedomila termín na vybavenie reklamácie.

Listom zo 16.októbra 2006 žalobca spotrebiteľke oznámil, že cestovná kancelária predávajúca letenky nie je subjektom zodpovedným za meškanie dopravného prostriedku, keď za uvedenú skutočnosť zodpovedá výlučne letecký prepravca, preto uplatňovanie akýchkoľvek nárokov voči žalobcovi je neodôvodnené.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej len prvostupňový správny orgán) ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2

písm. d/, § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 128/2002 Z.z.) preskúmal na základe podnetu spotrebiteľky dodržiavanie povinností vyplývajúcich zo zákona č. 634/1992 Zb. Slovenská obchodná inšpekcia vykonáva kontrolu vnútorného trhu a zisťuje dodržiavanie ostatných podmienok ustanovených všeobecne záväznými právnymi predpismi na vykonávanie veľkoobchodnej, distribučnej, maloobchodnej činnosti, na poskytovanie služieb, najmä služieb cestovného ruchu a ubytovacích služieb a služieb informačnej spoločnosti (§ 2 písm. f/ zákona č. 128/2002 Z.z.). Skúma dodržiavanie povinností stanovených v zákone č. 634/1992 Zb. (§ 22 ods. 1 citovaného zákona).

Prvostupňový správny orgán a následne aj žalovaný skúmali dodržiavanie povinností stanovených v § 19 ods. 4 zákona č. 634/1992 Zb. zo strany žalobcu. Skúmali konanie po formálnej (procesnej) stránke, nie po hmotnoprávnej stránke, t.j. neskúmali, akým spôsobom bola reklamácia vybavená.

Reklamačné konanie sa začína podaním reklamácie a končí sa jej vybavením v zákonom stanovenej lehote. Spornou otázkou v predmetnej právnej veci bolo, či bola platne podaná reklamácia, teda či sa reklamačné konanie začalo.

Reklamácia musí obsahovať formálne a materiálne náležitosti. Materiálnymi náležitosťami reklamácie podľa § 741i Občianskeho zákonníka je uvedenie záväzkov, ktoré cestovná kancelária porušila. Formálnou náležitosťou je písomná forma, ktorá je zachovaná, ak je právny úkon (reklamácia) urobená telegraficky, ďalekopisom alebo elektronickými prostriedkami, ktoré umožňujú zachytenie obsahu právneho úkonu a určenie osoby, ktorá právny úkon urobila; písomná forma je zachovaná vždy, ak právny úkon urobený elektronickými prostriedkami je podpísaný zaručeným elektronickým podpisom (§ 40 ods. 4 v spojení s § 741i ods. 2 Občianskeho zákonníka). Podrobnosti o elektronickom podpise ustanovuje zákon č. 215/2002 Z.z. o elektronickom podpise v znení neskorších predpisov, podľa ktorého ustanovenia § 5 ods. 1 v styku s orgánmi verejnej moci alebo orgánmi verejnej správy sa používa elektronický podpis alebo zaručený elektronický podpis. Ak sa v styku s orgánmi verejnej moci alebo orgánmi verejnej správy používa zaručený elektronický podpis, jeho kvalifikovaný certifikát musí byť vydaný akreditovanou certifikačnou autoritou. Do citovaného zákona o elektronickom

podpise bola prebratá Smernica Európskeho parlamentu a Rady 1999/93/ES z 13.decembra 1999 o rámci spoločenstva pre elektronické podpisy (ďalej len Smernica) publikovaná v Mimoriadnom vydaní Úradného vestníka Európskej únie 2004 vydanom v slovenskom jazyku, kapitola 13, zväzok 024, L 13/12. Podľa ods. 19 preambuly Smernice elektronické podpisy sa budú používať vo verejnom sektore v rámci orgánov štátnej správy krajín a správy spoločenstva a v styku týchto orgánov s občanmi a hospodárskymi subjektmi, napríklad v systémoch verejného obstarávania, daňovej správy, sociálneho zabezpečenia, zdravotníctva a justície. Smernica nejde ďalej, než ako je potrebné na dosiahnutie tohto cieľa (ods. 28 preambuly Smernice).

Účelom zavedenia a používania elektronického podpisu je komunikácia medzi orgánmi verejnej správy na jednej strane a občanmi a hospodárskymi subjektmi na druhej strane. Smernica ani zákon o elektronickom podpise nevyklúčujú použitie elektronického podpisu aj medzi občanmi alebo hospodárskymi subjektmi, je už však na ich dohode, či takýto spôsob komunikácie budú používať. V predmetnej právnej veci spotrebiteľka podala reklamáciu v pobočke žalobcu v K. elektronicky bez zaručeného elektronického podpisu s uvedením svojho mena a priezviska.

Pod pojmom elektronický podpis je nevyhnutné okrem zákonnej definície (§ 3, § 4 zákona č. 215/2002 Z.z.) zaradiť aj také formy elektronického podpisu, ktoré zákon nedefinuje, ako napr. jednoduché uvedenie mena a priezviska odosielateľa na záver e-mailovej komunikácie, alebo podpisový vzor, ktorý sa automaticky pripojí k odosielanej e-mailovej správe, alebo akékoľvek iné znaky a označenia, ktoré zmluvné alebo iné strany považujú za identifikačný kód, v súlade s ktorým sú schopné identifikovať odosielateľa. Predmetné druhy elektronických podpisov je nevyhnutné považovať za elektronický podpis v zmysle významu tohto pojmu. "Obyčajnému" elektronickému podpisu nemožno síce podľa Smernice uprieť právnu účinnosť, ale ten, kto by ho chcel použiť na právne úkony, by musel dokazovať, že sú splnené náležitosti v zmysle § 40 ods. 3 a ods. 4 Občianskeho zákonníka.

V predmetnej právnej veci bol na reklamácii použitý „obyčajný“ elektronický podpis (meno a priezvisko odosielateľa), ktorý žalobca pri doručení reklamácie akceptoval a nenamietal. Následné odmietanie akceptovania tohto podpisu, ktoré nastalo až po oznámení správneho orgánu o začatí správneho konania žalobcovi

a prípadnom sankcionovaní zo strany žalovaného, odvolací súd považuje za účelné, v snahe vyhnúť sa postihu za nedodržanie povinnosti vybaviť reklamáciu klienta v zákonom stanovenej lehote.

Odvolací súd považuje podanie reklamácie za platné, v zákonnej lehote, od ktorej podania začína plynúť 30-dňová lehota na vybavenie reklamácie v zmysle § 19 ods. 4 zákona č. 634/1992 Zb. Z administratívneho spisu žalovaného jednoznačne vyplýva, že klientka žalobcu (spotrebiteľka) podala reklamáciu 6.júla 2006 a žalobca na ňu reagoval zaslaním písomnej odpovede o vybavení reklamácie až dňa 16.októbra 2006, t.j. po 3 mesiacoch a 10 dňoch. Je evidentné, že zákonná 30-dňová lehota na vybavenie reklamácie nebola dodržaná. Následkom bolo uloženie sankcie – pokuty – podľa § 24 ods. 1 zákona č. 634/1992 Zb. za nedodržanie povinnosti ustanovenej citovaným zákonom vo výške 10 000 Sk. Sankcia bola uložená na dolnej hranici sadzby (keď bolo možné uložiť pokutu až do výšky 2 000 000 Sk) s ohľadom na závažnosť správneho deliktu.

V ustanovení § 33 ods. 2 Správneho poriadku je zakotvené právo účastníka konania vyjadriť sa k podkladom rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Ide o právo účastníka správneho konania, nie jeho povinnosť, a preto ho nie je možné nútiť k podaniu takého vyjadrenia. Prvostupňový správny orgán v oznámení o začatí správneho konania vyzval žalobcu na vyjadrenie sa k zisteným nedostatkom, prípadne na predloženie návrhu na doplnenie dokazovania v lehote do 5 dní odo dňa doručenia oznámenia. Bol poučený, že ak svoje právo nevyužije, správny orgán rozhodne v súlade s ustanovením § 46 Správneho poriadku. Žalobca toto oznámenie spolu s poučením prevzal 13.júna 2007. Správny orgán prvého stupňa vytvoril žalobcovi priestor pre vyjadrenie sa k zisteným nedostatkom, podkladom rozhodnutia, žalobca svoje právo využil a k začatiu správneho konania a k podkladom rozhodnutia sa vyjadril dňa 15.júna 2007 (doručené prvostupňovému správne orgánu faxom 18.júna 2007 a v origináli 20.júna 2007). Zo strany správnych orgánov oboch stupňov teda nedošlo k odňatiu práva žalobcu na vyjadrenie sa k zisteným nedostatkom a k podkladom rozhodnutia.

Prvostupňový správny orgán ako aj žalovaný správne vyhodnotili skutkový a právny stav a správne aplikovali príslušné ustanovenia zákona č. 634/1992 Zb.

Rovnako krajský súd postupoval správne, keď žalobu žalobcu ako nedôvodnú zamietol podľa ustanovenia § 250j ods. 1 Občianskeho súdneho poriadku.

Vychádzajúc z uvedených skutočností Najvyšší súd Slovenskej republiky napadnutý rozsudok Krajského súdu v Bratislave č.k. 3 S 3/2008-22 zo dňa 29.septembra 2009 ako vecne správny potvrdil (§ 219 ods. 1 Občianskeho súdneho poriadku).

O náhrade trov odvolacieho konania rozhodol podľa § 224 ods. 1 v spojení s § 250k ods. 1 Občianskeho súdneho poriadku, keď neúspešnému žalobcovi ich náhradu nepriznal a žalovaného v tomto konaní náhrada trov konania neprináleží.

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

V Bratislave dňa 18. augusta 2010

JUDr. Elena Kováčová, v. r.
predsedníčka senátu

Za správnosť vyhotovenia:

Nikoleta Adamovičová