



ROZSUDOK V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

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

r o z h o d o l :

Najvyšší súd Slovenskej republiky napadnutý rozsudok Krajského súdu v Prešove č. k. 3S 32/09-29 zo dňa 16. apríla 2010 **p o t v r d z u j e .**

Žalovanému 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

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

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

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

Proti rozsudku prvostupňového súdu podal žalobca v zákonnej lehote odvolanie, domáhajúc sa jeho zmeny v podobe zrušenia rozhodnutia žalovaného č.: SK/0161/99/2009 zo dňa 15. mája 2009 a vrátenia mu veci na ďalšie konanie, zotrvajúc na tvrdení, že predložené reklamačné listy spĺňajú po obsahovej aj formálnej stránke požiadavky uvedené v § 18 ods. 8 a 9, sú teda potvrdením vydaným pri uplatnení reklamácie, ako aj písomným dokladom o vybavení reklamácie vydaným najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keďže je v nich uvedené, že „...reklamácia bude opravená do 30 dní na tejto predajni...“. Mal za to, že ako predávajúci vo všetkých preskúmaných prípadoch (reklamácie č. 60/08, č. 61/08 a č. 67/08) poskytol súčinnosť spotrebiteľkám pri uplatnení reklamácie, reklamácie

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

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

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

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

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

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

Predmetom súdneho prieskumu bolo rozhodnutie č.: SK/0161/99/2009 zo dňa 15. mája 2009, ktorým žalovaný odvolanie žalobcu zamietol a rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj, ako príslušného správneho orgánu podľa § 4 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, číslo: P/0590/06/08 zo dňa 20. februára 2009, potvrdil. Prvostupňovým rozhodnutím bola

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V Bratislave, dňa 22. júna 2011

**JUDr. Jozef Hargaš, v. r.
predseda senátu**

Za správnosť vyhotovenia:
Peter Szimeth

