



## ROZSUDOK

### V MENE SLOVENSKEJ REPUBLIKY

Najvyšší súd Slovenskej republiky v senáte zloženom z predsedu senátu JUDr. Igora Belka a členov senátu JUDr. Eleny Berthotyovej, PhD. a JUDr. Zdenky Reisenauerovej, v právnej veci žalobcu: **K., a. s.**, B., zastúpenej advokátom JUDr. J. H., B., proti žalovanému: **S.O.I., Ú. I. S.O.I. so sídlom v B.**, , o preskúmanie zákonnosti rozhodnutia žalovaného č. P/0094/1/2005 zo dňa 2. decembra 2005 na odvolanie žalobcu proti rozsudku Krajského súdu v Bratislave č. k. 1S 53/2006-41 zo dňa 27. júna 2007 takto

#### r o z h o d o l

Najvyšší súd Slovenskej republiky rozsudok Krajského súdu v Bratislave č. k. 1S 53/2006-41 zo dňa 27. júna 2007 **potvrďuje**.

Žalobcovi náhradu trov odvolacieho konania **nepriзнаva**.

#### O d ô v o d n e n i e :

Napadnutým rozsudkom krajský súd zamietol žalobu žalobcu, ktorou sa domáhal preskúmania zákonnosti rozhodnutia žalovaného č. P/0094/12005 zo dňa 2.12.2005, (ktorý rozhodol o odvolaní žalobcu proti prvostupňovému rozhodnutiu I. S.O.I. v B, pre B. kraj č.: P/0094/1/2005 zo dňa 24.8.2005, tak že prvostupňové rozhodnutie o uložení pokuty vo výške 15.000,- Sk pre porušenie § 19 ods. 4, 5 č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov potvrdil a odvolanie žalobcu zamietol), s návrhom, aby súd napadnuté rozhodnutie žalovaného zrušil a vec vrátil žalovanému na ďalšie konanie.

Krajský súd v dôvodoch napadnutého rozhodnutia poukázal na správnosť skutkových zistení z ktorých vyplynulo správne ustálenie žalovaného o tom, že žalobca porušil povinnosti uvedené v § 19 ods. 4, 5 zákona na ochranu spotrebiteľa. Povinnosti vyplývajúce žalobcovi z ustanovenia § 19 zákona nesledujú

správnosť vybavenia reklamácie, zakladajú len potvrdzovaciú, evidenčnú a oznamovaciú povinnosť a lehotu, v ktorej musí najneskôr vybaviť reklamáciu, t. j. oznámiť svoje stanovisko k nej. Len tieto povinnosti (pokiaľ ide o § 19) sú predmetom dohľadu. Preto stačí zistiť a uviesť skutočnosti, ktoré dávajú odpoveď na to, či povinnosť bola alebo nebola splnená.

Z popisu skutku ako ho ustálil žalovaný, sa podľa krajského súdu dal spoľahlivo vyvodiť takýto úsudok ako aj to, akými úvahami sa spravoval pri ustálení skutkového stavu.

Podľa krajského súdu žalovaný ustálením skutkového stavu neprekročil medze správneho uváženia. Naopak, jeho záver zodpovedá zásadám logického myslenia a má podklad vo vykonanom dokazovaní.

Proti rozsudku žalobca podal odvolanie a žiadal, aby odvolací súd zmenil rozsudok súdu prvého stupňa a rozhodol tak, že rozhodnutie žalovaného v spojení s rozhodnutím prvostupňového správneho orgánu zruší a vec vráti na ďalšie konanie.

Žalobca zhodne so žalobnými dôvodmi namietal, že základom rozhodnutia bola akceptácia nesprávneho záveru, podľa ktorého reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote, keď spotrebiteľ si uplatnil priamo na mieste realizácie zájazdu reklamáciu dňa 31.7.2004 u delegáta spoločnosti a táto reklamácia nebola vybavená v lehote 30 dní.

Žalobca v tejto súvislosti poukázal na to, že spotrebiteľ počas pobytu na zájazde namietal u povereného pracovníka žalobcu „vady zájazdu“. Dňa 31.7.2004 bol v spolupráci s týmto pracovníkom vyhotovený písomný záznam o uplatnení práva spotrebiteľa na odstránenie chybne poskytnutej služby, v súlade s § 741i ods. 1 OZ. Poverený pracovník žalobcu bezodkladne, v súlade s § 19 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o tejto reklamácií spotrebiteľa a ponúkol mu náhradné plnenie spočívajúce v účasti spotrebiteľa a jeho rodiny na fakultatívnom výlete. Spotrebiteľ náhradné plnenie odmietol. Jeho nároky z uplatnenia práva neboli podľa jeho názoru uspokojené tak, ako si predstavoval, využil preto právo uplatniť si svoje nároky v cestovnej kancelárii podľa § 741i ods. 2 OZ „sťažnosťou“ zo dňa 11.8.2004. Žalobca posúdil sťažnosť spotrebiteľa podľa jej obsahu ako reklamáciu, resp. uplatnenie si práva z chybne poskytnutej služby. V súlade s § 19 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa vybavil reklamáciu listom zo dňa 6.9.2004, v lehote 30 dní.

Podľa žalobcu je teda zrejmé, že písomný záznam spísaný priamo na mieste nie je reklamáciou, ale len podkladom pre reklamáciu uplatňovanú následne má len záznamový, evidenčný, faktický význam.

Žalovaný sa k odvolaniu žalobcu vyjadril tak, že napadnutý rozsudok ako vecne správny navrhol potvrdiť. Poukázal na ustanovenie § 19 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, z ktorého vypláva že predávajúci skupinových zájazdov musí zabezpečiť nepretržitú prítomnosť povereného pracovníka, oprávneného vybavovať reklamácie po celý čas zájazdu. Táto povinnosť vyplýva napokon aj z ustanovenia § 741i ods. 1 Občianskeho zákonníka. Podľa žalovaného nemožno poprieť logický úsudok, že ak niekto uplatňuje svoje právo na odstránenie chybne poskytnutej služby

u oprávnenej osoby na prijímanie reklamácií, že tým uplatňuje reklamáciu na vadu služby, pričom sa jedná o reklamáciu, o ktorej je poverený pracovník podľa § 19 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný rozhodnúť v zákonom stanovenej lehote.

Znenie ustanovenia § 741i ods. 2 Občianskeho zákonníka počíta s možnosťou, že ak cestovná kancelária povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo zo zákona o zájazdoch nesplní riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne v cestovnej kancelárii. Žalovaný však poukázal na to, že v danom prípade predmetom sankciovania žalobcu bolo nevybavenie reklamácie uplatnenej u povereného zástupcu cestovnej kancelárie na mieste realizácie pobytu v zákonom stanovenej lehote.

Najvyšší súd Slovenskej republiky ako súd odvolací (§ 10 ods. 2 OSP) preskúmal vec a podľa § 219 OSP rozhodnutie pre jeho vecnú správnosť potvrdil.

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

V intenciách ustanovení druhej hlavy piatej časti O.s.p. „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 (§ 247 ods. 1 OSP).

Preskúvanie zákonnosti rozhodnutí správnych orgánov v správnom súdnictve je ovládané dispozičnou zásadou (§ 249 ods. 2 OSP).

Podľa § 250i ods. 1 OSP pri preskúvaní zákonnosti rozhodnutia je pre súd rozhodujúci skutkový stav, ktorý tu bol v čase vydania napadnutého rozhodnutia. Súd môže vykonať dôkazy nevyhnutné na preskúvanie napadnutého rozhodnutia.

Podľa § 250i ods. 3 OSP pri preskúvaní zákonnosti rozhodnutia a postupu správneho orgánu súd prihliadne len na tie vady konania pred správnym orgánom, ktoré mohli mať vplyv na zákonnosť napadnutého rozhodnutia.

Podľa § 250j ods. 6 OSP správne orgány sú viazané právnym názorom súdu.

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, orgánom kontroly vnútorného trhu je Slovenská obchodná inšpekcia; vo veciach kontrolnej a rozhodovacej činnosti je nezávislá.

Podľa ods. 2 Slovenská obchodná inšpekcia je orgánom štátnej správy podriadeným Ministerstvu hospodárstva SR. Je rozpočtovou organizáciou napojenou na štátny rozpočet v kapitole Ministerstva hospodárstva SR (ďalej len „ministerstvo“). Člení sa na Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave (ďalej len „ústredný inšpektorát“) a jemu podriadené inšpektoráty Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „inšpektorát“), a to

- a) I. S.O.I. so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,
- b) I. S.O.I. so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj,
- c) I. S.O.I. so sídlom v Prievidzi pre Trenčiansky kraj,
- d) I. S.O.I. so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj,
- e) I. S.O.I. so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
- f) I. S.O.I. so sídlom v Banskej Bystrici pre Banskobystrický kraj,
- g) I. S.O.I. so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj,
- h) I. S.O.I. so sídlom v Košiciach pre Košický kraj.

Podľa ods. 4 inšpektorát je v správnom konaní orgánom prvého stupňa.

Podľa § 19 ods. 1 zákona č. 634/1992 zb. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa), s výnimkou prípadov, keď je na vykonanie opravy určená iná osoba, je predávajúci povinný prijať reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na sortiment predávaného tovaru alebo poskytovaných služieb, prípadne aj na mieste, odkiaľ riadi svoj podnik.

Podľa § 19 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci skupinových zájazdov musí zabezpečiť nepretržitú prítomnosť povereného pracovníka, oprávneného vybavovať reklamácie, po celý čas zájazdu.

Podľa § 19 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci alebo ním poverený pracovník rozhodne o reklamácií ihneď, v zložitých prípadoch do troch pracovných dní. Do tejto lehoty sa nezapočítava čas potrebný na odborné posúdenie vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť. 13a)

Podľa §19 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o reklamácií a o spôsobe jej vybavenia, a to aj vtedy, ak reklamácií nevyhovie na mieste a v celom rozsahu.

Podľa § 19 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a túto na požiadanie orgánov, ktoré vykonávajú dozor nad dodržiavaním povinností ustanovených týmto zákonom (§ 23), predložiť na nahliadnutie.

Podľa § 741i ods.1 Občianskeho zákonníka 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 poskytujú v rámci zájazdu. Objednávateľ uplatní právo na odstránenie chybne poskytnutej služby bezodkladne, a to u dodávateľ služby alebo u povereného zástupcu cestovnej kancelárie. O uplatnení tohto práva je potrebné urobiť písomný záznam v spolupráci so zástupcom cestovnej kancelárie.

Podľa § 741i ods. 2 Občianskeho zákonníka ak nesplní cestovná kancelária povinnosti vyplývajúce zo zmluvy alebo z tohto zákona riadne a včas, musí objednávateľ uplatniť svoje právo písomne 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.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinnosti ustanovenej týmto zákonom uložia orgány príslušné podľa osobitného predpisu 14) predávajúcemu, výrobcovi, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobám uvedeným v § 27 pokutu až do výšky 2 000 000 Sk. Za opakované porušenie povinnosti v priebehu jedného roka možno ukladať pokutu až do výšky 5 000 000 Sk.

Zo spisov správnych orgánov odvolací súd zistil, že dňa 31.7.2004 bol spísaný reklamačný protokol objednávateľkami zájazdu, ktorý prevzal delegát cestovnej kancelárie. Z obsahu administratívneho spisu vyplynulo, že reklamované vady neboli odstránené zástupcom CK (delegátkou) priamo na mieste, preto objednávateľky písomným podaním zo dňa 11.8.2004 uplatnili právo na zľavu z ceny poskytnutého zájazdu.

Žalobca písomným prípisom zo dňa 6.9.2004 oznámil objednávateľkám, že ich reklamáciu neuznáva.

Ak teda žalobca až prípisom zo dňa 6.9.2004 oznámil sťažovateľkám, že ich reklamáciu neuznáva, bolo potrebné dospieť k záveru, ako správne uviedol krajský súd, že žalobca nepostupoval v súlade s § 19 ods. 4, 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, teda reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní, keďže reklamácia bola uplatnená dňa 31.7.2004.

V tejto súvislosti je potrebné zdôrazniť, že predmetom správneho konania bol dohľad žalovaného nad dodržiavaním postupu a lehôt pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa žalobcom a nie spôsob vybavenia takejto reklamácie, preto aplikácia ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa pri rozhodovacej činnosti správnych orgánov v preskúmvanej veci bol správny.

Ustanovenie § 19 ods. 3 zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne stanovuje povinnosť predávajúcemu skupinových zájazdov zabezpečiť nepretržitú prítomnosť povereného pracovníka, oprávneného vybavovať reklamácie, po celý čas zájazdu.

Táto povinnosť žalobcovi vyplýva aj z ustanovenia § 741i ods. 1 Občianskeho zákonníka.

V zmysle § 19 ods. 4 zákona č. 634/1992 Zb. je predávajúci povinný v uvedenej lehote reklamáciu nie len vybaviť, ale vzhľadom na inkvizičný charakter správneho konania jej vybavenie kontrolným orgánom na požiadanie aj preukázať, a to písomným dokladom.

Keďže priamo z ustanovenia § 19 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa vyplýva, že poverený pracovník je povinný rozhodnúť o reklamacii, bolo dôvodné a oprávnené požadovať, aby o reklamacii sťažovateľiek zo dňa 31.7.2004 rozhodol v zákonom stanovenej lehote poverený pracovník CK - delegát. Splnenie tejto

povinnosti však orgánu dozoru preukázané nebolo, preto prvostupňový správny orgán dôvodne uložil žalobcovi pokutu za porušenie ustanovenia §19 ods. 4, 5 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Nebolo sporným, že medzi žalobcom a objednávateľom zájazdu (kupujúcim) titulom zmluvy o obstaraní zájazdu zo dňa 2.3.2004 vznikol vzťah ako medzi predávajúcim a kupujúcim, na ktorý bolo potrebné aplikovať ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, preto neobstojí námietka žalobcu, že reklamačný protokol je len podkladom pre riadne uplatnenie nároku z titulu vadne poskytnutých služieb.

V prejednávanej veci bolo preukázané, že dňa 31.7.2004 bol spísaný reklamačný protokol objednávateľkami zájazdu, ktorý prevzal delegát cestovnej kancelárie, pričom reklamačný protokol vzhľadom na uplatnené námietky objednávateľiek zájazdu bolo potrebné považovať za uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady (podľa § 741i ods. 1 Občianskeho zákonníka).

V tejto súvislosti je potrebné zdôrazniť, že reklamačný protokol slúži na uplatnenie práv vyplývajúcich zo zodpovednosti za vadne poskytované služby a na uznanie nárokov pri chybné poskytnutej službe objednávateľ v zmysle § 741i ods. 2 je povinný predložiť písomný záznam urobený podľa odseku 1 citovaného ustanovenia.

Splnenie tejto podmienky (predloženie písomného záznamu v zmysle § 741i ods. 1 Občianskeho zákonníka) má, ako bolo uvedené vyššie, vplyv na uplatnenie práv vyplývajúcich za vadne poskytnuté služby, **z hľadiska posúdenia dôvodnosti a zákonnosti uloženia sankcie žalobcovi má existencia reklamačného protokolu význam pre posúdenie vzniku povinnosti žalobcu v lehote (stanovenej v § 19 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa) reklamáciu vybaviť.**

Najvyšší súd Slovenskej republiky sa preto nestotožňuje s názorom žalobcu, že písomný záznam spísaný delegátom zájazdu priamo na mieste poskytnutia služby nie je reklamáciou, ale len podmienkou uplatnenia reklamácie. Za reklamáciu bolo potrebné považovať práve reklamačný protokol spísaný delegátkou zájazdu dňa 31.7.2004 a keďže žalobca nevybavil v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote reklamáciu spotrebiteľa na kvalitu zakúpených služieb a v rovnakej lehote nevydala spotrebiteľovi doklad o spôsobe vybavenia reklamácie, bolo potrebné dospieť k záveru, že pre uloženie sankcie bolo postačujúce zistenie, že reklamácia nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote.

Svojim obsahom a charakterom reklamačný protokol je vyjadrením nespokojnosti s kvalitou poskytovanej služby a domáhaním sa nápravy, a preto je reklamáciou, ktorú je potrebné v súlade s ustanovením § 19 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa vybaviť v lehote stanovenej zákonom.

S ohľadom na hore uvedené odvolací súd napadnutý rozsudok krajského súdu podľa § 219 OSP potvrdil.

O trovách konania rozhodol podľa § 224 ods. 1 OSP v spojení s § 250k ods. 1 OSP. Žalobcovi, ktorý nemal úspech vo veci, náhradu trov odvolacieho konania nepriznal.

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

V Bratislave, dňa 26. februára 2008

**JUDr. Igor Belko, v. r.**  
predseda senátu

Za správnosť vyhotovenia:  
Ľubica Kavivanovová