

Súd:	Najvyšší súd SR
Spisová značka:	4Sžo/139/2015
Identifikačné číslo spisu:	7014201534
Dátum vydania rozhodnutia:	08.06.2016
Meno a priezvisko:	JUDr. Jana Zemková
Funkcia:	sudca
ECLI:	ECLI:SK:NSSR:2016:7014201534.1

ROZSUDOK

Najvyšší súd Slovenskej republiky v senáte zloženom z predsedníčky senátu JUDr. Jany Zemkovej PhD. a zo sudkýň JUDr. Nory Halmovej a JUDr. Petry Príbelskej PhD., v právnej veci žalobcu Bubo-style spol. s r.o., Obchodná 17/9, Sečovce, právne zastúpený: JUDr. Jozef Brázdil, advokát, AK Brázdil - Brázdilová, Trhová 1, Zvolen, proti žalovanému: Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie, Prievozská 32, Bratislava, o preskúmanie zákonnosti postupu a rozhodnutia žalovaného č. SK/0384/99/2014 zo dňa 20. októbra 2014, konajúc o odvolaní žalobcu proti rozsudku Krajského súdu v Košiciach č.k. 6S/165/2014-28 zo dňa 30. apríla 2015, takto

rozhodol:

Najvyšší súd Slovenskej republiky rozsudok Krajského súdu v Košiciach č.k. 6S/165/2014-28 zo dňa 30. apríla 2015 p o t v r d z u j e .

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

Odôvodnenie

I.

Rozhodnutia správnych orgánov

Rozhodnutím č. P/0618/06/13 zo dňa 08.04.2014 Slovenská obchodná inšpekcia v Banskej Bystrici uložila žalobcovi Bubo-style spol. s r.o., Obchodná 17/9, Sečovce, podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) pokutu vo výške 170,- € za porušenie povinnosti ustanovenej v § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou vykonanou dňa 15.10.2013 v čase od 09:15 do 11:40 hod, na základe podnetu spotrebiteľa zo dňa 27.09.2013 č. 815/2013 bolo zistené, že predávajúci nepredložil na požiadanie orgánu dozoru evidenciu reklamácií na nazretie, pretože ju nevedie. Vzhľadom na túto skutočnosť nebolo možné overiť, či bola v prevádzke uplatnená reklamácia. Zároveň bol v prevádzke na viditeľnom mieste umiestnený reklamačný poriadok, avšak jeho údaje neboli v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Na reklamačnom poriadku bol nesprávne uvedený zákon č. 634/1992 Zb. v znení neskorších úprav a

doplnení.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 18 ods. 10 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.

Proti prvostupňovému rozhodnutiu podal žalobca dňa 24.04.2014 odvolanie (prijaté 25.04.2014), v ktorom uviedol, že je toho názoru, že evidencia reklamácií obsahuje prijaté a vybavené reklamácie a nakoľko do doby vykonania kontroly neboli zákazníkmi uplatnené žiadne reklamácie, nemohol teda kontrolórom predložiť žiadnu evidenciu. „Výklad zákona v zmysle predkladania prázdneho záznamu je podľa názoru účastníka konania nezmyselný a šikanózný.“ Žalobca v odvolaní ďalej namietal nedostatočnosť zdôvodnenia správneho orgánu vo veci porušenia práv spotrebiteľa a miery spoločenskej nebezpečnosti.

O podanom odvolaní žalovaný rozhodol dňa 20.10.2014 rozhodnutím č. SK/0384/99/2014 tak, že podané odvolanie žalobcu zamietol a rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu potvrdil z dôvodov uvedených vo svojom rozhodnutí. Rozhodnutie nadobudlo právoplatnosť 24.10.2014 a stalo sa vykonateľným dňa 08.11.2014.

V tejto veci sa žalobca podanou žalobou domáha preskúmania a zrušenia rozhodnutia žalovaného, k čomu je vedené konanie na Krajskom súde v Košiciach pod sp.zn. 6S/165/2014.

II.

Rozsudok krajského súdu

Žalobca v podanej žalobe zo dňa 22.12.2014 (doručenej na krajský súd dňa 23.12.2014) žiada, aby súd zrušil rozhodnutie žalovaného zo dňa 20.10.2014 a vec mu vrátil na ďalšie konanie. ako dôvody žaloby uviedol ustanovenie § 250j ods. 2 písm. a/, d/, e/ O.s.p. V žalobe argumentoval nasledovne:

„K dôvodu žaloby podľa ust. § 250j ods. 2 písm. a O.s.p.: V merite veci ide o výklad ustanovení § 18 ods. 10 Zákona o ochrane spotrebiteľa č. 250/2007 Z.z. v znení neskorších predpisov. Prvostupňový orgán, ako aj žalovaný nám vytkli nesplnenie povinnosti „viesť evidenciu reklamácií...“ podľa § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z.z. tvrdíme, že sme v relevantnom časovom období nemali na preskúmvanej predajni žiadnu reklamáciu zákazníkov, preto nemohla byť evidencia predložená. Je samozrejmé, že pokiaľ by reklamácia zákazníkom bola podaná, viedla by sa o nej písomná evidencia či už v elektronickej, alebo listinnej podobe.“

„Z doslovného znenia zákona vyplýva len povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách (t.j. tých, ktoré skutočne boli podané), nie viesť evidenciu o tom, že reklamácie obchodníkovi neboli podané. Nie je možné reálne preukazovať, že niečo neexistuje. Pokiaľ žalovaný tvrdí, že sme mali viesť evidenciu o reklamáciách, išiel vo výklade zákona nad rámec zákonom uložennej povinnosti, pretože zákon hovorí len o evidencii reklamácií - pričom, ak reklamácie neboli, nemohla logicky existovať ani ich písomná evidencia. Navyše evidencia mohla byť aj v inej listinnej, knižnej alebo zošitovej podobe - napr. elektronicke v počítači. Správny orgán v danom smere dokazovanie nevykonával, a preto ním zistený skutočný stav nebol správne a dostatočne zistený.“

„K dôvodu žaloby podľa ustanovenia § 250j ods. 2 písm. e/ O.s.p.: Okrem nesprávneho rozhodnutia vo veci samej namietame aj nedodržanie procesných lehôt podľa ust. § 49 zákona č. 71/1967 Zb. Správny poriadok. Správny orgán mal s poukazom na ustanovenie § 49 ods. 1 Správneho poriadku rozhodnúť v jednoduchých veciach bezodkladne. Domnievame sa, že táto vec vzhľadom na jej skutkov stav nemôže byť označená za skutkovo, či právne zložitú. Napriek tomu správny orgán nerozhodol ani v predĺžených lehotách podľa ustanovenia § 49 ods. 2 Správneho poriadku, čím porušil procesné pravidla, čo zakladá nezákonnosť rozhodnutia.“

Súčasne, v prípade úspechu žalobca požaduje náhradu trov konania podľa § 250j ods. 5 O.s.p., a to: súdny poplatok 66,- € a trovy právneho zastúpenia v sume 63,12 €.

Žalobou napadnutým rozhodnutím žalovaný podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“) uložil žalobcovi pokutu vo výške 170,- €. V dôvodoch svojho rozhodnutia žalovaný argumentoval tým, že:

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2, ak sú preto dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia.

Povinnosťou predávajúceho bolo viesť evidenciu reklamácií so všetkými zákonom požadovanými údajmi a na požiadanie orgánu dozoru ju predložiť na nazretie: čo účastník konania nesplnil.

Vykonanou kontrolou SOI zo dňa 15.10.2013 v prevádzkarni: BUBO-STYLE, Ethno shop, Nám. SNP 48/71, Zvolen, bolo zistené, že predávajúci nepredložil orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách, nakoľko ju nevedol. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b/ bod 1 zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

V odvolaní účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené nedostatky.

V podanom odvolaní účastník konania poukazuje na to, že evidencia obsahuje prijaté a vybavené reklamácie, nakoľko však v kontrolovanej prevádzke neboli do doby vykonania kontroly uplatnené žiadne reklamácie, evidencia nemohla byť predložená. Výklad zákona v zmysle predkladania prázdneho záznamu je podľa názoru účastníka konania nezmyselný a šikanózný. V odôvodnení rozhodnutia poukazuje správny orgán na porušenie práv spotrebiteľa a na mieru spoločenskej nebezpečnosti. Z odôvodnenia by malo byť zrejmé, v čom by mala spočívať spoločenská nebezpečnosť neuvedenia záznamu o tom, že nebola uplatnená reklamácia a čím bolo porušené právo spotrebiteľa, ak evidencia nebola vedená.

K tomu odvolací orgán uvádza, že Ústredný inšpektorát SOI so sídlom v Bratislave, ako príslušný správny orgán preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný. Z podkladov k rozhodnutiu jednoznačne vyplýva, že pri kontrole SOI bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania nevedol žiadnu evidenciu o reklamáciách. Podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Zákon presne určuje, ktoré údaje má evidencia reklamácií obsahovať, pričom plní funkciu zdroja informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľov v prípade výskytu vady výrobkov alebo služieb. Odvolací orgán ma teda za to, že zákon stanovuje predávajúcemu povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách bez ohľadu na počet reklamácií. Tvrdenie účastníka konania o tom, že do času kontroly v kontrolovanej prevádzke nebola uplatnená žiadna reklamácia, nebolo možné vzhľadom na absenciu evidencie reklamácií žiadnym spôsobom overiť.“

Krajský súd v Košiciach na základe ustanovenia § 244 a nasl. O.s.p. podľa § 247 a nasl. O.s.p. preskúmal žalobou napadnuté rozhodnutie žalovaného v rozsahu a z dôvodov uvedených v žalobe a po oboznámení sa s obsahom administratívneho spisu žalovaného, postupujúc v súlade s ust. § 250f O.s.p.

za súhlasu účastníkov konania vyhlásil dňa 30.04.2015 rozsudok, ktorým žalobu žalobcu v rozsahu a z dôvodov uvedených v žalobe zamietol z ďalej uvedených dôvodov.

Ako z obsahu žaloby žalobcu vyplýva, tento urobil sporným výklad ustanovenia § 18 ods. 10 zákona, pričom tvrdil, že žalovaný mu vytkol nespĺnenie v tomto ustanovení uvedenej povinnosti a súčasne tvrdil, že v relevantnom časovom období nemal žalobca na preskúmvanej predajni žiadnu reklamáciu zákazníkov, preto nemohla byť evidencia predložená. Považoval pritom za logické, že ak reklamácie neboli, nemohla logicky existovať ani ich písomná evidencia. Vytýkal žalovanému, že na skutočnosť, či má evidenciu reklamácií v počítači, dokazovanie nevykonával, a preto mal za to, že zistený skutkový stav nebol správne a dostatočne zistený.

Žalovanému súčasne vytýkal nedodržanie procesných lehôt podľa ust. § 49 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, lebo žalovaný vo veci žalobcu nerozhodol bezodkladne, keďže nešlo o vec skutkovo, či právne zložitú a nerozhodol ani v predĺžených lehotách podľa ustanovenia § 49 ods. 2 zákona o správnom konaní, čím porušil procesné pravidlá, čo podľa žalobcu zakladá nezákonnosť rozhodnutia.

Z obsahu administratívneho spisu žalovaného vyplynulo, že žalovaný dňa 15.10.2013 v prevádzkarni žalobcu pri vykonanej kontrole zistil porušenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu reklamácií so všetkými zákonom požadovanými údajmi (dátumy uplatnenia reklamácie, dátum a spôsob vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie) a na požiadanie žalovaného žalobcovi nepredložil evidenciu o reklamáciách. Kontrolná činnosť u žalobcu bola vykonaná na základe podnetu občana zo dňa 27.09.2013, č. 815/2013. V tomto pisateľ uviedol, že dňa 23.09.2013 v prevádzke žalobcu zakúpil šarkan. V prevádzke bol informovaný, že k šarkanovi má pribalené všetko potrebné, aj návod. Po príchode domov zistil, že v zabalenom šarkanovi nenašiel žiadne lanká ani rukoväť na ovládanie. Návod k šarkanovi bol len v anglickom jazyku. Fotokópia návodu k šarkanovi - bola prílohou podnetu. Kontrolnou činnosťou žalovaný súčasne zistil, že na viditeľnom mieste sa u žalobcu nachádza reklamačný poriadok, ktorého informácie a údaje neboli v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, pretože na reklamačnom poriadku bol uvedený nesprávne zákon č. 634/1992 Zb. v znení neskorších úprav a doplnení.

Predávajúca V. J., ktorá bola oboznámená s obsahom záznamu uviedla, že šarkan bol kúpený dňa 23.09.2013, kedy bola prevádzka posledný deň otvorená, lebo od 24.09.2013 do 10.10.2013 bola prevádzka zatvorená z dôvodu, že bola hospitalizovaná v nemocnici a dodala, že zákazník jej volal, keď už bola v nemocnici a nemohla preto jeho požiadavku riešiť. Zákazník sa podľa nej môže dostaviť do prevádzkarne žalobcu so šarkanom a dokladom o kúpe, kde bude, ak uplatní reklamáciu, jeho reklamácia vybavená. Súčasne uviedla, že evidenciu reklamácií nevie predložiť z dôvodu, že evidenciu reklamácií nemá. Na záver uviedla, že o kontrole, ako aj o reklamačnom poriadku bude informovať žalobcu do 18.10.2013. Záznam vlastnoručne podpísala.

Vychádzajúc z výpovede zamestnankyne žalobcu, ktorá výslovne uviedla: „Evidenciu reklamácií som nevedela predložiť z dôvodu, že ju nemáme.“, čo V. J. potvrdila svojím podpisom dňa 15.10.2013 v zázname z vykonanej kontroly jednoznačne vyvracia tvrdenie žalobcu uvedené v bode II žaloby.

Tvrdenie žalobcu v žalobe, že v relevantnom časovom období nemali na preskúmvanej predajni žiadnu reklamáciu zákazníkov je vyvrátené výpoveďou zamestnankyne žalobcu p. V. J..

Krajský súd k tomu uvádza, že výklad ustanovenia § 18 ods. 10 prvej vety zákona je jednoznačný, ak toto ustanovenie uvádza cit.: „Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.“

Pokiaľ žalobca tvrdil, že vo výklade zákona žalovaný išiel nad rámec zákonom uloženej povinnosti, pretože zákon hovorí len o evidencii reklamácií, pričom ak reklamácie neboli, nemohla logicky existovať ani písomná evidencia, je podľa názoru súdu absolútne neprijateľná, pretože aj keby skutočne žalobca žiadne reklamácie nemal uplatnené, bol povinný viesť evidenciu o reklamáciách so zákonnými náležitosťami, ako sa to vyššie uvádza v druhej vete ustanovenia § 18 ods. 10 zákona.

Tvrdenie žalobcu, že evidencia mohla byť aj v inej ako listinnej, knižnej alebo zošitovej podobe - napr. elektronicky v počítači, tak ak by teoreticky aj bola takáto evidencia v počítači žalobcu vedená, tak by jeho zamestnankyňa p. J. mala o takejto evidencii ako predávajúca byť informovaná, čo vzhľadom na jej výpoveď bolo vyvrátené samou zamestnankyňou žalobcu.

Pokiaľ žalobca v bode III žaloby namietal nedodržanie procesných lehôt podľa ustanovenia § 49 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní a vytýkal žalovanému, že nerozhodol ani v predĺžených lehotách podľa ustanovenia § 49 ods. 2 zákona o správnom konaní, čím mal porušiť procesné pravidlá, tak podľa názoru súdu táto námietka žalobcu taktiež neobstoí, pretože nedodržanie procesných lehôt na vydanie rozhodnutia nemohlo mať vplyv na vecnú správnosť a zákonnosť napadnutého rozhodnutia v zmysle ustanovenia § 250i ods. 3 O.s.p., pretože rozhodnutie žalovaného malo byť síce vydané do 08.10.2014, ale s poukazom aj na dovolenkové obdobie v roku 2014, na predĺženie lehoty na rozhodnutie - upovedomenie zo dňa 04.07.2014, ktoré bolo doručené žalobcovi dňa 08.07.2014 sa mohlo stať, že žalované rozhodnutie bolo vydané až dňa 20.10.2014, to znamená o 12 dní, resp. 2 týždne neskôr, ako malo byť vydané, avšak zákon o správnom konaní s nedodržaním lehoty na vydanie rozhodnutia nespája právne dôsledky. Preto ani táto žalobná námietka žalobcu nie je dôvodná.

Preto súd z vyššie uvedených dôvodov, neakceptuje žalobné námietky žalobcu a žalobu žalobcu v rozsahu a z dôvodov v nej uvedených podľa ustanovenia § 250j ods. 1 O.s.p. zamietol.

Žalobcovi ako neúspešnému účastníkovi konania v súlade s ustanovením § 250k ods. 1 O.s.p. právo na náhradu trov konania nepriznal.

III.

Odvolanie voči rozhodnutiu Krajského súdu v Košiciach

Vo včas podanom odvolaní voči rozsudku č.k. 6S/165/2014-28 zo dňa 30.04.2015 sa žalobca domáha, aby odvolací súd postupom podľa § 250ja ods. 3 O.s.p. zmenil predmetné rozhodnutie tak, že zruší rozhodnutie správneho orgánu a vec mu vráti na ďalšie konanie. V prípade úspechu si uplatňuje aj náhradu trov konania voči žalovanému za súdne poplatky a trovy právneho zastúpenia v sume 94,68 €.

Žalobca tvrdí, že rozhodnutie vo veci samej vychádza z nesprávne zisteného skutkového stavu a nesprávneho právneho záveru.

Súd podľa žalobcu dospel k nesprávnym skutkovým zisteniam, že jeho prevádzka nevedla evidenciu reklamácií, pretože nezaevidovala reklamáciu zákazníka zo septembra 2013 (23. bol uskutočnený nákup, 25. zákazník telefonicky kontaktoval predajňu, neskôr sa tam osobne zastavil - predajňa bola zatvorená - 27. podal podnet - pozn. NS SR) ohľadom chýbajúcich dokladov príslušenstva k zakúpenému tovaru.

K danému žalobca uvádza: reklamácia nemohla byť zaevidovaná, pokiaľ nebola uplatnená riadne zo strany kupujúceho. Ten sa nedostavil osobne alebo v zastúpení iným do predajne žalobcu, aby reklamáciu mohol podať - objasniť skutkové dôvody a uplatniť konkrétny reklamačný nárok.

Ďalej sa žalobca domnieva, že súd nesprávne vyložil výpoveď zamestnankyne p. J., pretože táto podľa neho nepotvrdila, že by zákazník bol reklamáciu uplatnil, ale uviedla len, že so zákazníkom viedla informačný telefonický hovor v čase jej neprítomnosti, keď predajňa bola zatvorená.

Podľa žalobcu informačný telefonický hovor nemožno považovať za uplatnenie reklamácie, nakoľko by sa ťažko preukazovalo keby bola reklamácia podaná, čo bolo vytknuté a aký bol konkrétny vznesený nárok z väd veci a objektívne by nebolo takto možné zo strany predávajúceho vyhotoviť potvrdenie o prijatí reklamácie, čo je tiež zákonná povinnosť predávajúceho.

Už vtedy, predavačka informovala o dočasnej neprítomnosti a možnosti riešiť vec ihneď po

znovuotvorení predajne.

Žalobca tvrdí, že súčasne s riadne podanou reklamáciou by sa táto zaevidovala a následne aj doriešila zákonným spôsobom.

Žalobca opakovane tvrdí, že: „Dovtedy kým nebola žiadna reklamácia podaná, nemohla byť ani evidencia vedená. Je šikanózne požadovať evidenciu o negatívnych skutočnostiach, t.j. o tom, že v ten ktorý deň žiadna reklamácia podaná nebola.“

V ďalšej časti žalobca opakuje svoje námietky: súd dospel k nesprávnej interpretácii znenia zákona o ochrane spotrebiteľa v ust. § 18 ods. 10, keď zákon doslovne uvádza povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách. Keďže však v čase existencie prevádzky reklamácie podané neboli, nemohla byť vedená evidencia o nich. Z doslovného znenia zákona vyplýva len povinnosť o reklamáciách (t.j. tých, ktoré boli skutočne podané), nie viesť evidenciu o tom, že reklamácie obchodníkovi neboli podané. Zároveň tvrdí, že: „...postup, ktorým postupoval spomínaný zákazník, nebol reklamáciou, lebo predmetná reklamácia nebola do času vykonania kontroly SOI riadne uplatnená.“

IV.

Posúdenie veci samej Najvyšším súdom SR

Najvyšší súd SR ako súd odvolací, preskúmal odvolaním napadnutý rozsudok v medziach odvolania, ktoré zodpovedá skutkovým a právnym záverom prvostupňového súdu vo vzťahu k preskúmanému rozhodnutiu a dospel jednomyselne k záveru, že odvolanie nie je dôvodné.

Odvolací súd rozhodol bez nariadenia odvolacieho pojednávania podľa § 250ja ods. 2 O.s.p., keď verejné vyhlásenie rozhodnutia v súlade s § 156 ods. 3 O.s.p. zverejnil v zákonom stanovenej lehote na úradnej tabuli súdu a internetovej stránke www.nsud.sk <..

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

Podľa § 244 ods. 2 O.s.p. v správnom súdnictve preskúmajú sudy zákonnosť rozhodnutí a postupov orgánov štátnej správy, orgánov územnej samosprávy, ako aj orgánov záujmovej samosprávy a ďalších právnických osôb, ako aj fyzických osôb, pokiaľ im zákon zveruje rozhodovanie o právach a povinnostiach fyzických a právnických osôb v oblasti verejnej správy (ďalej len „rozhodnutie správneho orgánu“).

Podľa § 244 ods. 3 O.s.p. sa rozhodnutiami správnych orgánov rozumejú rozhodnutia vydané nimi v správnom konaní, ako aj ďalšie rozhodnutia, ktoré zakladajú, menia, alebo zrušujú oprávnenia a povinnosti fyzických alebo právnických osôb, alebo ktorými môžu byť práva, právom chránené záujmy alebo povinnosti fyzických osôb alebo právnických osôb priamo dotknuté. Postupom správneho orgánu sa rozumie aj jeho nečinnosť.

Podľa ustanovenia § 247 ods. 1 O.s.p. podľa ustanovení tejto hlavy 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.

Podľa § 250i ods. 1 O.s.p. pri preskúmaní zákonnosti rozhodnutia je pre súd rozhodujúci skutkový stav, ktorý tu bol v čase vydania napadnutého rozhodnutia. Súd môže vykonať dôkazy nevyhnutné na preskúmanie napadnutého rozhodnutia.

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

O.s.p.).

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Odvolací súd sa v plnom rozsahu stotožňuje so skutkovými zisteniami krajského súdu, ktoré zodpovedajú obsahu predloženého administratívneho spisu žalovaného.

Žalobca sa vo svojom odvolaní zamerail na dva problematické okruhy. Jednak na otázku ohľadom znenia § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, ktoré považuje za spornú a na otázku ohľadom výpovede zamestnankyne p. J., kde dôvodil, že táto podľa neho nepotvrdila, že by zákazník bol reklamáciu uplatnil, ale uviedla len informačný telefonický hovor so zákazníkom, v čase jej neprítomnosti, keď predajňa bola zatvorená. Dôvodil, že tento informačný telefonický hovor nemožno považovať za uplatnenie reklamácie, nakoľko by sa ťažko preukazovalo kedy bola podaná, čo bolo vytknuté a aký bol konkrétny vznesený nárok z väd veci a objektívne by nebolo takto možné zo strany predávajúceho vyhotoviť potvrdenie o prijatí reklamácie, čo je tiež zákonná povinnosť predávajúceho.

K tomuto odvolací súd uvádza, že slovo evidencia vo všeobecnom význame znamená zrejmosť, teda to, čo je objektívne dané, poprípade subjektívne jasné, pričom významným je tu videnie, či už v zmysle vnímania alebo pochopenia (porozumenia) našich hodnotení. Evidencia je bezprostredné objasňujúce poznanie, ktoré práve pre svoj jasný, bezprostredne istý charakter neprípúšťa nijaký priestor pre pochybovanie, a preto nepotrebuje nijaké ďalšie zdôvodnenie.

S poukazom na uvedené podľa názoru Najvyššieho súdu SR, preto logicky a správne argumentoval správny orgán ale i krajský súd, keď tvrdili, že bez predloženia evidencie reklamácií nie je možné skontrolovať a overiť, či tu nejaké reklamácie boli alebo nie.

Pre posúdenie tejto veci (viesť evidenciu reklamácií) nie je teda podstatná otázka, či postup spotrebiteľa bol alebo nebol správny, ale ani, ako poukázal druhostupňový odvolací orgán Slovenská obchodná inšpekcia so sídlom v Bratislave, skutočnosť, koľko (počet) reklamácií bolo alebo nebolo prijatých.

Najvyšší súd SR ďalej poukazuje na skutočnosť, že predmetnú evidenciu môže podnikateľ zabezpečiť dvoma spôsobmi, či už je to fyzicky v „kamennej predajni“ prostredníctvom zamestnanca, ktorý má k dispozícii klasickú „Knihu evidencie reklamácií“, ktorá v predtlačenej forme obsahuje všetky náležitosti vyžadované zákonom alebo elektronicky prostredníctvom internetu, kedy má spotrebiteľ možnosť vyplniť formulár (znovu obsahujúci zákonom požadované náležitosti) a tento zaslať spolu s reklamovaným tovarom predajcovi. V oboch prípadoch však existuje hmotný substrát, ktorý bez ohľadu na počet i na správnosť postupu spotrebiteľov, má mať podnikateľ vopred nachystaný a pre potreby kontroly preukázateľný. Práve prostredníctvom tejto evidencie podnikateľ totiž preukazuje koľko reklamácií bolo alebo nebolo podaných a vybavených.

Zo samotného znenia § 18 ods. 10 zákona je zrejme, že predmetná povinnosť je jasne a explicitne vyjadrená. Aj vzhľadom na princíp legibus semper viridi observantia valituris (zákony si vyžadujú prísne a dôsledné dodržiavanie), nie je možné logicky dať za pravdu žalobcovi.

Najvyšší súd sa preto v plnom rozsahu stotožňuje so zisteniami a závermi Krajského súdu v Košiciach. Vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti Najvyšší súd Slovenskej republiky rozsudok krajského súdu ako vecne správny a v súlade so zákonom potvrdil.

Z týchto podstatných dôvodov napadnutý rozsudok Krajského súdu v Košiciach ako vecne správny podľa § 250ja ods. 3 veta druhá O.s.p. v spojení s § 219 ods. 1, 2 O.s.p. potvrdil.

O náhrade trov odvolacieho konania odvolací súd rozhodol podľa § 224 ods. 1 O.s.p. v spojení s § 246c ods. 1 veta prvá O.s.p. a § 250k ods. 1 O.s.p.

Žalobca v odvolacom konaní nebol úspešný, preto mu súd právo na náhradu trov odvolacieho konania nepriznal.

Poučenie:

Proti tomuto rozsudku opravný prostriedok nie je prípustný.