

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava

Číslo : **SK/0042/99/2020**

Dňa : **23.08.2021**

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (Správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **O.R.C. s.r.o., sídlo: Vyšehradská 7/a, 851 06 Bratislava, IČO: 31 388 311**, kontrola vykonaná dňa 29.11.2018 v prevádzkarni Off Road Centrum – predaj príslušenstva pre terénne autá, Vyšehradská 7/A, Bratislava, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0449/01/2018 zo dňa 29.10.2019, ktorým bola podľa § 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 uložená peňažná pokuta vo výške **400,- EUR, slovom: štyristo eur**, pre porušenie § 18 ods. 4 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0449/01/2018 zo dňa 29.10.2019 **m e n í** v časti výroku, ktorým bola uložená pokuta **tak, že účastníkovi konania O.R.C. s.r.o., sídlo: Vyšehradská 7/a, 851 06 Bratislava, IČO: 31 388 311, ukladá** podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov **pokutu vo výške 300,- EUR (slovom: tristo eur)**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS: 379, VS: 04490118. Ostatná časť výroku ostáva bez zmeny.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – O.R.C. s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 400,- €, pre porušenie ustanovenia § 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 o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 29.11.2018 v prevádzkarni Off Road Centrum – predaj príslušenstva pre terénne autá, Vyšehradská 7/A, Bratislava, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. 1045/2018 zistené, že účastník konania porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní od uplatnenia reklamácie.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania v zákonom stanovenej lehote odvolanie.

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 pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0449/01/2018 zo dňa 29.10.2019, ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací správny orgán síce po preskúmaní napadnutého rozhodnutia považuje skutkový stav za presne a spoľahlivo zistený, v odvolacom konaní však napriek uvedenému pristúpil k zníženiu výšky uloženého postihu tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Odvolací správny orgán zastáva názor, že dostatočne preventívny a represívny charakter pre účastníka konania (a to najmä vzhľadom na skutočnosť, že sa jednalo o krátku dobu omeškania zo strany účastníka konania) bude mať aj uloženie pokuty v nižšej výške, ako bolo uvedené v prvostupňovom správnom rozhodnutí. Vykonaná zmena nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona, nemá vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, ktorý bol zistený kontrolou vykonanou dňa 29.11.2018, a zostal v plnej miere zachovaný. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bolo kontrolou vykonanou dňa 29.11.2018 v prevádzkarni Off Road Centrum – predaj príslušenstva pre terénne autá, Vyšehradská 7/A, Bratislava, na základe podnetu spotrebiteľa č. 1045/2018 presne a spoľahlivo zistené, že spotrebiteľ si dňa 07.06.2018 zakúpil u účastníka konania okrem iného aj výrobok – navijak *ATV winches Maverick; towing 907 kg* v sume 98,- € (faktúra č. 20180194 zo dňa 07.06.2018). Spotrebiteľ si osobne dňa 11.06.2018 uplatnil u účastníka konania reklamáciu na výrobok – navijak *ATV winches Maverick; towing 907 kg*, t. j. išlo o uplatnenie reklamácie výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy (reklamačný protokol č. 13). Predmetná reklamácia spotrebiteľa bola zameraná na kvalitatívne nedostatky vyššie uvedeného výrobku, konkrétne na vadu: „navijak je podľa zákazníka hlučný“. Účastník konania vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu z kontroly vykonanej dňa 29.11.2018 uviedol: „*Na základe požiadavky klienta bol objednaný navijak a zároveň objednané syntetické lano. Toto bolo upravené – skrátené kvôli možnosti naviniť ho na predmetný navijak, zákazník bol o tom upovedomený. Následne bol navijak reklamovaný z dôvodu hlučnosti – ktorá ale nebola vadou výrobku a ten bol funkčný. Napriek tomu sme navijak zobrali na reklamáciu dodávateľovi v pôvodnom stave. Bez chýbajúceho vyjadrenia dodávateľa sme nakoniec rozhodli peniaze za navijak vrátiť v plnej výške a syntetické lano – upravované sme vrátili zákazníkovi, ktoré môže použiť pri podobnom type navijaku*“. Reklamácia spotrebiteľa bola podľa reklamačného protokolu č. 13 vybavená dňa 17.07.2018 (reklamačný protokol č. 13 zaslaný spotrebiteľovi zo strany účastníka konania ako predávajúceho e-mailom dňa 17.07.2018). Z vyššie uvedeného vyplýva, že doklad o vybavení reklamácie bol účastníkovi konania zaslaný až dňa 17.07.2018, teda po uplynutí zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie, t. j. po 30 dňoch odo dňa jej uplatnenia. Suma bola poukázaná spotrebiteľovi na jeho účet dňa 20.07.2018. Účastník konania vyššie uvedeným konaním nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 11.06.2018, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne stanovených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Keďže zákonom stanovenú lehotu účastník konania nedodrжал, zodpovedá za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistený nedostatok účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá.

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uviedol, že sa odvoláva voči výške uloženej pokuty. Účastník konania má za to, že vyšiel zákazníkovi v ústrety a zobral na reklamáciu výrobok, ktorý nebol vadný, len subjektívne „hlučný“, a preto to nebola reklamácia v pravom zmysle slova. Okrem toho účastník konania a ani jeho dodávateľ nie je výrobca, takže bolo potrebné

dat' výrobok preskúmať zahraničnému výrobcovi, čo trvá istý čas. Podľa vyjadrenia účastníka konania nešlo v danom prípade o protiprávny stav, nakoľko výrobok bol funkčný od samého začiatku. Účastník konania mal len snahu urobiť pre zákazníka niečo navyše, a preto bolo potrebné preskúmanie a posúdenie výrobku zo strany výrobcu. Účastník konania poznamenáva, že keďže naše zákony neupravujú časovú lehotu na vybavenie takejto záležitosti – reklamáciu funkčného výrobku a zároveň neupravujú ani vybavenie reklamácie medzi právnickými spoločnosťami, čo môže trvať istý čas, výsledkom bolo, že z vlastných financií vrátil zákazníkovi peniaze, za ním objednaný a funkčný, avšak reklamovaný výrobok. Účastník konania zároveň namieta, že zákazníkovi nebolo odopreté právo na informácie, nakoľko za celú dobu zákazník neprejavil záujem o informácie. Keby sa zákazník opýtal, tak by mu účastník konania poskytol potrebné informácie. Účastník konania však zastáva názor, že zákazník účelovo čakal, aby sa mohol „oháňať“ 30 – dňovým vybavením reklamácie a spôsobiť tak účastníkovi konania ďalšiu škodu, čo tento vníma ako osobnú pomstu zo strany zákazníka. Účastník konania je presvedčený, že spotrebiteľovi nevznikla žiadna ujma, pretože od začiatku bol výrobok funkčný a namontovaný v súlade s jeho požiadavkami. Účastník konania v skutočnosti čakal len na posúdenie výrobcu a jeho ochotu vymeniť funkčný výrobok za funkčný výrobok. Účastník konania má tiež za to, že uložený postih nie je primeraný. Účastník konania v odvolaní cituje zo Zbierky stanovísk Najvyššieho súdu a rozhodnutí súdov Slovenskej republiky 07/13: „*Výška pokuty za správny delikt – Voľná úvaha pri rozhodovaní o výške pokuty za správny delikt je myšlienkový proces, v rámci ktorého má správny orgán zvažovať závažnosť porušenia právnych predpisov vo vzťahu ku každému zisteniu protiprávneho konania, jeho následky, dobu protiprávnosti tak, aby uložená sankcia spĺňala nielen požiadavku represie, ale aj preventívny účel*“. Vyplývajúc z vyššie uvedeného účastník konania uvádza, že pokuta vo výške 400,- € je neadekvátna sankcia k vzniknutej situácii, keď samotný výrobok stál 98,- €. Peniaze boli zákazníkovi vrátené a výrobok bol funkčný od samého začiatku, pričom subjektívne vnímaná hlučnosť nebránila jeho používaniu na požadovaný účel. Podľa vyjadrenia účastníka konania zákon neupravuje situáciu, že zákazník reklamuje funkčný tovar, ani neupravuje lehotu na vybavenie takejto reklamácie, t. j. nemožno podľa účastníka konania hovoriť o nesplnení povinnosti tejto 30-dňovej lehoty, nakoľko de iure taká lehota neexistuje. Účastník konania taktiež poznamenáva, že predchádzajúcu reklamáciu (poradové číslo 12), mal 15.04.2013 a túto vybavil k spokojnosti zákazníka v krátkej dobe. Účastník konania zastáva názor, že robí pre zákazníkov maximum, aj nad rámec jeho povinností, pretože chce, aby zákazníci boli spokojní a v tomto smere nepotrebuje žiadne represie ani prevenciu zo strany štátu formou neprimeranej pokuty. Účastník konania ďalej uvádza, že nie každá situácia v živote sa dá na 100 % vyhodnocovať presne podľa zákona, a nie každá situácia, ktorá sa zistí, poukazuje na úmysel poškodiť zákazníka. Záverom účastník konania uviedol, že z uvedených dôvodov žiada o prehodnotenie spomenutých skutočností, zváženie, či vôbec došlo k porušeniu právnych predpisov, či vznikla zákazníkovi akákoľvek ujma, a či je potrebné za snahu navyše udeliť pokutu vo výške 400,- €.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne irelevantné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za nesplnenie

povinnosti účastníka konania vyplývajúcej z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

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; 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.**“*

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon 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 o štátnej kontrole vnútorného trhu“), ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, kontrola inšpektorov SOI spočívala v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a osobitnými predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektori spísali inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav, k osobe prítomnej pri kontrole sa správali nepredpojatá a korektne. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedenú povinnosť vyplývajúcu zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistený nedostatok na základe objektívnej zodpovednosti.

K argumentom účastníka konania, že vyšiel zákazníkovi v ústrety a zobral na reklamáciu výrobok, ktorý nebol vadný, len subjektívne „hlučný“, a preto to nebola reklamácia v pravom zmysle slova, že účastník konania a ani jeho dodávateľ nie je výrobca, takže bolo potrebné dať výrobok preskúmať zahraničnému výrobcovi, čo trvá istý čas, že nešlo v danom prípade o protiprávny stav, nakoľko výrobok bol funkčný od samého začiatku, že účastník konania mal len snahu urobiť pre zákazníka niečo navyše, a preto bolo potrebné preskúmanie a posúdenie výrobku zo strany výrobcu, a že zákon neupravuje situáciu, keď zákazník reklamuje funkčný tovar, ani neupravuje lehotu na vybavenie takejto reklamácie, t. j. nemožno podľa účastníka konania hovoriť o nesplnení povinnosti tejto 30 - dňovej lehoty, nakoľko de iure taká lehota neexistuje, odvolací orgán uvádza, že ich považuje za subjektívne a právne bezpredmetné. Odvolací orgán zastáva názor, že z administratívneho spisu nepochybne vyplýva, že spotrebiteľ si u účastníka konania uplatnil reklamáciu, a to osobne dňa 11.06.2018. Odvolací správny orgán ďalej uvádza, že účastník konania bol povinný

dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že skutkový stav bol spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť nepochybne preukázaná. Počas kontroly účastník konania relevantným spôsobom nepreukázal, že by v prípade reklamácie spotrebiteľa zabezpečil jej vybavenie v zákonom stanovenej lehote. K námietke účastníka konania, že nešlo o reklamáciu v pravom zmysle slova, nakoľko výrobok bol funkčný, tzn. nebol vadný, ale bol len subjektívne hlučný, odvolací orgán uvádza, že ako už bolo uvedené vyššie, v predmetnom prípade došlo k uplatneniu zodpovednosti za vady zo strany spotrebiteľa dňa 11.06.2018, čo potvrdzuje aj skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci predmetný výrobok na reklamáciu prevzal (uvedené vyplýva z reklamačného protokolu č. 13). V súvislosti s uvedeným je tvrdenie účastníka konania, že zákazník reklamoval funkčný tovar, právne irelevantné, nakoľko bolo správnym orgánom preukázateľne zistené, že išlo o uplatnenie zodpovednosti za vady, t. j. reklamáciu v zmysle ustanovenia § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa a z uvedeného dôvodu mal účastník konania zákonnú povinnosť vybaviť reklamáciu najneskôr v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorá v predmetnom prípade nebola dodržaná. Odvolací správny orgán považuje zároveň za potrebné uviesť, že aj prípadná nadmerná hlučnosť výrobku, by mohla byť považovaná za jeho vadu. Odvolací orgán taktiež uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) cit. zákona rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Iné, odlišné konanie, nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nemožno považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty. Odvolací správny orgán zároveň zdôrazňuje, že ustanovenie § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa má kogentný charakter a neumožňuje zmluvným stranám odlišnú formu, než aká je taxatívne predpísaná. Odvolací orgán taktiež uvádza, že za spôsob vybavenia reklamácie spotrebiteľa zákonom stanoveným spôsobom zodpovedá účastník konania ako predávajúci, ktorý zároveň aj nesie zodpovednosť za kvalitu odpredaných výrobkov, a to bez ohľadu na skutočnosť, či je zároveň aj výrobcom reklamovaného výrobku alebo nie. K tvrdeniu účastníka konania, že zákon neupravuje situáciu, keď zákazník reklamuje funkčný tovar, ani neupravuje lehotu na vybavenie takejto reklamácie, t. j. nemožno podľa účastníka konania hovoriť o nesplnení povinnosti tejto 30-dňovej lehoty, nakoľko de iure taká lehota neexistuje, odvolací orgán uvádza, že ho považuje za irelevantné a nespochybňujúce zistený skutkový stav. Spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, je oprávnený v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“) uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady predávaných výrobkov. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, avšak podmienky uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov, ako aj nároky plynúce z uplatnenia tohto práva spotrebiteľa sú predmetom úpravy v OZ. Ako každý právny úkon, musí aj samotná reklamácia spĺňať všeobecné náležitosti právneho úkonu vymedzené v § 34 a nasl. OZ. Zároveň musí spĺňať náležitosti osobitné, vyžadované pre tento konkrétny právny úkon. Medzi tieto náležitosti patrí predovšetkým označenie subjektov oprávneného a povinného, dátum uplatnenia reklamácie, t. j. zachovanie prekluzívnej reklamačnej lehoty a samotný obsah reklamácie, t. j. práva a povinnosti subjektov reklamácie. Odvolací správny orgán uvádza, že vo vzťahu k samotnému obsahu reklamácie je potrebné,

aby oprávnený vymedzil svoje požiadavky a stručne ich odôvodnil, t. j. aby bola identifikovateľná reklamovaná vada. Nakoľko uvedené bolo zo strany spotrebiteľa splnené, odvolací orgán má za to, že spotrebiteľ uplatnil reklamáciu riadne, pričom povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, čo však v predmetnom prípade nebolo preukázateľne splnené.

Odvolací správny orgán pokladá taktiež za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim, nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. O tom, že ani samotný spotrebiteľ nepovažoval uvedený úkon zo strany predávajúceho za dostačujúci, svedčí aj skutočnosť, že na orgán dozoru podal podnet.

K námietkam účastníka konania, že zákazníkovi nebolo odopreté právo na informácie, nakoľko za celú dobu zákazník neprejavil záujem o informácie, že keby sa zákazník opýtal, tak by mu účastník konania poskytol potrebné informácie, že zákazník účelovo čakal, aby sa mohol „oháňať“ 30 – dňovým vybavením reklamácie a spôsobiť tak účastníkovi konania ďalšiu škodu, čo tento vníma ako osobnú pomstu zo strany zákazníka, že predchádzajúcu reklamáciu (poradové číslo 12), mal 15.04.2013 a túto vybavil k spokojnosti zákazníka v krátkej dobe, pričom robí pre zákazníkov maximum, aj nad rámec jeho povinností, pretože chce, aby zákazníci boli spokojní, a že nie každá situácia v živote sa dá na 100 % vyhodnocovať presne podľa zákona, a nie každá situácia, ktorá sa zistí, poukazuje na úmysel poškodiť zákazníka, odvolací orgán uvádza, že ich považuje opätovne za právne bezpredmetné a subjektívne. Odvolací orgán v danej súvislosti dodáva, že zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že predávajúci za porušenie zákona zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa je iným správnym deliktom kontrolovanej osoby (nie priestupkom), kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Odvolací orgán k uvedenému taktiež uvádza, že účastník konania nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie zisteného skutkového stavu relevantný vplyv. Naďalej poukazoval iba na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejme, že správny orgán presne a úplne zistil skutočný stav veci, nakoľko vykonal všetky zisťovania potrebné na objasnenie rozhodujúcich okolností a pre posúdenie veci a zároveň zabezpečil, aby skutkové zistenia odvodené z vykonaných zisťovaní čo najviac zodpovedali skutočnosti.

K tvrdeniam účastníka konania, že spotrebiteľovi nevznikla žiadna ujma, pretože od začiatku bol výrobok funkčný a namontovaný v súlade s jeho požiadavkami, pričom účastník konania len čakal na posúdenie výrobcu a jeho ochotu vymeniť funkčný výrobok za funkčný

výrobok, odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty tohto správneho deliktu stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Odvolací orgán má za to, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom, ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací orgán uvádza, že *právne posúdenie* zisteného skutkového stavu patrí správnomu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. A teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamená, že správny orgán je povinný dať na každý argument účastníka konania podrobnú odpoveď. Splnenie zákonnej povinnosti správneho orgánu odôvodniť svoje rozhodnutie sa preto vždy posudzuje so zreteľom na konkrétny prípad. V prejednávanej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej voľnej úvahy. Správna úvaha, resp. voľná úvaha správneho orgánu vyjadruje určitý stupeň voľnosti rozhodovania správneho orgánu, ktoré mu umožňuje v medziach zákona prijať také rozhodnutie, aké uzná za najvhodnejšie, a to s prihliadnutím na konkrétne okolnosti veci. V danom prípade možno hovoriť aj o právomoci voľnej úvahy – diskrečná právomoc (discretionary power), na základe ktorej má správny orgán istý stupeň slobody pri prijímaní rozhodnutia, pričom si môže vybrať z viacerých právne prijateľných rozhodnutí jedno, ktoré pokladá za najvhodnejšie. Na základe tohto zákonného zmocnenia, bolo podľa odvolacieho orgánu rozhodnutie vydané na základe zákonom povolenej správnej úvahy.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 29.11.2018.

Účastník konania preto plne zodpovedá za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly SOI, a to bez ohľadu na dôvody a skutočnosti, ktoré uviedol vo svojom odvolaní.

Účastník konania v odvolaní namieta, že sa odvoláva voči výške uloženej pokuty, nakoľko uložený postih nie je primeraný, že uložená pokuta je neadekvátne k vzniknutej situácii, keď samotný výrobok stál 98,- €, že nepotrebuje žiadne represie ani prevenciu zo strany štátu formou neprimeranej pokuty, a že z uvedených dôvodov žiada o prehodnotenie spomenutých skutočností. Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán však považuje pokutu po jej znížení za primeranú, uloženú v rámci stanovených kritérií, pri dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zisteného nedostatku. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Nakoľko porušenie povinnosti bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozčovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona „*pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti*“. Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa „*ak ide*

o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1“.

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti zo strany účastníka konania, ako predávajúceho, bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Odvolací orgán však pristúpil k zníženiu výšky uloženej pokuty, nakoľko je toho názoru, že dostatočne preventívny a represívny charakter pre účastníka konania bude mať aj uloženie pokuty v nižšej výške, ako bolo uvedené v prvostupňovom správnom rozhodnutí (a to najmä vzhľadom na skutočnosť, že sa jednalo o krátku dobu omeškania zo strany účastníka konania). Správny orgán považuje výšku uloženej sankcie po znížení za adekvátnu protiprávnemu konaniu, nakoľko v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán je povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. V zmysle judikatúry rozhodovacej praxe súdov týkajúcej sa rozhodovania v správnych deliktach (napr. NS SR sp. zn. 5Sžo/204/2010, NS SR sp. zn. 5Sžp/21/2011) orgán dozoru pri určovaní výšky sankcie prihliadol jednak na okolnosti viažuce sa na subjekt, samotný skutok a jeho následok, jednak na všetky štyri povinné hľadiská definované v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým zákonným ustanovením. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo požadované zákonom o ochrane spotrebiteľa tým, že mu bola znemožnená realizácia jeho nároku vyplývajúceho mu z riadneho vybavenia reklamácie, a to prevzatia plnenia v zákonom stanovenej lehote. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania ako predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a maril to, čo bolo zákonom sledované, t. j. poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Odvolací orgán zastáva názor, že rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku, ako aj porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, druh a hodnota reklamovaného výrobku, a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný

zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili jeho vznik.

Takisto správny orgán prihliadol aj na charakter protiprávneho konania, ktorý predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo zo strany správneho orgánu pri určovaní výšky pokuty prihliadnuté.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku bolo I. stupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.