

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

Číslo : **SK/0113/99/2020**

Dňa : **18.08.2021**

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 – **D.O.S. Stavby, s.r.o., sídlo: 9. mája 1181/1, 024 04 Kysucké Nové Mesto, IČO: 46 885 765**, kontrola vykonaná dňa 12.11.2019 a dňa 27.11.2019 v administratívnych priestoroch spoločnosti D.O.S. Stavby, s.r.o., SNP 481, Kysucké Nové Mesto, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0281/05/2019 zo dňa 11.03.2020, 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 350,- EUR, slovom: tristopäťdesiat eur, pre porušenie § 18 ods. 8, § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 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 :

napadnuté rozhodnutie vo výrokovej časti, ako aj v príslušnej časti odôvodnenia **m e n í** tak, že časť výroku, ktorým bolo konštatované porušenie povinnosti **podľa § 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 **vypúšťa**

a

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 8 a § 18 ods. 9 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 sa účastníkovi konania: **D.O.S. Stavby, s.r.o., sídlo: 9. mája 1181/1, 024 04 Kysucké Nové Mesto, IČO: 46 885 765**, kontrola vykonaná dňa 12.11.2019 a dňa 27.11.2019 v administratívnych priestoroch spoločnosti D.O.S. Stavby, s.r.o., SNP 481, Kysucké Nové Mesto, podľa § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá peňažná pokuta vo výške **300,- EUR, slovom: tristo eur**. Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 02810519.

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 Žiline pre Žilinský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – D.O.S. Stavby, s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 350,- €, pre porušenie ustanovenia § 18 ods. 8, § 18 ods. 9 a § 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 12.11.2019 a dňa 27.11.2019 v administratívnych priestoroch spoločnosti D.O.S. Stavby, s.r.o., SNP 481, Kysucké Nové Mesto, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-704/2019 zistené, že účastník konania porušil povinnosť vydať spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie o uplatnení reklamácie; porušil povinnosť vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá by obsahovala všetky zákonom požadované náležitosti, keď evidencia o reklamácii neobsahovala poradové číslo dokladu o uplatnení 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.

Po preštudovaní spisového materiálu správny orgán považoval za potrebné vyzvať účastníka konania v zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa na preukázanie jeho tvrdenia o odstránení konkrétnych zistených nedostatkov pri vykonanej kontrole inšpektormi SOI dňa 12.11.2019 a dňa 27.11.2019 v administratívnych priestoroch spoločnosti D.O.S. Stavby, s.r.o., SNP 481, Kysucké Nové Mesto, a to, aby hodnoverným spôsobom preukázal splnenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá by obsahovala všetky zákonom požadované náležitosti, tzn. o. i. aj poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie zo dňa 12.02.2018, zo dňa 07.12.2018, zo dňa 14.06.2019, zo dňa 16.08.2019, zo dňa 10.09.2019 a zo dňa 12.09.2019. Predmetná výzva na preukázanie odstránenia nedostatkov zistených pri kontrole bola účastníkovi konania doručená dňa 04.02.2021. Dňa 04.02.2021 účastník konania predložil správne orgánu doklad, ktorý preukazuje odstránenie nedostatku zisteného pri kontrole v zmysle vyššie uvedenej výzvy.

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0281/05/2019 zo dňa 11.03.2020, ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací správny orgán prihliadol na prijatie zákona č. 198/2020 Z. z., ktorým sa menia a dopĺňajú niektoré zákony v súvislosti so zlepšovaním podnikateľského prostredia zasiahnutým opatreniami na zamedzenie šírenia nebezpečnej nákazlivej ľudskej choroby COVID-19. Na základe uvedeného zákona bolo novelizované aj ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré s účinnosťou od 21.07.2020 znie nasledovne: *„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“.* Z dôvodu, že sa v prípade porušenia ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, jednalo o menej závažný nedostatok, ktorý účastník konania na výzvu správneho orgánu odstránil a zároveň o tom podal správne orgánu dňa 04.02.2021 správu, odvolací orgán zmenil rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu v zmysle zásady „pravá retroaktivita nie je zakázaná, ak je v prospech subjektu práva“ a zároveň s analogickým využitím ustanovenia § 2 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov (ďalej len „Trestný zákon“), podľa ktorého *„trestnosť činu sa posudzuje a trest sa ukladá podľa zákona účinného v čase, keď bol čin spáchaný.“*

Ak v čase medzi spáchaním činu a vynesením rozsudku (vydaním rozhodnutia – pozn. odvolacieho orgánu) nadobudnú účinnosť viaceré zákony, trestnosť činu sa posudzuje a trest sa ukladá podľa zákona, ktorý je pre páchatel'a priaznivejší“. Z vyššie uvedeného dôvodu, s prihliadnutím na novelizované ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, odvolací správny orgán pristúpil k zmene rozhodnutia správneho orgánu prvého stupňa. Vykonaná zmena však nezakladá dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie ustanovenia § 18 ods. 8 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, nemá vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, nakoľko protiprávny skutkový stav zistený predmetnou kontrolou zostal v plnej miere zachovaný. Nakoľko uvedenou zmenou rozhodnutia došlo v predmetnom prípade k upusteniu od sankcionovania povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, odvolací orgán pristúpil aj k primeranej zmene výšky postihu, a to tak ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vydať spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie o uplatnení reklamácie; vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI bolo kontrolou vykonanou na základe podnetu spotrebiteľa č. P-704/2019 presne a spoľahlivo zistené, že spotrebiteľ si u účastníka konania zakúpil výrobok – „2 ks GB rolovacia, LA 77, zl. Dub 3180x3300“ v predajnej cene 3 763,20 € a „1 ks riadiaca jednotka + DO, el. spínač Inis Uno“ v predajnej cene 241,50 €, t. j. spolu v predajnej cene 4 004,70 €. Spotrebiteľ uhradil kúpnu cenu výrobkov podľa príjmového pokladničného dokladu č. P01-P0003 dňa 16.01.2018. Spotrebiteľ si dňa 12.02.2018 uplatnil reklamáciu u predávajúceho na výrobok – garážová brána z dôvodu: „Nedoliehajú RGB – ľavá, pravá“. Účastník konania nevydal spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie o uplatnení reklamácie. Reklamácia bola zo strany predávajúceho vybavená dňa 13.02.2018 opravou – nastavenie RGB, pričom však účastník konania nevydal o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Dňa 07.12.2018 spotrebiteľ uplatnil reklamáciu u predávajúceho na výrobok – garážová brána z dôvodu: „Odrhnuté závesy RGB – ľavá“. Účastník konania nevydal spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie o uplatnení reklamácie. Predávajúci vybavil reklamáciu dňa 13.12.2018 opravou – nastavenie závesov, avšak nevydal spotrebiteľovi o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Spotrebiteľ si dňa 14.06.2019 uplatnil reklamáciu u predávajúceho na výrobok – garážová brána z dôvodu: „Prestala fungovať RGB – pravá“. Účastník konania nevydal spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie o uplatnení reklamácie. Reklamácia bola zo strany predávajúceho vybavená dňa 19.06.2019 opravou – nastavenie RGB pravá, pričom však účastník konania nevydal o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Dňa 16.08.2019 spotrebiteľ uplatnil reklamáciu u predávajúceho na výrobok – garážová brána z dôvodu: „Odrhnuté závesy RGB – pravá“. Účastník konania nevydal spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie o uplatnení reklamácie. Predávajúci vybavil reklamáciu dňa 12.09.2019 opravou – výmena závesov RGB - pravá, avšak nevydal spotrebiteľovi o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Spotrebiteľ si dňa 10.09.2019 uplatnil reklamáciu u predávajúceho na výrobok – garážová brána z dôvodu: „Odrhnutie závesov – RGB ľavá“. Účastník konania nevydal spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie o uplatnení reklamácie. Reklamácia bola zo strany predávajúceho vybavená dňa 12.09.2019 opravou – výmena závesov, pričom však účastník konania nevydal o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Dňa 12.09.2019 spotrebiteľ uplatnil reklamáciu u predávajúceho na výrobok – garážová brána z dôvodu: „RGB ľavá – prestala fungovať smerom nadol“. Účastník konania nevydal spotrebiteľovi pri uplatnení reklamácie potvrdenie o uplatnení reklamácie. Predávajúci vybavil reklamáciu tak, že ju postúpil

dodávateľovi predmetných garážových brán – spoločnosti Lamelland, s.r.o., ktorá dňa 10.10.2019 vykonala výmenu motora na rolovacej bráne. Účastník konania nevydal spotrebiteľovi o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 8 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky 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 zistené nedostatky.

Vo svojom odvolaní účastník konania uviedol, že žiada o mimoriadne zníženie pokuty, a to s ohľadom na momentálnu situáciu a katastrofálne ekonomické dopady na jeho firmu a zamestnancov. Účastník konania tiež poznamenáva, že v dnešnej kritickej dobe, keď všetci hľadajú všetky možné ekonomické úspory (nájom, odklad pôžičiek, odklad lízingu, atď.), len aby prežili, sa účastníkovi konania zdá výška pokuty neadekvátne k pochybeniam na jeho strane.

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 nezavazujú 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 povinností účastníka konania vyplývajúcich z § 18 ods. 8 a § 18 ods. 9 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. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa **„predávajúci je povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie. Ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie; potvrdenie o uplatnení reklamácie sa nemusí doručovať, ak spotrebiteľ má možnosť preukázať uplatnenie reklamácie iným spôsobom“**.

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, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim“**.

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 nepredpojata a korektne. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedené povinnosti vyplývajúce 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 zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti.

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. Zároveň pokladá odvolací orgán 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 reklamáci, 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.

Odvolací orgán poukazuje aj na skutočnosť, že predmetné reklamácie zo dňa 12.02.2018, zo dňa 07.12.2018, zo dňa 14.06.2019, zo dňa 16.08.2019, zo dňa 10.09.2019 a zo dňa 12.09.2019 boli prijaté zo strany účastníka konania, avšak bez vydania potvrdenia o uplatnení reklamácie spotrebiteľovi, čo je upravené v ustanovení § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa. Citované ustanovenie požaduje splnenie tejto povinnosti bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie.

Odvolací orgán tiež opätovne uvádza, že správny orgán sleduje pri reklamáciách len dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, ktorý je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa a má kogentný charakter. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne účastník konania ako predávajúci, t. j. osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretej kúpnej zmluvy v zmysle Občianskeho zákonníka. Odvolací orgán zároveň opakovane uvádza, že účastník konania ako predávajúci, je povinný podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Účastník konania zistené nedostatky nepopiera, uvedomuje si svoju zodpovednosť za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. K tvrdeniu účastníka konania, že v dnešnej kritickej dobe, keď všetci hľadajú všetky možné ekonomické úspory (nájom, odklad pôžičiek, odklad lízingu, atď.), len aby prežili, sa mu zdá výška pokuty neadekvátne k pochybeniam na jeho strane, odvolací orgán uvádza, že ho považuje za právne bezpredmetné a subjektívne. Odvolací orgán v danej súvislosti poznamenáva, že účastník konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty.

Odvolací správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci 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 povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, 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 odstráneniu zistených nedostatkov zo strany účastníka konania odvolací orgán uvádza, že uvedenú skutočnosť hodnotí pozitívne, avšak táto skutočnosť na posúdenie daného prípadu nemá vplyv. Ako už bolo uvedené vyššie, zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania zodpovedá za svoje konanie bez ohľadu na zavinenie (úmysel, neobanlivosť) a bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok (porušenie zákona) spôsobili. Pre posúdenie zodpovednosti účastníka konania je relevantný stav zistený v čase kontroly. Následné odstránenie nedostatkov po upozornení zo strany inšpektorov SOI, a teda zosúladenie skutkového stavu so stavom právnym, je povinnosťou účastníka konania ako kontrolovanej osoby v zmysle § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu. V zmysle uvedeného zákonného ustanovenia je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Vzhľadom na uvedené nejde o okolnosť, na základe ktorej by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie. Odvolací orgán zdôrazňuje, že účastník konania je povinný zabezpečiť, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa.

Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností 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 správneho 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. 8 a § 18 ods. 9 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 porušenia 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 nepochybne, 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.

Účastník konania v odvolaní žiada o mimoriadne zníženie pokuty, a to s ohľadom na momentálnu situáciu a katastrofálne ekonomické dopady na jeho firmu a zamestnancov, pričom sa mu zdá výška pokuty neadekvátna k pochybeniam na jeho strane. 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 zistených nedostatkov. 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 splňala 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 zisteným nedostatkom 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 obdobných povinností, 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 po znížení za primeranú zisteným nedostatkom. 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 povinností 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, dovozcovi, 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 ustanovenia § 18 ods. 8 a § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa zo strany účastníka konania 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 správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne.

Odvolací orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na vydanie potvrdenia o uplatnení reklamácie, ktoré má pre spotrebiteľa význam z dôvodu preukázania skutočnosti, že spotrebiteľ si u predávajúceho uplatnil právo zo zodpovednosti za vady výrobku. Tento doklad má navyše význam aj z dôvodu kontroly dodržania zákonom stanovenej lehoty pre vybavenie reklamácie.

Pri určení výšky pokuty odvolací správny orgán prihliadol aj na to, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Pri stanovení výšky sankcie bolo zohľadnené, že spotrebiteľovi nebol vydaný v zákonom stanovenej lehote relevantný písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej spotrebiteľom dňa 12.02.2018, dňa 07.12.2018, dňa 14.06.2019, dňa 16.08.2019, dňa 10.09.2019 a dňa 12.09.2019. Uvedený doklad je pritom dôležitým dôkazom o skutočnosti, aké stanovisko bolo zaujaté vo veci vybavenia podanej reklamácie, napr. v prípade riešenia sporu súdnou cestou, nakoľko v procese vybavovania

reklamácie je práve predávajúci tou osobou, ktorá v konečnom dôsledku rozhoduje o konečnom riešení reklamácie. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho taktiež znemožňuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať uskutočnenie reklamačného konania, prípadne čas trvania reklamačného konania, potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu neumožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

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 zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení 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 informácie, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky, 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 informácie, ako aj práva 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 zistené nedostatky bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich 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 výrokovvej 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.