

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

Číslo : SK/0418/99/2019

Dňa : 06.08.2021

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 – Gelert Szakál, miesto podnikania: Čierny Brod 69, 925 08 Čierny Brod, IČO: 40 897 079, kontrola vykonaná dňa 01.04.2019 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, č. P/0145/02/2019 zo dňa 11.09.2019, 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 300,- EUR, slovom: tristo eur, pre porušenie § 18 ods. 4 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 :

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania zamietla a rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, č. P/0145/02/2019 zo dňa 11.09.2019 potvrdzuje.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Gelert Szakál - peňažnú pokutu vo výške 300,- €, pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 4 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“).

Dňa 01.04.2019 bola na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava vykonaná kontrola v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa č. Pri výkone tejto kontroly bolo zistené, že reklamácia spotrebiteľa uplatnená doporučeným listom zo dňa 28.01.2019, nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote a v čase kontroly nebola inšpektorom SOI predložená evidencia o reklamáciách, nakoľko účastník konania túto nevedol.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania 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.

V zmysle § 47 ods. 6 Správneho poriadku odvolací orgán týmto opravuje chybu, ktorá vznikla pri písomnom vyhotovovaní napadnutého rozhodnutia. Uvedené pochybenie spočíva v nesprávnom označení spotrebiteľa, ktorý podal podnet, a tiež v nesprávnom označení čísla podnetu spotrebiteľa na str. 2 odôvodnenia napadnutého rozhodnutia, kde sa uvádza: „Dňa 01.04.2019 bola na Inšpektoráte SOI vykonaná kontrola za účelom prešetrovania podnetu spotrebiteľky č. ..., Kontrola bola zameraná na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa č. ..., ktorý poukazoval na nespokojnosť s vykonanými prácami a nevybavenie reklamácie.“ Uvedené odvolací orgán opravuje na: „Dňa 01.04.2019 bola na Inšpektoráte SOI vykonaná kontrola za

účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa č. ..., Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. ..., ktorý poukazoval na nespokojnosť s vykonanými prácami a nevybavenie reklamácie. ... “

Preskúmaním vecí v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie; čo účastník konania porušil.

Dňa 01.04.2019 bola na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa č. ..., ktorý poukazoval na nespokojnosť s vykonanými prácami a nevybavenie reklamácie. Z dokladov predložených pri kontrole bolo presne a spoľahlivo zistené, že reklamácia spotrebiteľa uplatnená doporučeným listom zo dňa 28.01.2019, ktorý účastník konania prevzal dňa 29.01.2019, nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Keďže zákonom stanovenú lehotu účastník konania nedodrжал, zodpovedá za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Taktiež bolo zistené, že v čase kontroly nebola inšpektorom SOI predložená evidencia o reklamáciách na nazretie, nakoľko si účastník konania túto nevedol. Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách v zákonom stanovenom rozsahu a predložiť evidenciu o reklamáciách na požiadanie orgánu dozoru na nazretie podľa § 18 ods. 10 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 podanom odvolaní účastník konania uvádza, že podanie spotrebiteľa nebolo opodstatnené a bol to podvod voči dodávateľovi. SOI nedoložila podnet spotrebiteľa voči účastníkovi konania, na akom základe sa začalo konanie, a nekontrolovala pravdivosť za prítomnosti dotyčnej osoby na mieste. Účastník konania si kladie otázku, že keď je reklamácia neopodstatnená, ako môže podnikateľ odstrániť reklamáciu do 30 dní? Účastník konania uviedol, že SOI nekontroluje, či podanie bolo opodstatnené, ale naháňa podnikateľa za vedenie evidencie neopodstatnenej reklamácie. S vyrubenou pokutou účastník konania nesúhlasí a odmieta ju uhradiť. Účastník konania žiada SOI za riadne nepreskúmanie podnetu, a za kazenie mena firmy nemajetkovú umu 20 000,- €. Obviňuje podnikateľa za zlé vykonanie práce, je podľa účastníka konania trestným činom (krivé obvinenie). Pýta sa, kde bol prešetrovaný podnet, a prečo nebol prizvaný aj účastník konania. Na akom základe bolo zistené porušenie zákona a objektívna zodpovednosť predávajúceho? K oznámeniu o začatí správneho konania uvádza, že na akom základe ochraňuje SOI podávateľa podnetu, a kde má svoje práva dodávateľ? Na základe tohto oznámenia účastník konania podal odpor, k čomu sa SOI nevyjadrila a vydala rozhodnutie, pričom účastník konania sa pýta podľa akého zákona? Obviňuje SOI z podvodu vo veci a pýta sa, ako spotrebiteľ zodpovedá za podvod a krivé obvinenie? Účastník konania má za to, že SOI žiada také dokumenty, ktoré sa nevystavujú v prípade neopodstatnenosti podania. Ďalej účastník konania uvádza detaily vykonávania prác u spotrebiteľa. Poznomenáva, že je lož, že nevybavil reklamáciu, pretože vysvetlil spotrebiteľovi, že vady nie sú spôsobené montážou. Účastník konania ďalej podotýka, že po výzve SOI navštívil objednávateľa (spotrebiteľa), kde vady na vlastné náklady odstránil, a uviedol to aj do reklamačnej knihy. Žiada SOI o zrušenie podania reklamácie podanej na SOI v Trnave spotrebiteľom, nakoľko reklamácia nestojí na pravde. Záverom účastník konania žiada o zrušenie právneho konania a rozhodnutia SOI, nakoľko spotrebiteľovi nejde o reklamáciu, pretože vady neboli spôsobené montážou. Podľa vyjadrenia účastníka konania spotrebiteľovi ide o nekalé obohatenie.

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

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, počas celej doby vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán pri vydávaní rozhodnutia postupoval podľa ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

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.“

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.“

Účastník konania na viacerých miestach svojho odvolania poukazoval na to, že podanie spotrebiteľa bolo neopodstatnené. K tomu odvolací orgán uvádza, že za podstatné považuje to, že účastník konania porušil svoje povinnosti pri vybavovaní reklamácie, ktoré sú uvedené v zákone o ochrane spotrebiteľa. SOI ako orgán kontroly vnútorného trhu posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje to, či reklamácia bola opodstatnená, alebo neopodstatnená. SOI rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie, teda či predmetná reklamácia bude vybavená kladne alebo záporne, a akým spôsobom. Zo strany správneho orgánu je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie, a teda, že nevybavil reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote, ako aj za to, že v čase kontroly nebola inšpektorom SOI predložená evidencia o reklamáciách.

Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Aj v prípade neopodstatnenej reklamácie je potrebné, aby účastník konania dodržal zákon a formálne splnil všetky podmienky, ktoré sú od neho vyžadované. 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. V súvislosti s tým, že účastník konania uviedol, že SOI nedoložila podnet spotrebiteľa voči účastníkovi konania, na akom základe sa začalo konanie, a nekontrolovala pravdivosť za prítomnosti dotyčnej osoby na mieste, odvolací orgán uvádza, že s obsahom podnetu bol účastník konania oboznámený v rámci kontroly. V inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly je opísaný obsah podania spotrebiteľa. Tento podnet je tiež súčasťou spisového materiálu, a účastník konania má právo nahliadnuť do spisu.

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 ako predávajúci relevantným spôsobom nepreukázal, že by v prípade reklamácie

spotrebiteľa uplatnenej doporučeným listom zo dňa 28.01.2019, ktorý účastník konania prevzal dňa 29.01.2019, zabezpečil jej vybavenie v zákonom stanovenej lehote. 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. Ani k jednému z uvedených úkonov, ktoré by bolo možné aplikovať na predmetnú reklamáciu, nedošlo zo strany predávajúceho v rámci zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty. Odvolací orgán 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 vykonaných prác, a to bez ohľadu na skutočnosť, či je zároveň aj výrobcom reklamovaného výrobku alebo nie.

K žiadosti účastníka konania o náhradu nemajetkovej ujmy, odvolací orgán uvádza, že táto žiadosť je absolútne neopodstatnená. SOI je povinná zaoberať sa podnetom spotrebiteľa, a v prípade účastníka konania bolo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, takže SOI ako správny orgán bola oprávnená a zároveň povinná vo veci konať a rozhodnúť podľa príslušných právnych predpisov.

Účastník konania sa v odvolaní pýtal na to, kde bol prešetrovaný podnet, a prečo nebol prizvaný aj účastník konania. K tomu odvolací orgán uvádza, že k prešetreniu podnetu došlo pri kontrole dňa 01.04.2019, a kontrola sa uskutočnila na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava. Pri kontrole bol prítomný aj účastník konania.

K námietke účastníka konania, v ktorej sa pýtal, na akom základe bolo zistené porušenie zákona a objektívna zodpovednosť, odvolací orgán uvádza, že kontrola bola vykonaná na základe zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“). V súlade s týmto zákonom bola SOI oprávnená pristúpiť ku kontrole účastníka konania, a v prípade zistených nedostatkov aj k uloženiu sankcie, tak ako to bolo aj vo veci účastníka konania. Čo sa týka objektívnej zodpovednosti, tak odvolací orgán uvádza, že účastník konania za plnenie povinností stanovených danou právnou úpravou zodpovedá objektívne, teda 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 prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť vo svojej prevádzkarni 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.

K tvrdeniu účastníka konania, že na základe oznámenia o začatí správneho konania podal odpor, k čomu sa SOI nevyjadřila a vydala rozhodnutie, odvolací orgán uvádza, že k vyjadreniu účastníka konania, ktoré sa týkalo oznámenia o začatí správneho konania, sa správny orgán vydaril, a to v rámci prvostupňového rozhodnutia na str. 3 rozhodnutia.

Účastník konania namieta, že SOI žiada také dokumenty, ktoré sa nevystavujú v prípade neopodstatnenosti podania, ako aj to, že je lož, že nevybavil reklamáciu, pretože vysvetlil spotrebiteľovi, že vady nie sú spôsobené montážou. Odvolací orgán k tejto námietke uvádza, že účastník konania je povinný si splniť všetky povinnosti, ktoré mu vyplývajú zo zákona o ochrane spotrebiteľa, a to aj v prípade, ak je reklamácia spotrebiteľa neopodstatnená. Tieto

povinnosti si účastník konania nesplnil, preto bolo voči nemu začaté správne konanie, a uložená sankcia podľa ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa.

K argumentu účastníka konania, že po výzve SOI navštívil objednávateľa (spotrebiteľa), kde vady na vlastné náklady odstránil, a uviedol to aj do reklamačnej knihy, odvolací orgán uvádza, že uvedené skutočnosti hodnotí pozitívne, avšak poukazuje na to, že následné odstránenie nedostatkov zistených pri kontrole nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je podľa § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu povinnosťou pre účastníka konania, a nie okolnosťou, ktorá by mohla zbaviť účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená 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. 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 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 za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach, uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 01.04.2019. Za zistené nedostatky zodpovedá účastník konania v plnom rozsahu. Na základe hore uvedených skutočností pokladá odvolací orgán skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Správny orgán nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Podľa § 24 ods. 6 cit. zákona „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 je toho názoru, že v danom prípade sa jedná o závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, a to vzhľadom na nižšie uvedené dôvody (porušenie práv

spotrebiteľa). Odvolací orgán súčasne podotýka, že využitie predmetného inštitútu je fakultatívne.

Podľa § 24 ods. 5 cit. zákona „pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“

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. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania ako predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodržel 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 vzal do úvahy aj tú skutočnosť, že účastník konania porušil povinnosť viesť a predložiť evidenciu o reklamáciách na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Zápis konkrétnej reklamácie v evidencii o reklamáciách môže slúžiť ako dôkazový materiál, aké stanovisko zaujal účastník konania k reklamáci spotrebiteľa v prípade uplatnenia si svojho práva prostredníctvom súdu. Dôsledné vedenie evidencie o reklamáciách predávajúcim a jej predloženie orgánu dozoru na nazretie je dôležité, nakoľko po jej predložení je možné spoľahlivo preveriť postup predávajúceho v rámci reklamačného konania. V prípade, že predávajúci nevedie a nepredloží evidenciu o reklamáciách v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, nie je možné dostatočne efektívne preveriť, akým spôsobom sú riešené reklamácie spotrebiteľov vyplývajúce zo zodpovednosti predávajúceho za vady výrobkov.

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.

Správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku odvolanie odvolací orgán zamietá ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je 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: 01450219.

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.