

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

Číslo : SK/0073/99/2020

Dňa : 26.07.2022

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 – **Palmary, s.r.o., sídlo: Svätovavrinecká 13920/10, 831 01 Bratislava – mestská časť Nové Mesto** (do: 06.08.2021 Jánošíkova 26, 080 01 Prešov), **IČO: 48 258 229**, kontrola vykonaná dňa 22.08.2019 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0331/07/19 zo dňa 07.01.2020, 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 **600,- EUR, slovom: šesťsto eur**, pre porušenie § 18 ods. 4 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a pre porušenie § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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 Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0331/07/19 zo dňa 07.01.2020 **m e n í** v časti výroku, ktorým bola uložená pokuta **tak, že účastníkovi konania - Palmary, s.r.o., sídlo: Svätovavrinecká 13920/10, 831 01 Bratislava – mestská časť Nové Mesto** (do: 06.08.2021 Jánošíkova 26, 080 01 Prešov), **IČO: 48 258 229, ukladá** 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 **peňažnú pokutu vo výške 450,- EUR (slovom: štyristopäťdesiat 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, VS: 03310719. Ostatná časť výroku rozhodnutia zostáva bez zmeny.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Palmary, s.r.o. - peňažnú pokutu vo výške 600,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 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“) a pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“).

Dňa 22.08.2019 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj vykonaná kontrola v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov, zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľov, evidovaných správnym orgánom pod číslom PO 411/19 a PO 484/19. Predmetnou kontrolou bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní od uplatnenia reklamácie; porušil povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od

neho prijal na základe výzvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Proti tomuto rozhodnutiu účastník konania podal 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.

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia č. P/0331/07/19 zo dňa 07.01.2020, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací orgán zistil dôvod na jeho zmenu. Účastník konania v odvolaní uviedol, že na základe dohody vrátil finančné prostriedky spotrebiteľovi za 1 ks zavinovačky a poštovné, pričom daná dohoda je evidovaná pod č. A/217/61/2019-6. Z administratívneho spisu (č. l. 55 – 60) je zrejmé, že účastník konania a spotrebiteľ uzatvorili dňa 05.11.2019 návrh dohody o vyriešení sporu v zmysle ustanovenia § 17 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v ktorom sa účastník konania (predávajúci) a spotrebiteľ dohodli, že sa predávajúci zaväzuje uhradiť spotrebiteľovi sumu 15,75 €, pozostávajúcu z kúpnej ceny 1 ks zavinovačky (13,80 €) a ceny poštovného (1,95 €) najneskôr do siedmich pracovných dní odo dňa uzatvorenia dohody o vyriešení sporu a spotrebiteľ sa zaväzuje vrátiť predmetný tovar (1 ks nepoužitej zavinovačky zn. Summer Infant Original SwaddleMe Bohemian Jungle, veľkosť S) predávajúcemu v tej istej lehote. Zo spisu (č. l. 61) taktiež vyplýva, že účastník konania dňa 14.11.2019 zaslal na účet spotrebiteľa sumu vo výške 15,75 €. Odvolací správny orgán preto konštatuje, že 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 orgán pristúpil k zmene výšky uloženého postihu z dôvodu, že účastník konania zmiernil negatívny následok porušenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. a napravil predmetný nedostatok zistený inšpektormi SOI pri kontrole vykonanej dňa 22.08.2019. Odvolací správny orgán zastáva názor, že vzhľadom na okolnosti predmetného prípadu, dostatočne preventívny a represívny charakter pre účastníka konania bude mať aj uloženie pokuty v nižšej výške, ako bolo uvedené v prvostupňovom rozhodnutí. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

V zmysle § 47 ods. 6 Správneho poriadku týmto odvolací orgán zároveň opravuje chybu pri prepisovaní textu, ktorá vznikla pri písomnom vyhotovovaní napadnutého rozhodnutia. Uvedené pochybenie spočíva v tom, že v napadnutom rozhodnutí prvostupňový správny orgán nesprávne uvádza názov spoločnosti účastníka konania „Palmary, s. r. o.“, čo odvolací orgán touto cestou opravuje a dáva do súladu s názvom spoločnosti účastníka konania uvedenej v Obchodnom registri Slovenskej republiky a vyššie uvedené nahrádza správnym znením „Palmary, s.r.o.“. Uvedená oprava nemá žiadny vplyv na právne účinky napadnutého rozhodnutia.

Povinnosťou účastníka konania bolo vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; čo účastník konania porušil.

Dňa 22.08.2019 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, 080 01 Prešov, za účelom prešetrenia spotrebiteľských podnetov, evidovaných správnym orgánom pod číslom PO 411/19 a PO 484/19.

Vykonanou kontrolou v prípade podnetu spotrebiteľa č. PO 411/19 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. - pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na

diaľku bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, ku ktorému došlo tým, že účastník konania pri predaji tovaru prostredníctvom internetovej stránky www.vipbaby.sk, po odstúpení spotrebiteľa od zmluvy uzavretej na diaľku, predmetom ktorej bola SUMMER INFANT zavinovačka SwaddleMe Original Bohemian Jungle, veľ. S 2 ks v hodnote 23,99 €, nevrátil spotrebiteľovi bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy dňa 12.06.2019 všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Vykonanou kontrolou v prípade podnetu spotrebiteľa č. PO 484/19 bolo taktiež zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho podľa § 18 od. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa - vybaviť reklamáciu ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ku ktorému došlo tým, že účastník konania reklamáciu spotrebiteľa, týkajúcu sa výrobku - Fisher Price, svietiaci morský koník modrý, uplatnenú písomnou formou – zaslaním Reklamačného formulára spolu s reklamovaným výrobkom dňa 27.06.2019 na adresu účastníka konania, pričom táto zásielka bola účastníkovi konania doručená dňa 28.06.2019, nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za zistené nedostatky účastník konania, ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa a v zmysle § 1 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v plnom rozsahu zodpovedá.

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

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že nie je pravdou, ako je napísané v napadnutom rozhodnutí, že sa nevyjadril ku konaniam. Pri inšpekčných záznamoch sa vyjadril k daným skutkom nasledovne:

1. SUMMER INFANT Zavinovačka SwaddleMe Original Bohemian JUNGLE, veľ. 2 ks v hodnote 23,99 € - bola spotrebiteľom používaná a znehodnotená. Sama zákazníčka sa vo vyjadrení priznala, že produkt vyprala a použila aviváž — dané konanie nie je prípustné, nakoľko si zákazník tovar môže vyskúšať ako v obchode. Daný tovar, ktorý zákazník vrátil, sa nedá dať do pôvodného stavu (opraviť). Z toho dôvodu zákazníčke nebola vrátená platba v zákonom stanovenom termíne. Na základe dohody účastník konania zákazníčke vrátil finančné prostriedky za 1 ks zavinovačky a poštovné. Daná dohoda je evidovaná pod č. A/217/61/2019-6. Z daného vyplýva, že účastník konania splnil, (aj napriek tomu, že neskôr) svoju povinnosť.

2. Fisher Price, svietiaci morský koník modrý – účastník konania ako prevádzkovateľ e-shopu reklamáciu ani nemohol prijať, nakoľko daná hračka bola zaslaná poškodená - rozbitá. Daný stav spôsobil zákazník neoprávneným zásahom do tovaru. No napriek tomuto poškodeniu tovar bol účastníkovi konania doručený plne funkčný a vrátený zákazníkovi.

Účastník konania má za to, že výška danej pokuty je preňho likvidačná a nezohľadňuje konanie zákazníkov, ktorým nešlo o čestné jednanie. V závere odvolania účastník konania žiada o zrušenie pokuty v plnej výške.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia. Skutočnosti uvedené v odvolaní účastníka konania nezabavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie povinností podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Účastník konania je totiž od začiatku svojej činnosti, a taktiež po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti povinný dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil

ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zákonom č. 102/2014 Z. z. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by pochybovali skutkový stav zistený kontrolou, prípadne 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 vyššie uvedených ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z.

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. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.“

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.: „Predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.“

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 povinností v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. Uvedené povinnosti vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z. viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa a v zmysle § 1 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti.

K námietkam účastníka konania, že nie je pravdou, ako je napísané v napadnutom rozhodnutí, že sa nevyjadril ku konaniam, a že pri inšpekčných záznamoch sa vyjadril k daným skutkom, odvolací orgán uvádza, že prvostupňový správny orgán konštatovanie, že účastník

konania sa k podkladu rozhodnutia ani k spôsobu zistenia nevyjadril, smeroval k oznámeniu o začatí správneho konania, tak ako to vyplýva z kontextu odôvodnenia rozhodnutia na strane č. 3. Prvostupňový správny orgán sa totiž následne na strane č. 4 až 6 odôvodnenia rozhodnutia venoval vyššie uvedeným námietkam účastníka konania, ktoré uviedol aj v čase výkonu kontroly. Prvostupňový správny orgán logicky vyargumentoval námietky účastníka konania, pričom tieto boli subjektívneho charakteru, preto sa s uvedenými argumentmi prvostupňového správneho orgánu odvolací orgán v plnej miere stotožňuje a ďalej len odkazuje na odôvodnenie prvostupňového rozhodnutia. Predmetné ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. sa totiž riadia princípom objektívnej zodpovednosti, t. j. účastník konania zodpovedá bez ohľadu na zavinenie. Zákon o ochrane spotrebiteľa, ako ani zákon č. 102/2014 Z. z. neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z. z. 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 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 tvrdeniam účastníka konania, týkajúcich sa porušenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., odvolací orgán uvádza, že pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania a spotrebiteľ uzatvorili návrh dohody o vyriešení sporu v zmysle ustanovenia § 17 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ako aj na skutočnosť, že účastník konania dňa 14.11.2019 zaslal na účet spotrebiteľa sumu vo výške 15,75 €. Z uvedeného dôvodu odvolací správny orgán pristúpil k zníženiu výšky uloženého postihu tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Odvolací orgán pristúpil k zmene výšky uloženého postihu z dôvodu, že účastník konania zmiernil negatívny následok porušenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. a napravil predmetný nedostatok zistený inšpektormi SOI pri kontrole vykonanej dňa 22.08.2019.

K argumentom účastníka konania, že pokiaľ ide o reklamáciu výrobku - Fisher Price, svietiaci morský koník modrý, účastník konania ako prevádzkovateľ e-shopu reklamáciu ani nemohol prijať, nakoľko daná hračka bola zaslaná poškodená – rozbitá, pričom daný stav spôsobil zákazník neoprávneným zásahom do tovaru, a že napriek tomuto poškodeniu tovar bol účastníkovi konania doručený plne funkčný a vrátený zákazníkovi, odvolací orgán uvádza, že z administratívneho spisu nepochybne vyplýva, že spotrebiteľ si u účastníka konania uplatnil dňa 28.06.2019 reklamáciu. Odvolací správny orgán zastáva názor, 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. Správnym orgánom bolo 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 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. Odvolací orgán má teda za to, že povinnosťou účastníka konania bolo ukončiť reklamačné konanie, týkajúce sa reklamácie uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy, niektorým zo zákonom stanovených spôsobov a zamietnúť ju len na základe odborného posúdenia, a to najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie, čo však účastník konania nespĺnil.

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.

Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z. 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 a zákona č. 102/2014 Z. z. 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.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa a zo zákona č. 102/2014 Z. z. 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 a zákon č. 102/2014 Z. z., 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 22.08.2019.

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 ďalej namieta, že výška pokuty je preňho likvidačná a nezohľadňuje konanie zákazníkov, ktorým nešlo o čestné jednanie, pričom žiada o jej zrušenie v plnej výške. 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 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 dané právne predpisy, 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 zmenenej pokuty 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 zákon č. 102/2014 Z. z. 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.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa: „*Za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.*“

Podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z.: „*Orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.*“

Odvolací orgán súhlasí s právnym názorom prvostupňového správneho orgánu, že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Pri absencii výslovnej právnej úpravy je potrebné na základe analógie legis použiť tzv. absorpčnú zásadu v zmysle § 41 ods. 1 zákona č. 300/2005 Z. z. Trestný zákon v znení neskorších predpisov, podľa ktorého ak súd odsudzuje páchatel'a za dva alebo viac trestných činov, uloží mu úhrnný trest podľa toho zákonného ustanovenia, ktoré sa vzťahuje na trestný čin z nich najprísnejšie trestný. Popri treste prípustnom podľa takého zákonného ustanovenia možno v rámci úhrnného trestu uložiť aj iný druh trestu, ak jeho uloženie by bolo

odôvodnené niektorým zo zbiehajúcich sa trestných činov. Ak sú dolné hranice trestných sadzieb trestov odňatia slobody rôzne, je dolnou hranicou úhrnného trestu najvyššia z nich. V zmysle vyššie uvedeného sa za najprísnejšie postihnutelný správny delikt považuje ten, za ktorý je možné uložiť pokutu s najvyššou sadzbou. Vzhľadom k uvedenému má správny orgán za to, že najprísnejšie postihnutelným správnym deliktom je v danom prípade konanie, ktorým účastník konania porušil ustanovenie zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. v danom prípade bola pokuta v súlade s absorpčnou zásadou uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom zákon č. 102/2014 Z. z. ukladá povinnosť správneho orgánu uložiť pokutu, a to v minimálnej výške 300,- €.

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 povinností zo strany účastníka konania, ako predávajúceho, bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, vzhľadom na charakter zistených nedostatkov, 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 správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej účastníkovi konania 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. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania taktiež znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Uvedeným konaním je tiež dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že povinnosťou predávajúceho, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje

zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania 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.

Nevrátenie všetkých platieb prijatých od spotrebiteľa po jeho odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., odvolací správny orgán posúdil ako závažné porušenie povinnosti predávajúceho, ktorý bez zákonom uznaného dôvodu neoprávnene zadržieval spotrebiteľove finančné prostriedky. Takéto konanie je o to závažnejšie, že v jeho dôsledku dochádza k porušeniu ekonomického záujmu spotrebiteľa, ktorý je jeho základným právom chráneným zákonom. Spoločenskú nebezpečnosť protiprávneho konania účastníka konania zvýšila i skutočnosť, že účastník konania vo vzťahu k spotrebiteľovi nekonal s odbornou starostlivosťou. Správny orgán taktiež prihliadol na dĺžku trvania neoprávneného zadržievania finančných prostriedkov účastníkom konania. Účastník konania nevrátil spotrebiteľovi cenu zakúpeného výrobku do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, a tým porušil ustanovenie § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. Účastník konania v danom prípade nezabezpečil minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 102/2014 Z. z. Zároveň bolo prihliadnuté aj na to, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona č. 102/2014 Z. z.

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 a zákona č. 102/2014 Z. z.

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 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 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.

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.

Odvolací orgán má za to, že znížená výška uloženej pokuty je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu, charakteru a rozsahu porušenia zákona.

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.