

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo: **SK/0025/99/2022**

Dňa : **24.05.2022**

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 – **STAMAR – SP, s.r.o., sídlo: Hviezdoslavova 1310, 091 01 Stropkov, IČO: 36 486 400**, kontrola začatá dňa 11.05.2021 zaslaním Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 11.05.2021 k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 739/19 a ukončená dňa 06.10.2021 spísaním inšpekčného záznamu na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, Prešov, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, č. P/0141/07/21 zo dňa 16.12.2021, 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 **700,- EUR, slovom: sedemsto eur**, pre porušenie § 18 ods. 4 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

napadnuté rozhodnutie **m e n í** tak, že:

účastníkovi konania: **STAMAR – SP, s.r.o., sídlo: Hviezdoslavova 1310, 091 01 Stropkov, IČO: 36 486 400**, kontrola začatá dňa 11.05.2021 zaslaním Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 11.05.2021 k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 739/19 a ukončená dňa 06.10.2021 spísaním inšpekčného záznamu na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, Prešov,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 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“) – v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania 1. reklamáciu výrobku – *skladový kontajner 15'' 4550x2438x2591 mm á 2 650,80 €*, uplatnenú dňa 11.02.2019 spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 739/19) nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, 2. reklamáciu výrobku – *skladový kontajner 15'' 4550x2438x2591 mm á 2 650,80 €*, uplatnenú dňa 23.07.2019 spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 739/19) nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a 3. reklamáciu výrobku – *skladový kontajner 15'' 4550x2438x2591 mm á 2 650,80 €*, uplatnenú dňa 28.10.2019 spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 739/19) nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa peňažnú pokutu vo výške **700,- EUR, slovom: sedemsto 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: 01410721.

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 – **STAMAR – SP, s.r.o.** – peňažnú pokutu

vo výške 700,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole začatej dňa 11.05.2021 zaslaním Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 11.05.2021 a ukončenej dňa 06.10.2021 spísaním inšpekčného záznamu na Inšpektoráte SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, Prešov, zameranej na prešetrovanie spotrebiteľského podnetu, evidovaného pod č. 739/19 zistené, že účastník konania porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní od uplatnenia reklamácie.

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

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

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie č. P/0141/07/21 zo dňa 16.12.2021, ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom zistil dôvod na jeho zmenu, spočívajúcu v doplnení dátumu začiatku výkonu kontroly (11.05.2021 – zaslaním Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 11.05.2021) a upresnení informácií týkajúcich sa dátumu 06.10.2021 (doplnená informácia o spísaní inšpekčného záznamu dňa 06.10.2021 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, Prešov, kedy bola kontrola aj ukončená). Odvolací správny orgán zároveň upravil znenie ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, týkajúce sa zisteného nedostatku v predmetnej právnej veci, keď z výroku napadnutého rozhodnutia vypustil časť v znení: „..., ak prevzatiu 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, ...“. Odvolací orgán k tejto zmene pristúpil z dôvodu, že po preskúmaní zisteného skutkového stavu dospel k záveru, že v danom prípade nedošlo k prevzatiu predmetu reklamácie v neskorší deň. Vykonané zmeny nemajú vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, ani na výšku uloženej sankcie a nezakladajú dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie zákona, nakoľko protiprávny skutkový stav zistený predmetnou kontrolou zostal v plnej miere zachovaný. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

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

Dňa 23.11.2019 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj doručený podnet spotrebiteľa pána M. L, zaevidovaný pod číslom 739/19. Spotrebiteľ v podnete namieta nezákonný postup účastníka konania pri vybavení jeho reklamácií, týkajúcich sa ním reklamovaného výrobku.

Listom zo dňa 11.05.2021, naše číslo 407/07/2021/PO739/19, správny orgán prvého stupňa zaslal účastníkovi konania Výzvu na doručenie dokladov prostredníctvom portálu www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania (predmetná výzva bola účastníkovi konania doručená dňa 17.05.2021) a účastníka konania vyzval na predloženie stanoviska k prešetrovanému podnetu a nasledovných dokladov - z evidencie reklamácií predložiť preukázateľné doklady o prijatí a termínoch vybavenia jednotlivých reklamácií spotrebiteľa, resp. uplatnení si reklamácií, o dátume ich prijatia, resp. uplatnenia reklamácií zo strany spotrebiteľa; v prípade, ak reklamácia bola uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, je potrebné vierohodným spôsobom vydokladovať, že spotrebiteľovi bolo doručené potvrdenie o uplatnení reklamácie, najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie; doklad o spôsobe vybavenia reklamácie a preukázateľný doklad o tom, že spotrebiteľ bol o spôsobe vybavenia reklamácie písomne informovaný v zákonom stanovenej lehote; v prípade zamietnutia reklamácie treba predložiť preukázateľný doklad o tom, že reklamácia bola zaslaná na odborné posúdenie autorizovanej, notifikovanej, akreditovanej osobe alebo osobe oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (autorizovaný servis) a samotný odborný posudok, resp. stanovisko

(pri uplatnení reklamácie počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku); v prípade autorizovaného servisu je potrebné predložiť doklad o oprávnení výrobcu na vykonávanie záručných opráv; celú korešpondenciu medzi podnikateľským subjektom a spotrebiteľom; materiál týkajúci sa spôsobu doriešenia predmetného spotrebiteľského podnetu; písomné stanovisko k podnetu spotrebiteľa č. PO 739/19.

Dňa 26.05.2021 účastník konania doručil prvostupňovému správne mu orgánu vyjadrenie k predmetnej právnej veci, v ktorom uviedol, že spotrebiteľovi boli odstránené závady, ktoré si zapríčinil sám, lebo kontajner prekryl igelitovou fóliou, čo videl aj zamestnanec účastníka konania, ktorý bol kontajner opravovať. Tým spotrebiteľ zabránil vetraniu kontajnera, lebo zakryl vetracie otvory. Do kontajnera nezatekalo, ale tým, že sa nevetral, dochádzalo k vytváraniu silného kondenzu. Tým dochádzalo k vytváraniu vody a poškodzovaniu silikónu a laku. Zákazník si tiež neodborne zabudoval okno, ktoré účastník konania musel opravovať, pričom opravu vykonal na vlastné náklady. Firma vyrába ročne asi 1 500 ks rôznych druhov kontajnerov, ktoré vyvážajú do celej Európy od Švédska po Maďarsko. Pri takomto množstve účastník konania nemá žiadne reklamácie a má za to, že tento problém vznikol neodborným užívaním výrobku.

Dňa 06.10.2021 vykonali inšpektori SOI kontrolu na Inšpektoráte SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 6, Prešov, a to na základe dokladov zaslaných na správny orgán spotrebiteľom, ako i účastníkom konania. Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. PO 739/19, na dodržiavanie zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona 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“), zákona č. 18/1996 Z. z. o cenách v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o cenách“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“). Výsledok vykonanej kontroly bol zadokumentovaný v inšpekčnom zázname zo dňa 06.10.2021.

Z podkladov zaslaných správne mu orgánu prvého stupňa vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) si dňa 19.09.2018 objednal dodávku výrobku - *kontajner 15'' o rozmere 4550x2438x2591mm v celkovej hodnote 2 209,- € bez DPH s termínom dodávky 29.10.2018, dodacia adresa: Prešov, popis výrobku: podlaha riffel 3+1 mm, farba vonku RAL 1005, farba vnútro RAL 9010, truhlíky 950 mm, 1x dvojkrídlové dvere na čele, 1x skrinka, 1x orámovaný otvor pre okno 1 800x700 mm, zosilnenie strechy*. Dňa 19.09.2018 bola predávajúcim vystavená Zálohová faktúra č. PF180003 na skladový kontajner *15'' 4550x2438x2591 mm v sume 2 650,80 €*. Dňa 18.10.2018 bol kontajner prevzatý spotrebiteľom, čoho dôkazom je predložený list, spísaný dňa 18.10.2018, v ktorom spotrebiteľ podpísal, že objednaný kontajner osobne prevzal bez závad.

Dňa 11.02.2019 spotrebiteľ prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (e-mailom) uplatnil 1. reklamáciu výrobku – *skladový kontajner 15'' 4550x2438x2591 mm á 2 650,80 €* z dôvodu: *„Situácia sa cez zimu zhoršila už preteká aj po oboch stranách, neviem kadiaľ sa tam dostáva voda (vid' foto). Začína sa lúpať aj farba. Taktiež ako by sa silikón na tom jakly, ktorý spevňuje strechu vplyvom nejakej rozťažnosti odlepil.“* Dňa 11.02.2019 bol zo strany účastníka konania ako predávajúceho spísaný e-mail, v ktorom tento uviedol, že akonáhle sa oteplí, prídu to opraviť, nakoľko sa jedná o kondenzovanú vodu, ktorá vytekala spod silikónu.

Vo výzve zo dňa 11.5.2021, naše číslo 407/07/2021/PO739/19, zaslanej účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky, doručenej dňa 17.05.2021, správny orgán prvého stupňa požadoval predloženie relevantného dokladu o tom, kedy a akým spôsobom bola predmetná reklamácia vybavená. Účastník konania v doručených dokladoch správne mu orgánu nepredložil žiadny relevantný doklad, na základe ktorého by bolo možné konštatovať vybavenie reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Podľa vyjadrenia spotrebiteľa bola predmetná reklamácia vybavená opravou až dňa 28.06.2019. Aj z e-mailovej komunikácie medzi spotrebiteľom a účastníkom konania zo dňa 26.06.2019 (streda) vyplýva, že dňa 26.06.2019 účastník konania spotrebiteľovi odpísal: *„... v piatok by sa niekto zastavil. Prosím o potvrdenie termínu.“*

Dňa 23.07.2019 spotrebiteľ prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (e-mailom) uplatnil 2. reklamáciu výrobku – *skladový kontajner 15'' 4550x2438x2591 mm á 2 650,80 €* z dôvodu: „*Bohužiaľ to začalo opäť pretekať. ...*“

Vo výzve zo dňa 11.5.2021, naše číslo 407/07/2021/PO739/19, správny orgán prvého stupňa požadoval predloženie relevantného dokladu o tom, kedy a akým spôsobom bola predmetná reklamácia vybavená. Účastník konania v doručených dokladoch správneho orgánu nepredložil žiadny relevantný doklad, na základe ktorého by bolo možné konštatovať vybavenie reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Podľa vyjadrenia spotrebiteľa bola predmetná reklamácia vybavená opravou až v septembri 2019.

Dňa 28.10.2019 spotrebiteľ prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie (e-mailom) uplatnil 3. reklamáciu výrobku – *skladový kontajner 15'' 4550x2438x2591 mm á 2 650,80 €* z dôvodu: „*Posielam Vám fotky, opäť zateká strecha. ...*“

Vo výzve zo dňa 11.05.2021, naše číslo 407/07/2021/PO739/19, prvostupňový správny orgán požadoval predloženie relevantného dokladu o tom, kedy a akým spôsobom bola predmetná reklamácia vybavená. Účastník konania v doručených dokladoch nepredložil správneho orgánu žiadny relevantný doklad, na základe ktorého by bolo možné konštatovať vybavenie reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Z vyššie uvedeného jednoznačne vyplýva, že spotrebiteľ si u účastníka konania preukázateľne uplatnil vyššie uvedené reklamácie a bolo povinnosťou účastníka konania vybaviť ich najneskôr v lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia. Z podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že účastník konania ako predávajúci v predmetnej právnej veci správneho orgánu nepreukázal splnenie svojej zákonnej povinnosti – vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Dôkazné bremeno splnenia povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa znáša predávajúci, a preto je v jeho záujme, aby vedel dostatočným spôsobom preukázať, že pri vybavení reklamácie postupoval v zmysle zákona. Účastník konania vyššie uvedeným konaním nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 11.02.2019, dňa 23.07.2019 a dňa 28.10.2019, a to vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne stanovených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Keďže zákonom stanovenú lehotu účastník konania nedodrжал, zodpovedá za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Za 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 poukazuje na skutočnosť, že v napadnutom rozhodnutí na strane č. 5 sa uvádza, že dňa 11.02.2019 spotrebiteľ prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie uplatnil reklamáciu, pričom taktiež sa ďalej uvádza, že v ten istý deň bol zo strany predávajúceho spísaný e-mail, ktorý bol odoslaný spotrebiteľovi, kde mu bolo oznámené, že pri zmiernení počasia bude vykonaná oprava. Účastník konania má za to, že reklamácia bola odoslaním e-mailu vybavená, nakoľko zo strany spotrebiteľa, pokiaľ má vedomosť, nebola žiadna námietka so spôsobom vybavenia reklamácie, ani nebola účastníkovi konania doručená žiadosť na odstúpenie od zmluvy za nevybavenie reklamácie v stanovenej lehote. Dňa 28.06.2019 bola vykonaná oprava kontajnera, pričom na mieste bolo zistené, že k poškodeniu kontajnera došlo neodborným konaním zo strany spotrebiteľa. Po vykonaní opravy neboli zo strany spotrebiteľa vznesené žiadne námietky na spôsob vykonanej opravy. Spotrebiteľ bol zamestnancom účastníka konania ústne oboznámený, aby sa vyvaroval ďalších neodborných zásahov do opraveného kontajnera. Účastník konania taktiež zastáva názor, že zodpovedne pristupoval aj k druhej reklamácie spotrebiteľa, pričom ju mohol zamietnuť, nakoľko pri prvej reklamácie zistil, že k poškodeniu kontajnera došlo neodborným zásahom spotrebiteľa. Uvedená oprava bola opätovne vykonaná, pričom ešte bolo opravované neodborne zabudované okno spotrebiteľom. Po vykonaní opravy kontajnera a ďalších prác naviac, neboli zo strany spotrebiteľa vznesené žiadne námietky

k odovzdanému opravenému kontajneru. Účastník konania ďalej poznamenáva, že keď prišla zo strany spotrebiteľa tretia reklamácia opätovne pre tie isté dôvody, tak ju ignoroval, nakoľko to už považoval za zneužívanie procesu reklamácie. Záverom účastník konania dodáva, že reklamácie sa snažil vybaviť a podľa jeho názoru ich aj vybavil, a to aj napriek tomu, že k poškodeniu kontajnera došlo konaním samotného spotrebiteľa.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne irelevantné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za nesplnenie povinnosti účastníka konania vyplývajúcej z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; **vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.** 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.“*

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 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 spisali 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 povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedenú povinnosť vyplývajúcu zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b)

cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe objektívnej zodpovednosti.

Odvolací orgán nesúhlasí s názorom účastníka konania, ktorý v odvolaní uviedol, že reklamácia bola odoslaním e-mailu zo dňa 11.02.2019 vybavená, nakoľko zo strany spotrebiteľa, pokiaľ má vedomosť, nebola žiadna námietka so spôsobom vybavenia reklamácie, ani nebola účastníkovi konania doručená žiadosť na odstúpenie od zmluvy za nevybavenie reklamácie v stanovenej lehote, pričom v tomto e-maile predávajúci spotrebiteľovi oznámil, že pri zmiernení počasia bude vykonaná oprava. V zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný prijať reklamáciu a vybaviť ju najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, a to jedným zo zákonných spôsobov, pričom vyššie uvedený spôsob vybavenia reklamácie nemožno považovať za zákonný spôsob vybavenia reklamácie. Odvolací správny orgán 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. V predmetnom citovanom zákonom ustanovení sa nenachádza pod pojmom vybavenie reklamácie ukončenie reklamačného konania odoslaním správy (e-mailu), že oprava bude vykonaná neskôr, napr. pri zmiernení počasia. 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 predmetné reklamácie, nedošlo zo strany predávajúceho v rámci zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty. Iné, odlišné konanie, nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné 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 správny orgán dodáva, že spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, je oprávnený v zmysle OZ uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady predávaných výrobkov. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, avšak podmienky uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov, ako aj nároky plynúce z uplatnenia tohto práva spotrebiteľa sú predmetom úpravy v OZ. Z predložených dokumentov možno jednoznačne konštatovať, že prvá reklamácia bola uplatnená dňa 11.02.2019, pričom predávajúci vadu odstránil dňa 28.06.2019. Druhá reklamácia bola uplatnená dňa 23.07.2019, podľa vyjadrenia spotrebiteľa bola vada odstránená v septembri 2019, pričom predávajúci nepreukázal skoršie vybavenie tejto reklamácie, resp. v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Tretiu reklamáciu spotrebiteľ uplatnil dňa 28.10.2019, no tejto reklamáci sa predávajúci nevenoval, nakoľko to považoval za zneužívanie procesu reklamácie. Účastník konania bol na základe Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 11.05.2021 vyzvaný na zaslanie dokumentov a stanoviska k predmetnej právnej veci, no účastník konania ani na základe tejto výzvy správneho orgánu nezaslal žiadny dôkaz, dokument, písomnosť ani e-mailovú komunikáciu, na základe ktorej by bolo možné konštatovať, že reklamácie vybavil jedným zo zákonných spôsobov vybavenia reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vyplývajú z vyššie uvedených skutočností možno jednoznačne konštatovať, že účastník konania porušil § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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 reklamácií

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

Odvolací orgán v danej súvislosti poznamenáva, že v slovenskej právnej úprave je zakotvená objektívna zodpovednosť právnických osôb pri spáchaní správneho deliktu. To znamená, že pre samotný vznik zodpovednosti je zavinenie právnickej osoby ako páchatel'a deliktu právne irelevantné. Zavinenie nie je obligatórny znak správneho deliktu právnických osôb a podnikajúcich fyzických osôb. Zodpovednosť za tento druh správneho deliktu je objektívnou zodpovednosťou. Správny orgán v rámci vyvodzovania administratívnoprávnej zodpovednosti účastníka konania dokazuje len porušenie právnej povinnosti účastníkom konania, existenciu protiprávneho následku a príčinnej súvislosti medzi porušením právnej povinnosti a protiprávnym následkom. Miera zavinenia sa skúma len v súvislosti s určením druhu a výšky sankcie. Predmetný fakt však nemení právnu podstatu tohto druhu zodpovednosti. Z hľadiska právnej teórie ide o absolútnu objektívnu zodpovednosť (bez možnosti liberácie), t. j. účastník konania sa nemôže zbaviť zodpovednosti za správny delikt poukázaním na existenciu tzv. liberačného dôvodu (zákonná úprava ich totiž neupravuje). Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti účastníka konania vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa je iným správnym deliktom kontrolovanej osoby (nie priestupkom), kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací orgán je toho názoru, že účastník konania je povinný poznať zákon a zabezpečiť vo svojej prevádzkarni jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Odvolací orgán k uvedenému taktiež uvádza, že účastník konania nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie zisteného skutkového stavu relevantný vplyv. Naďalej poukazoval iba na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa zistil všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Taktiež je podľa odvolacieho správneho orgánu 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.

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

Odvolací orgán má za to, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46

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

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 06.10.2021.

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.

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, v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. 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 budúca rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Odvolací orgán má za to, že správny orgán riadne a presvedčivo odôvodnil závažnosť porušenia povinnosti. Obzvlášť za závažnú považuje odvolací orgán skutočnosť, že účastník konania si nespĺnil svoje zákonné povinnosti až pri 3 reklamáciách, na čo musel tak správny orgán prvého stupňa, ako aj odvolací správny orgán prihliadnúť pri určení výšky sankcie.

K ostatným námietkam odvolací orgán nevzhladol ako k právne relevantným, nakoľko predmetné ustanovenie zákona o ochrane spotrebiteľa sa riadi princípom objektívnej zodpovednosti, t. j. účastník konania zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti prípadu, avšak niektoré jeho vyjadrenia boli subjektívneho charakteru; t. j. účastník konania zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly.

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

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

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, 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 povinnosti zo strany účastníka konania, ako predávajúceho, bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah 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 správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne.

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. Účastník konania sa vyššie uvedeným konaním dopustil porušenia formálnej stránky reklamačného konania, v dôsledku čoho došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, ktorý nedisponoval všetkými dokladmi a informáciami, na ktoré mal v zmysle zákona nárok v zákonnej lehote. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a maril to, čo bolo zákonom sledované, t. j. poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Odvolací orgán taktiež poukazuje na skutočnosť, že účastník konania si nesplnil svoje zákonné povinnosti až pri 3 reklamáciách, na čo musel tak správny orgán prvého stupňa, ako aj odvolací správny orgán prihliadnúť pri určení výšky sankcie.

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

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

Z hľadiska času trvania protiprávneho konania odvolací orgán prihliadol na skutočnosť, že od uplatnenia 1. reklamácie (11.02.2019) do vybavenia reklamácie (28.06.2019) uplynuli viac ako 4 mesiace. Účastník konania správne orgánu nepredložil žiadny dôkaz o tom, že predmetnú reklamáciu, ako aj 2. reklamáciu a 3. reklamáciu vybavil zákonným spôsobom, a to ani do času vydania tohto rozhodnutia.

Odvolací 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 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.