

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

Číslo : SK/0126/99/2021

Dňa : 29.07.2022

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 – **Plastové Nádrže s.r.o., sídlo: Hloža 1572, Beluša 018 61, IČO: 47 420 316**, kontrola vykonaná dňa 13.01.2021 v sídle Inšpektorátu Slovenskej Obchodnej Inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0020/03/2021 zo dňa 22.10.2021, 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 **300,- EUR, slovom: tristo 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 :

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta** a rozhodnutie Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0020/03/2021 zo dňa 22.10.2021 **potvrďuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Plastové Nádrže s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 300,- €, pre porušenie ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 13.01.2021 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 732/2020, zameraného na preverenie vybavenia reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, pri kontrole vykonanej na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj bez prítomnosti účastníka konania, 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.

Preskúmaním veci v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; čo účastník konania porušil.

Dňa 13.01.2021 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „Inšpektorát SOI“) kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 732/2020, ktoré sa týkalo preverenia vybavenia reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom. Predávajúcim, ktorý je zodpovedný za vybavenie reklamácie

spotrebiteľa, je spoločnosť Plastové Nádrže s.r.o. so sídlom 018 61 Beluša, Hloža 1572 (ďalej len „účastník konania“).

Spotrebiteľ vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 732/2020, uviedol, že predávajúci Plastové Nádrže s.r.o. so sídlom 018 61 Beluša, Hloža 1572 podľa neho nedodrжал zákonnú lehotu na vybavenie reklamácie. Dňa 15.10.2020 spotrebiteľ kontaktoval mailom predávajúceho za účelom reklamácie zakúpeného tovaru (šachty). Následne prebehla medzi spotrebiteľom a predávajúcim mailová komunikácia v dňoch 21.10.2020, 26.10.2020, 27.10.2020. Predávajúci na posledný mail zo dňa 27.10.2020 neodpovedal, a to konkrétne na otázku spotrebiteľa či považuje mailovú komunikáciu za riadne uplatnenie reklamácie alebo je potrebné dodať riadnu reklamáciu (preukázateľným spôsobom napr. poštou). Nakoľko predávajúci na tento mail neodpovedal, spotrebiteľ uplatnil reklamáciu aj doporučenou poštou (list zo dňa 05.10.2020), ktorú predávajúci prevzal 09.11.2020. Predávajúci nevydal doklad o spôsobe vybavenia reklamácie do 30 dní od dňa uplatnenia reklamácie, preto 09.11.2020 spotrebiteľ zaslal predávajúcemu mailom výzvu na vrátenie kúpnej ceny. Predávajúci v odpovedi uviedol, že reklamáciu z dôvodu nesprávneho osadenia šachty zamietá. Podľa spotrebiteľa bola šachta osadená odborne spôsobilou osobou v zmysle návodu na osadenie šachty, ktorý bol spotrebiteľovi odovzdaný pri prevzatí tovaru - šachty. Spotrebiteľ uvádzal, že podľa vyjadrenia odborne spôsobilej osoby, ktorá šachtu osádzala, spôsobilo poškodenie šachty - stlačenie dovnútra šachty bez vydutia nad povrch to, že dno šachty bolo bez výstuže a mala inú hrúbku, ktorá bola oproti bočným a horným stenám šachty viditeľne tenšia. Podľa spotrebiteľa sú dôvody predávajúceho na zamietnutie reklamácie v rozpore s návodom na obsluhu. Spotrebiteľ na záver konštatuje, že mail zo 17.12.2020 nie je možné považovať za doklad o vybavení reklamácie, nakoľko bol zaslaný mailom a po viac ako 30 dňoch od uplatnenia reklamácie.

Spotrebiteľ k podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- faktúra č. 20200354 v celkovej hodnote 1 686,00 EUR vystavená dňa 20.08.2020
- e-mailová správa spotrebiteľa zo dňa 15.10.2020 odoslaná účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ uplatnil reklamáciu na výrobok Vodomeraná revízna šachta H03 Podzemná samonosná s uvedením popisu väd: *„reklamujem plastovú nádrž - Vodomeraná revízna šachta - H03 - Podzemná - samonosná (aj so stúpačkami), ktorá je osadená v zmysle odporúčania vzhľadom na jej výraznú deformáciu vid'foto“*
- e-mailová správa spotrebiteľa zo dňa 27.10.2020 odoslaná účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ žiada o informáciu, či e-mail zo dňa 15.10.2020 považuje účastník konania za oficiálne podanie reklamácie, spotrebiteľ v prílohe zaslal fotodokumentáciu
- e-mailová správa účastníka konania odoslaná spotrebiteľovi zo dňa 26.10.2020, v ktorej účastník konania žiada spotrebiteľa, aby si prečítal záručný list, kde sú uvedené inšalačné a záručné podmienky e-mailová správa účastníka konania zo dňa 21.10.2020 odoslaná spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania konštatuje, že deformáciu spôsobila spodná alebo zrážková voda; odpoveď spotrebiteľa, v ktorej spotrebiteľ potvrdzuje, že deformáciu spôsobil tlak vody a žiada informácie o ďalšom postupe, aby mohol uskutočniť ďalšie kroky
- následne uplatnená reklamácia spotrebiteľom dňa 06.11.2020 prostredníctvom pošty, listom zo dňa 05.11.2020, ktorého prílohu tvorila fotodokumentácia osadenia výrobku
- podací lístok s podacím číslom RF356534295SK zo dňa 06.11.2020, v ktorom je ako odosielateľ uvedený spotrebiteľ a adresátom účastník konania
- Informácie o zásielke RF356534295SK, prevzatá účastníkom konania dňa 09.11.2020
- zamietnutie reklamácie účastníkom konania zo dňa 17.12.2020 (v predmetnom doklade sa ako dátum spotrebiteľom podanej reklamácie uvádza 15.10.2020)
- záručný list, návod na obsluhu a montáž plastovej vodomernej šachty

- kontakt na účastníka konania z webovej stránky www.plastovenadrze.sk/info/kontakt.

Dňa 29.12.2020 Inšpektorát SOI zaslal prostredníctvom portálu www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na zaslanie všetkých dokladov súvisiacich s predmetným podnetom č. 732/2020.

Na základe písomnej výzvy Inšpektorátu SOI zo dňa 29.12.2020 k predloženiu dokladov súvisiacich s predmetným podnetom č. 732/2020, zaslal účastník konania dňa 02.01.2021 prostredníctvom e-mailovej pošty Inšpektorátu SOI e-mailovú správu, ktorá obsahovala vyjadrenie k predmetnej reklamácií a kópie nasledovných dokladov:

- e-mailová správa spotrebiteľa zo dňa 27.10.2020 odoslaná účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ žiada o informáciu, či e-mail zo dňa 15.10.2020 považuje účastník konania za oficiálne podanie reklamácie, spotrebiteľ v prílohe zaslal fotodokumentáciu; (totožná s e-mailovou správou, ktorú zaslal spotrebiteľ k svojmu podaniu) e-mailová správa účastníka konania odoslaná spotrebiteľovi zo dňa 26.10.2020, v ktorej účastník konania žiada spotrebiteľa, aby si prečítal záručný list, kde sú uvedené inštalčné a záručné podmienky; (totožná s e-mailovou správou, ktorú zaslal spotrebiteľ k svojmu podaniu)
- e-mailová správa účastníka konania zo dňa 21.10.2020 odoslaná spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania konštatuje, že deformáciu spôsobila spodná alebo zrážková voda; odpoveď spotrebiteľa, v ktorej spotrebiteľ potvrdzuje, že deformáciu spôsobil tlak vody a žiada informácie o ďalšom postupe, aby mohol uskutočniť ďalšie kroky; (totožná s e-mailovou správou, ktorú zaslal spotrebiteľ k svojmu podaniu)
- e-mailová správa spotrebiteľa zo dňa 18.10.2020 odoslaná účastníkovi konania, v ktorej sa spotrebiteľ domnieva, že deformáciu stien vrátane spodného dna nespôsobila povrchová voda (spotrebiteľ priložil aj fotografie), spotrebiteľ tiež žiadal oficiálne vyjadrenie k reklamácií; spotrebiteľ ďalej uviedol, že šachta bola osadená riadnym spôsobom a deformácia nastala už po prvom týždni jej osadenia, spotrebiteľ navrhol obhliadku a urgoval účastníka konania, aby nedošlo k ďalším škodám
- e-mailová správa účastníka konania zo dňa 16.10.2020 odoslaná spotrebiteľovi, v ktorej sa účastník konania dopytuje či bola šachta obsypaná v celej výške; odpoveď na predmetnú e-mailovú správu, v ktorej spotrebiteľ potvrdzuje, že obsyp bol okolo celej nádrže (spotrebiteľ priložil fotografie)
- e-mailová správa spotrebiteľa zo dňa 15.10.2020 odoslaná účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ uplatnil reklamáciu na výrobok Vodomerná revízna šachta H03 Podzemná samonosná s uvedením popisu vád: „*reklamujem plastovú nádrž - Vodomerná revízna šachta - H03 - Podzemná - samonosná (aj so stúpačkami), ktorá je osadená v zmysle odporúčania vzhľadom na jej výraznú deformáciu vid' fotof* (totožná s e-mailovou správou, ktorú zaslal spotrebiteľ k svojmu podaniu)
- zamietnutie reklamácie účastníkom konania zo dňa 17.12.2020, v predmetnom doklade sa ako dátum spotrebiteľom podanej reklamácie uvádza 15.10.2020; (totožný s dokladom, ktorý zaslal spotrebiteľ k svojmu podaniu)

Vo vyjadrení účastníka konania k predmetnej reklamácií účastník konania uviedol, že k deformácií podzemnej šachty došlo vztlakom vody, nakoľko nebol dodržaný správny postup osadenia respektíve postup osadenia nebol dokončený v celom rozsahu (šachta bola obsypaná iba čiastočne) a po privalových dažďoch sa do jamy okolo šachty nahromadila voda, ktorá šachtu zdeformovala. Účastník konania uviedol, že zo zaslaných fotografií poškodenia, čiastočného osadenia a daných okolností reklamáciu zamietol. Podľa účastníka konania musí byť každý úkon nafotený od začiatku výkopových prác, podľa postupu v návode a

fotodokumentácia musí byť archivovaná počas záručnej doby. Pri reklamácii musí byť fotodokumentácia predložená, inak nebude reklamácia uznaná, čo je podľa účastníka konania uvedené aj v záručnom liste. Napriek výzve účastníka konania potrebnú fotodokumentáciu neobdržal a po ďalšom apelowaní spotrebiteľa účastník konania zaslal ďalšie negatívne vyjadrenie k reklamácii.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 732/2020 inšpektori SOI zistili, že spotrebiteľ si dňa 15.10.2020 uplatnil formou e-mailovej správy reklamáciu vady výrobku Vodomerná revízna šachta H03 Podzemná samonosná zakúpeného dňa 20.08.2020 s uvedením popisu vád: „reklamujem plastovú nádrž - Vodomerná revízna šachta - H03 - Podzemná - samonosná (aj so stúpačkami), ktorá je osadená v zmysle odporúčania vzhľadom na jej výraznú deformáciu vid' foto“. Reklamácia bola následne uplatnená spotrebiteľom aj prostredníctvom pošty, listom zo dňa 06.11.2020 (zásielka prevzatá účastníkom konania dňa 09.11.2020). Z dokladov a vyjadrení zaslaných spotrebiteľom a účastníkom konania k prešetrovanému podaniu inšpektori SOI zistili, že účastník konania prijal dňa 15.10.2020 reklamáciu predmetného výrobku formou e-mailovej správy (dátum uvedený aj v doklade k vybaveniu reklamácie zaslanom účastníkom konania), pričom k vybaveniu reklamácie zo strany účastníka konania došlo až dňa 17.12.2020. Inšpektori SOI zistili, že účastník konania nevybavil reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom dňa 15.10.2020, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Inšpektori teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Tým porušil § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

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

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

V odvolaní účastník konania uviedol, že reklamáciu začal riešiť ihneď a bezodkladne, no fotodokumentácia, ktorú žiadal, nebola zaslaná kompletná. Reklamáciu preto nebolo možné vybaviť v lehote 30 dní, písomné stanovisko k reklamacii bolo vydané dňa 17.12.2020 (do 38 dní), nakoľko spotrebiteľ nedodal potrebné podklady k vybaveniu reklamácie a daný proces od začiatku zdržoval. Dodaná fotodokumentácia nebola kompletná, nakoľko tak ako sa uvádza v záručnom liste „každý úkon musí byť nafotený od začiatku výkopových prác až po konečné osadenie“ (výkop, betonáž základovej dosky, polozenie na dosku, kompletný obsyp výrobku). Tento postup však nebol podľa účastníka konania nafotený.

Ďalej účastník konania uviedol, že v obchodných podmienkach zverejnených na webe spoločnosti www.plastovenadrze.sk je uvedené: „V prípade reklamácie je kupujúci povinný doručiť tovar na adresu prevádzky predávajúceho: Plastové nádrže, s.r.o., 1. mája 882/46 (areál Makyta, a. s.), 020 01 Púchov, Trenčiansky kraj. Predávajúci potvrdí prijatie reklamácie a vydá kupujúcemu potvrdenie o uplatnení reklamácie tovaru vo vhodnej forme. Ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie. Po obdržaní tovaru, písomnej reklamácie a kópie faktúry je predávajúci povinný do 30 dní odo dna uplatnenia reklamácie písomne oboznámiť kupujúceho s výsledkom reklamačného konania“. Spotrebiteľ pri kúpe tovaru s týmito podmienkami súhlasil, písomnú reklamáciu spotrebiteľ doručil dňa 09.11.2020. Tovar, ktorý spotrebiteľ zakúpil, nedoručil a po výzve ho chcel najskôr doručiť, no neskôr oznámil, že daný výrobok rozrezal na časti, takže nebolo možné ani posúdiť jeho stav. Účastník konania uviedol, že spotrebiteľ nesplnil (alebo len z časti) podmienky pre vybavenie reklamácie. Všetky reklamácie vybavuje účastník konania ihneď a k spokojnosti zákazníka. Spotrebiteľ výrobok ľahostajným spôsobom montáže poškodil a neskôr rozrezal. Účastník konania uviedol, že kupujúci by nemal mať len svoje práva ale taktiež naplniť svoje povinnosti.

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

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

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, kontrola inšpektorov SOI spočívala v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a osobitnými predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektori spísali inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedenú povinnosť vyplývajúcu zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistený nedostatok na základe objektívnej zodpovednosti.

K argumentom účastníka konania odvolací správny orgán uvádza, že predmetom reklamácie uplatnenej spotrebiteľom boli vady, ktoré sa vyskytli v záručnej dobe na zakúpenom výrobku (vodomerná revízna šachta - H03 - Podzemná – samonosná), a to po osadení tohto výrobku. Nakoľko ide o druh výrobku, u ktorého prebehlo po zakúpení jeho osadenie v teréne - teda výrobok bol zabudovaný, nebolo možné zabezpečiť doručenie výrobku za účelom uplatnenia reklamácie predávajúcejmu. Pokiaľ ide o spôsob uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, zákon nešpecifikuje, akým spôsobom môže spotrebiteľ reklamáciu vady výrobku uplatniť, a teda

reklamácia môže byť uplatnená aj prostredníctvom e-mailu. V danom prípade z dokumentácie predloženej spotrebiteľom okrem toho jednoznačne vyplýva, že svoju reklamáciu výrobku uplatnil dňa 15.10.2020 prostredníctvom e-mailovej správy adresovanej predávajúcemu, pričom sa následne dopytoval ohľadne skutočnosti, či predávajúci považuje reklamáciu za riadne uplatnenú. Následne spotrebiteľ uplatnil reklamáciu i prostredníctvom pošty, listom odoslaným predávajúcemu dňa 06.11.2020 (ktorý bol predávajúcemu doručený dňa 09.11.2020), ktorého prílohu tvorila fotodokumentácia osadenia výrobku. Zároveň je z predložených dokladov zrejmé, že predávajúci so spotrebiteľom priebežne komunikoval, pričom z komunikácie dostupnej správnomu orgánu nevyplýva, že by predávajúci vyzval spotrebiteľa na predloženie výrobku, tak ako uviedol v odvolaní (pričom takáto podmienka uplatnenia reklamácie orgánu by bola neprijateľná, vzhľadom na charakter výrobku – zabudovaný výrobok).

Ku argumentu účastníka konania, že spotrebiteľ nesplnil časť podmienok, ktorých splnenie sa vyžaduje pre riadne uplatnenie reklamácie a spotrebiteľ bol pri riešení reklamácie nesúčinný, odvolací orgán uvádza, že po preštudovaní dokladov predložených spotrebiteľom a predávajúcim možno jednoznačne konštatovať, že obe zmluvné strany o reklámii vady výrobku spolu komunikovali, pričom samotný spotrebiteľ vyzýval predávajúceho k obhliadke výrobku. V prípade, že by spotrebiteľ neposkytol pri vybavovaní reklamácie potrebnú súčinnosť, predávajúci by reklamáciu zamietol, respektíve odložil s odôvodnením neposkytnutia súčinnosti zo strany spotrebiteľa, čo však z predloženej dokumentácie vôbec nevyplýva, práve naopak, predávajúci sa v liste zo dňa 17.12.2020, v ktorom informuje spotrebiteľa o zamietnutí reklamácie, odvoláva na fotodokumentáciu zaslanú spotrebiteľom. Predávajúci preukázateľne nedodržiaval zákonnú lehotu vybavenia reklamácie, pričom je potrebné zdôrazniť, že k listu zo dňa 17.12.2020, ktorý je možné svojím obsahom považovať za doklad o vybavení reklamácie, nepredložil predávajúci správnomu orgánu ku kontrole žiadny doklad (napríklad podací lístok), ktorým by hodnoverne preukázal, kedy bol skutočne zaslaný spotrebiteľovi.

Ku skutočnosti uvádzanej účastníkom konania vo svojom odvolaní, že spotrebiteľ najskôr chcel po výzve výrobok doručiť, avšak potom oznámil, že výrobok rozrezal na časti, na základe čoho nebolo možné posúdiť stav výrobku, považuje správny orgán iba za nepodložené tvrdenie účastníka konania, nakoľko ani ku kontrole zo dňa 13.01.2021 ani následne a dokonca ani k odvolaniu nepriložil žiadne dokumenty (spomínanú výzvu na predloženie výrobku zo strany spotrebiteľa), ktorými by preukazoval svoje tvrdenia.

Odvolací orgán zastáva názor, že z administratívneho spisu nepochybne vyplýva, že spotrebiteľ si u účastníka konania uplatnil reklamáciu dňa 15.10.2020 prostredníctvom e-mailovej správy adresovanej predávajúcemu, pričom sa následne dopytoval ohľadne skutočnosti, či predávajúci považuje reklamáciu za riadne uplatnenú. Následne spotrebiteľ uplatnil reklamáciu i prostredníctvom pošty, listom odoslaným predávajúcemu dňa 06.11.2020 (ktorý bol predávajúcemu doručený dňa 09.11.2020), ktorého prílohu tvorila fotodokumentácia osadenia výrobku. Odvolací správny orgán ďalej uvádza, že účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že skutkový stav bol spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť nepochybne preukázaná. Počas kontroly účastník konania relevantným spôsobom nepreukázal, že by v prípade reklamácie spotrebiteľa zabezpečil jej vybavenie v zákonom stanovenej lehote. 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 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 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 prejednávanej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej voľnej úvahy. Správna úvaha, resp. voľná úvaha správneho orgánu vyjadruje určitý stupeň voľnosti rozhodovania správneho orgánu, ktoré mu umožňuje v medziach zákona prijať také rozhodnutie, aké uzná za najvhodnejšie, a to s prihliadnutím na konkrétne okolnosti veci. V danom prípade možno hovoriť aj o právomoci voľnej úvahy – diskrečná právomoc (discretionary power), na základe ktorej má správny orgán istý stupeň slobody pri prijímaní rozhodnutia, pričom si môže vybrať z viacerých právne prijateľných rozhodnutí jedno, ktoré pokladá za najvhodnejšie. Na základe tohto zákonného zmocnenia, bolo podľa odvolacieho orgánu rozhodnutie vydané na základe zákonom povolenej správnej úvahy.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 zákona o ochrane

spotrebiteľa povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán dodáva, že cieľom kontrolnej činnosti SOI je zisťovanie a zabezpečenie súladu plnenia povinností stanovených zákonom so skutočným stavom. Odvolací orgán trvá na kontrolných zisteniach uvedených v inšpekčnom zázname zo dňa 13.01.2021.

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie ani na zrušenie uloženej sankcie. Odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú, uloženú v rámci stanovených kritérií, pri dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zisteného nedostatku. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom vonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. 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*“.

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

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

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

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

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

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

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku odvolanie odvolací orgán zamietla 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: 00200321.

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.