

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

Číslo: SK/0163/99/2022

Dňa: 19.09.2022

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 – **REVINVEST, s. r. o., sídlo: Grösslingova 4, 811 09 Bratislava–Staré Mesto, IČO: 46 324 127**, kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 02.08.2021 a následne dňa 18.10.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, 820 07 Bratislava 27, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0253/01/2021 zo dňa 29.06.2022, 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 **800,- EUR, slovom: osemsto eur**, pre porušenie § 18 ods. 9 a § 4 ods. 2 písm. a) vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, 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 Bratislave pre Bratislavský kraj, č. P/0253/01/2021 zo dňa 29.06.2022 **potvrďuje**.

**O d ô v o d n e n i e :**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – REVINVEST, s. r. o. - peňažnú pokutu vo výške 800,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 a pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. a) 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“).

Kontrola bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 02.08.2021 a následne dňa 18.10.2021 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, 820 07 Bratislava 27. Vykonanou kontrolou zameranou na prešetrenie spotrebiteľského podnetu, evidovaného pod č. 1223/2020, bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

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

Podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku: „*Odvolací orgán preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni.*“ Podľa ods. 2 uvedeného ust. „*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 bolo o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; neukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu; čo účastník konania porušil.

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa p. ...., evidovaného pod č. 1223/2020, mala byť dňa 29.07.2021 na adrese sídla spoločnosti REVINVEST, s. r. o., Grösslingova 4, 811 09 Bratislava–Staré Mesto, IČO: 46 324 127 inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj vykonaná kontrola. Nakoľko sa na predmetnej adrese účastník konania nenachádzal, kontrola nemohla byť vykonaná.

Účastník konania bol za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 1223/2020 a za účelom preverenia dodržiavania ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa vyzvaný prostredníctvom výzvy zo dňa 02.08.2021, aby predložil požadované doklady orgánu dozoru. Účastník konania na základe výzvy zo dňa 02.08.2021 predložil doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu spotrebiteľa orgánu dozoru dňa 12.08.2021. Výsledok z vykonanej kontroly a prešetrenia podnetu spotrebiteľa je popísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 18.10.2021. Inšpekčný záznam z kontroly zo dňa 18.10.2021 bol účastníkovi konania doručený dňa 21.10.2021.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ p. .... si prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 29.07.2019 (z e-mailovej adresy spotrebiteľa .....@gmail.com na e-mailovú adresu účastníka konania reklamacie@bytykarpatska.sk) uplatnil reklamáciu, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – ventilátor v hornom wc zakúpeného dňa 14.08.2018 (doklad Kúpna zmluva o prevode vlastníckeho práva k nehnuteľnosti zo dňa 14.08.2018) a prevzatého dňa 15.08.2018 (doklad Preberací protokol o odovzdaní a prevzatí nehnuteľnosti zo dňa 15.08.2018). Preskúmaním dokladu Montážny denník zo dňa 15.08.2019 (vystaveným spoločnosťou ELINPRA, s.r.o. J. Psoťného 2225, 911 05 Trenčín, IČO: 47 200 464) bolo orgánom dozoru zistené, že dňa 15.08.2019 mala byť reklamácia výrobku - ventilátor v hornom wc vybavená zamietnutím (v doklade Montážny denník zo dňa 15.08.2019 sa uvádza, že: „Po nahlásenej reklamacii nefunkčného ventilátora bolo zistené, že bol navrtaný kábel k ventilátoru majiteľom, s čím sa aj priznal. Porucha a nahlásená reklamácia nebola odstránená, nakoľko si ju majiteľ spôsobil sám.“). Účastník konania predložil orgánu dozoru dňa 12.08.2021 list označený ako „Vec: Stanovisko k 1223/2020“ zo dňa 12.08.2021, v ktorom okrem iného uviedol: „spoločnosť ELINPRA s.r.o. za prítomnosti stavbyvedúceho spoločnosti REVINVEST s.r.o. navštívili po dohode dom manželov za účelom odstránenia závady na nefunkčnom ventilátore dňa 15.8.2019 o čom existuje okrem iného aj GPS záznam na vozidle v spoločnosti ELINPRA s.r.o.. Poverený zamestnanec pri obhliadke zistil, že ventilátor nefunguje z dôvodu, že došlo k prevrtaniu prívodového kábla majiteľom domu pri montáži svietidla, k čomu sa manželia priznali pred zamestnancom spoločnosti ELINPRA aj REVINVEST a uvádza to aj Vaša výzva. Zamestnanec spoločnosti ELINPRA ponúkol manželom, že im kábel opraví za úhradu, nakoľko nejde o reklamáciu, keďže si poškodenie spôsobili sami. Manželia opravu odmietli. Spoločnosť ELINPRA za prítomnosti stavbyvedúceho REVINVESTu reklamáciu na mieste zamietli.“ Od účastníka konania boli vo výzve zo dňa 02.08.2021 zo strany inšpektorov SOI požadované preukázateľné doklady o tom, že spotrebiteľ bol o spôsobe vybavenia reklamácie informovaný (napr. odoslanie odpovede spotrebiteľovi na reklamáciu spolu s kópiou podacieho lístka a pod.), avšak orgánu dozoru neboli požadované doklady zo strany účastníka konania predložené. Z vyššie uvedeného vyplýva, že účastník konania porušil § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď zo strany účastníka konania nebol spotrebiteľovi o vybavení predmetnej reklamácie, uplatnenej e-mailom zaslaným dňa 29.07.2019, vydaný písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Vykonanou kontrolou bolo ďalej zistené, že spotrebiteľ p. .... si prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 29.07.2019 (z e-mailovej adresy spotrebiteľa .....@gmail.com na e-mailovú adresu účastníka konania reklamacie@bytykarpatska.sk) uplatnil reklamáciu, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – ventilátor v hornom wc zakúpeného dňa 14.08.2018 (doklad Kúpna zmluva o prevode vlastníckeho práva k nehnuteľnosti zo dňa 14.08.2018) a prevzatého dňa 15.08.2018 (doklad Preberací protokol o odovzdaní a prevzatí nehnuteľnosti zo dňa 15.08.2018). Účastník konania predložil orgánu dozoru dňa 12.08.2021 list označený ako „Vec: Stanovisko k 1223/2020“ zo dňa 12.08.2021, v ktorom okrem iného uviedol: „dňa 19.9.2019 nám spoločnosť ELINPRA s.r.o. avizovala, že nakoľko výjazd k reklamacii nebol oprávnený, bude spoločnosti REVINVEST s.r.o. výjazd účtovať, o čom boli upovedomení manželia ., načo nám p. . odpísala v duchu že faktúra je neoprávnená, nakoľko

už s nami nemajú žiaden právny vzťah, zatiaľ čo my sme povinní znášať všetky náklady súvisiace s reklamáciami.“ Ďalej účastník konania v predmetnom liste označenom ako „Vec: Stanovisko k 1223/2020“ zo dňa 12.08.2021 okrem iného uviedol: „dňa 22.10.2020 pri kontrole účtovníctva spoločnosť REVINVEST zistila, že zaplatila za výjazd spoločnosti ELINPRA, informovala klientku, že neoprávnený výjazd bude musieť uhradiť, ale k vystaveniu faktúry nedošlo. Na základe tohto zistenia bola vystavená faktúra v sume 55 € bez DPH, čo činí 66 € s DPH zo spoločnosti REVINVEST majiteľom domu. Uvádzame, že faktúra za neuznanú reklamáciu bola vystavená s nulovou maržou, výlučne ako prefakturovanie vzniknutých nákladov a táto nebola do dnešného dňa spoločnosť REVINVEST s.r.o. uhradená.“ Účastník konania následne spotrebiteľovi zaúčtoval poplatok za neoprávnený výjazd k nahlásenej závade zo dňa 29.07.2019, ktorá nebola uznaná ako reklamácia v celkovej hodnote 66,- € (doklad Faktúra číslo: 2020078 zo dňa 22.10.2020 tvoril prílohu podnetu spotrebiteľa a bol orgánom dozoru predložený aj zo strany účastníka konania). Uvedeným konaním, ktorým predávajúci ukladá spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) 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.

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že jeho pracovníci pristúpili k riešeniu sťažnosti spotrebiteľa na nefunkčnosť ventilátora bezodkladne. Privolaním dodávateľskej firmy sa priamo na mieste spotrebiteľa priznali a vyhlásili, že si poruchu spôsobili sami, ale chceli to skúsiť „hodiť na zhotoviteľa“. Účastník konania podotýka, že okrem toho, že konanie týchto ľudí je neetické, sa nestotožňuje s porušením § 18 ods. 9 a 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ho chce správny orgán pokutovať. Účastník konania zastáva názor, že reklamácia vo svojej podstate nikdy nevznikla a od začiatku išlo o podvod za účelom obohatenia sťažovateľov. Účastník konania si neprípúšťa pochybenie pri niečom, čo nikdy nevzniklo a má za to, že skutok sa nestal.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu príslúchajúceho 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 bezpredmetné 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. 9 a za porušenie zákazu vyplývajúceho z § 4 ods. 2 písm. a) 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 § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa „predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.“

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa „predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.“

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti, vrátane pôsobnosti SOI

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

K námietkam účastníka konania, že reklamácia vo svojej podstate nikdy nevznikla, od začiatku išlo o podvod za účelom obohatenia sťažovateľov, že jeho pracovníci pristúpili k riešeniu sťažnosti spotrebiteľa na nefunkčnosť ventilátora bezodkladne, a že privolaním dodávateľskej firmy sa priamo na mieste spotrebiteľa priznali a vyhlásili, že si poruchu spôsobili sami, ale chceli to skúsiť „hodiť na zhotoviteľa“, odvolací orgán uvádza, že ich považuje za subjektívne a právne irelevantné. Odvolací orgán, rovnako ako aj správny orgán prvého stupňa, zastáva názor, že preskúmaním dokladu predloženého správne mu orgánu prvého stupňa účastníkom konania pri výkone kontroly (printscreen e-mailovej komunikácie medzi účastníkom konania a spotrebiteľom p. ....) bolo preukázateľne zistené, že spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu kvalitatívnych nedostatkov výrobku – *ventilátor v hornom wc* prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 29.07.2019 (z e-mailovej adresy spotrebiteľa .....@gmail.com na e-mailovú adresu účastníka konania reklamacie@bytykarpatska.sk) a účastník konania následne prijal a zaevidoval predmetnú reklamáciu dňa 30.07.2019 (v e-maile odoslanom dňa 30.07.2019 z e-mailovej adresy účastníka konania reklamacie@bytykarpatska.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľa .....@gmail.com účastník konania uviedol: „Dobrý deň Vaša reklamácia bola zaevidovaná. ....“) (pozri č. 1. 19 spisu). Z vyššie uvedeného vyplýva, že reklamácia výrobku - *ventilátor v hornom wc* bola spotrebiteľom preukázateľne uplatnená. Účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že skutkový stav bol spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť nepochybne preukázaná. Počas kontroly účastník konania ako predávajúci relevantným spôsobom nepreukázal, že by v prípade reklamácie spotrebiteľa, uplatnenej prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 29.07.2019, splnil povinnosť vydania písomného dokladu o vybavení reklamácie podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán súčasne uvádza, že nespochybňuje skutočnosť, že predmetná reklamácia bola vybavená účastníkom konania dňa 15.08.2019 jej zamietnutím (predmetné bolo zistené preskúmaním dokladu Montážny denník zo dňa 15.08.2019 (vystaveným spoločnosťou ELINPRA, s.r.o. J. Psotného 2225, 911 05 Trenčín, IČO: 47 200 464), v ktorom sa uvádza, že: „Po nahlásenej reklamácií nefunkčného ventilátora bolo zistené, že bol navrhovaný kábel k ventilátoru majiteľom, s čím sa aj priznal. Porucha a nahlásená reklamácia nebola odstránená, nakoľko si ju majiteľ spôsobil sám.“). Odvolací orgán však poznamenáva, že ustanovenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa stanovuje povinnosť predávajúceho o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pričom aj napriek skutočnosti, že od účastníka konania boli vo výzve zo dňa 02.08.2021 zo strany inšpektorov SOI požadované preukázateľné doklady

o tom, že spotrebiteľ bol o spôsobe vybavenia reklamácie informovaný (napr. odoslanie odpovede spotrebiteľovi na reklamáciu spolu s kópiou podacieho lístka a pod.), správneho orgánu prvého stupňa neboli požadované doklady zo strany účastníka konania predložené. Odvolací orgán má teda za to, že účastník konania nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keďže jeho vydanie relevantným spôsobom nepreukázal.

Odvolací orgán považuje 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, teda aj z jeho pohľadu neopodstatnenú, vybaviť zákonom požadovaným spôsobom.

K argumentom účastníka konania, že sa nestotožňuje s porušením § 18 ods. 9 a 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ho chce správny orgán pokutovať, odvolací orgán uvádza, že sa s porušením § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa vysporiadal už vyššie v tomto rozhodnutí. Pokiaľ ide o porušenie § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa odvolací orgán uvádza, že zo strany prvostupňového správneho orgánu bolo taktiež preukázateľne zistené, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď spotrebiteľovi zaúčtoval poplatok za *neoprávnený výjazd k nahlásenej závade zo dňa 29.07.2019, ktorá nebola uznaná ako reklamácia* v celkovej hodnote 66,- € (doklad Faktúra číslo: 2020078 zo dňa 22.10.2020 tvoril prílohu podnetu spotrebiteľa a bol orgánu dozoru predložený aj zo strany účastníka konania). Odvolací správny orgán zastáva názor, že žiadny právny predpis neukladá spotrebiteľovi povinnosť znášať akékoľvek náklady v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, a to ani v prípade, ak sa reklamácia ukáže ako neoprávnená. Odvolací orgán zároveň podotýka, že zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“) v súvislosti s uplatnením zodpovednosti za vady priznáva oprávnenému právo na náhradu potrebných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady, (resp. kupujúcemu právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady (§ 509 a § 598 OZ)). Odvolací orgán sa stotožňuje s názorom správneho orgánu prvého stupňa, že právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov v prípade reklamácie či iných poplatkov, a to bez ohľadu na jej výsledok. Rovnako tak skutočnosť, že účastník konania postúpil predmetnú reklamáciu spotrebiteľovi na vybavenie dodávateľovi elektroinštalácie – spoločnosti ELINPRA, s.r.o., ktorá následne výjazd fakturovala účastníkovi konania, nemôže byť dôvodom pre následnú refakturáciu spotrebiteľovi, nakoľko ako už bolo vyššie uvedené, právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady, priznáva OZ kupujúcemu a nie predávajúcemu. Z vyššie uvedeného je podľa odvolacieho správneho orgánu zrejmé, že účastník konania svojím konaním, tzn. zaúčtovaním poplatku za *neoprávnený výjazd k nahlásenej závade zo dňa 29.07.2019, ktorá nebola uznaná ako reklamácia* v celkovej hodnote 66,- €, ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

K tvrdeniam účastníka konania, že konanie spotrebiteľov je neetické, a že si nepripúšťa pochybenie pri ničom, čo nikdy nevzniklo a má za to, že skutok sa nestal, odvolací orgán uvádza, že účastník konania za zistené porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie. Pre konštatovanie porušenia povinností je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť vo svojej prevádzkarni

jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. 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 povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Odvolací orgán uvádza, že v danom konaní správny orgán prvého stupňa spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s ustanovením § 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 ustanovením § 47 ods. 2 Správneho poriadku, 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 ustanovením § 47 ods. 3 Správneho poriadku, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom pre rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací správny orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správnomu 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 § 18 ods. 9 a § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenia zákona. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamená, že správny orgán je povinný dať na každý argument účastníka konania podrobnú odpoveď. Splnenie zákonnej povinnosti správneho orgánu odôvodniť svoje rozhodnutie sa preto vždy posudzuje so zreteľom na konkrétny prípad. V predmetnej 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, 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 povinností vyplývajúcich 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 18.10.2021.

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 pokuty, 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 citelná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citelná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

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

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

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona: „*Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.*“ Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: „*Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5,*

*orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“*

Odvolací orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie 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 povinností 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 orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru zohľadnil, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri poskytovaní služieb postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vytvorenie takých podmienok poskytovania služieb, ktoré rešpektujú zákaz ukladania povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu. Nedodržaním zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania nemôže od spotrebiteľa vyžadovať splnenie povinností, ktoré nemajú oporu v príslušnom zákone. Túto povinnosť účastník konania, s poukazom na vyššie uvedené, preukázateľne porušil, keď spotrebiteľovi zaúčtoval poplatok za *neoprávnený výjazd k nahlásenej závade zo dňa 29.07.2019, ktorá nebola uznaná ako reklamácia* v celkovej hodnote 66,- €. Takéto konanie je o to závažnejšie, že je spôsobilé priamo poškodiť spotrebiteľa vo forme majetkovej ujmy.

Odvolací správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj skutočnosť, že nespĺnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami. Pri stanovení výšky sankcie bolo zohľadnené, že spotrebiteľovi nebol vydaný v zákonom stanovenej lehote relevantný písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej spotrebiteľom dňa 29.07.2019. Uvedený doklad je pritom dôležitým dôkazom o skutočnosti, aké stanovisko bolo zaujaté vo veci vybavenia podanej reklamácie, napr. v prípade riešenia sporu súdnou cestou, nakoľko v procese vybavovania reklamácií je práve predávajúci tou osobou, ktorá v konečnom dôsledku rozhoduje o konečnom riešení reklamácie. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho taktiež znemožňuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať uskutočnenie reklamačného konania, prípadne čas trvania reklamačného konania, potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu neumožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie. V danom prípade je potrebné podotknúť, že predávajúci je osoba, s ktorou má spotrebiteľ zmluvný vzťah, a preto predávajúci je súčasne osobou, ktorá je povinná vo vlastnom mene vydať aj doklad o vybavení reklamácie. Uvedenej



povinnosti ho nezbavuje ani stanovisko vydané zo strany tretej osoby, s ktorou spotrebiteľ zmluvný vzťah nemá.

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; nespĺnenie 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 nespĺnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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 zastáva názor, že správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu, ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku postihu preto pokladá vzhľadom na skutkové zistenia za primeranú. Je potrebné uviesť, že charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa nespĺnením si vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom prvého stupňa.

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS: 379, VS: 02530121.

**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.