

**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/0160/99/2023

Dňa: 10.04.2024

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 – **See, Italy, s.r.o., sídlo: Vodná 2917/15, 945 01 Komárno, IČO: 52 155 641**, kontrola vykonaná dňa 05. 10. 2022 a dňa 20. 12. 2022 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra s cieľom prešetriť podnet spotrebiteľa č. 395/2022, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj č. P/0128/04/22 zo dňa 03.08.2023, ktorým bola podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **600,- EUR, slovom: šesťsto eur**, pre porušenie § 18 ods. 4 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, 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 v Nitre pre Nitriansky kraj č. P/0128/04/22 zo dňa 03.08.2023 **potvrďuje**.

**O d ô v o d n e n i e:**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – See, Italy, s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 600,- €, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 05. 10. 2022 a dňa 20. 12. 2022 v sídle Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra s cieľom prešetriť podnet spotrebiteľa č. 395/2022 zistené, že účastník konania porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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.*“

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj č. P/0128/04/22 zo dňa 03.08.2023, ako aj konanie, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, pričom nezistil dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia.

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

Dňa 29.07.2022 bol Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj postúpený podnet spotrebiteľa p. L. P., zaevidovaný pod číslom 395/2022. Spotrebiteľ v podnete žiada o vykonanie kontroly účastníka konania z dôvodu nevybavenia reklamácie ani do podania podnetu.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 05. 10. 2022 a dňa 20. 12. 2022 v sídle Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra s cieľom prešetriť podnet spotrebiteľa č. 395/2022 a to na základe dokladov doručených spotrebiteľom p. L. P. a účastníkom konania dňa 04.10.2022 na základe výzvy Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj zo dňa 17.08.2022 a 21.09.2022 zistené, že účastník konania porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie tým, že reklamáciu spotrebiteľa p. L. P, uplatnenú e-mailom doručeným účastníkovi konania na info@seeitaly.sk dňa 28. 06. 2022 z nasledujúcich dôvodov - ubytovanie 5 dní bez tečúcej vody, absencia plnohodnotnej varnej dosky, plesni v sprchovom kúte, špinavej a zápachajúcej pracovnej linky na varnej strane a netesniacich sieťok na oknách, nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; reklamácia bola účastníkom konania vybavená e-mailom odoslaným spotrebiteľke p. L. P. dňa 23.08.2022.

Z vyššie uvedeného vyplýva, že účastník konania nesplnil svoju zákonnú povinnosť vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uvádza, že v súvislosti s reklamáciou spotrebiteľky, na podklade ktorej SOI toto konanie voči účastníkovi konania vedie si úvodom dovoľuje na tomto mieste opätovne uviesť (ako to v tomto konaní už niekoľkokrát uviedol), že spotrebiteľka svoju reklamáciu uskutočnila cestou elektronickej pošty, ktorá bola účastníkovi konania doručená do priechinka nevyžiadanej pošty a tak sa tejto reklamácií venoval až po vzhliadnutí tejto reklamácie v priechinka nevyžiadanej pošty dňa 21.07.2022. Ako to SOI vo svojom rozhodnutí uviedla, podľa SOI nie je právne relevantným argumentom, že účastník konania sa o reklamácií spotrebiteľky dozvedel až po vzhliadnutí reklamácie v nevyžiadanej pošte mailovej schránky; uvedené si dovoľuje namietat' a má za to, že predmetná skutočnosť by mala byť objektom skúmania SOI, nakoľko začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie nie je redundantným faktorom. Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v § 18 ods. 1 hovorí, že predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv; účastník konania uvádza, že spotrebiteľa vo svojich obchodných podmienkach, ktoré doložil aj SOI, spotrebiteľa informoval, že reklamácia - akákoľvek príp. vada má byť oznámená bez zbytočného odkladu. Má však za to, že uvedené nie je možné vykladať iba a výlučne v prospech spotrebiteľa a to tak, že spotrebiteľ je oprávnený uplatniť si reklamáciu akýmkoľvek spôsobom a následne sa dožadovať vybavenia reklamácie v zákonom stanovenej lehote. Malo by byť v záujme spotrebiteľa uplatniť reklamáciu riadnym spôsobom a doručenie reklamácie mať riadne preukázané. Účastník konania vždy so svojimi zmluvnými stranami komunikoval, a to či už telefonicky alebo e-mailom, čo platilo aj voči spotrebiteľke. Spotrebiteľka tak mohla zavolať a preveriť doručenie reklamácie, alebo si dokonca pri mailovej komunikácii nastaviť požiadavku na potvrdenie doručenia e-mailu zo strany adresáta, príp. mohla svoju reklamáciu uplatniť osobne v sídle spoločnosti alebo uplatniť reklamáciu listom, odoslaným doporučené alebo doporučené s doručenkou. Komunikácia prostredníctvom e-mailov, má, bohužiaľ, rôzne úskalia a veľmi často sa stáva, že niektoré správy sa doručia do nevyžiadanej pošty. Nazdáva sa však, že to nemôže byť na ťarchu účastníka konania. Uvedené by bolo možné prirovnať aj k zaslaní listovej zásielky spôsobom „obyčajne“, kedy odosielateľ odošle list, avšak nie je možné preukázať jeho doručenie a rovnako by sa lehota na vybavenie reklamácie počítala od okamihu, kedy spotrebiteľ podá list na poštovú prepravu a pre SOI by bolo irelevantným, či k doručeniu aj došlo alebo nie.

Účastník konania uvádza, že ku skutočnosti, ktorú uvádza SOI, že spotrebiteľka po uplatnení reklamácie obdržala odpoveď „Ciao amici, Váš email nám bol úspešne doručený... " uvádzame, že sa jedná o automatickú odpoveď, ktorú e-mailová schránka odosiela na každý jeden e-mail,

ktorý jej je doručený, vrátane priečinka nevyžiadanej pošty. Keď účastník konania priečinkov nevyžiadanej pošty skontroloval a zistil, že v priečinku má reklamáciu spotrebiteľky, o tom spotrebiteľku obratom aj informoval a vybaveniu reklamácie sa hneď venoval. S ohľadom na charakter reklamácie a reklamované nedostatky bol účastník konania nútený skontaktovať sa s ubytovacím zariadením, v ktorom bola spotrebiteľka ubytovaná a tvrdenia spotrebiteľky si musel v ubytovacom zariadení overiť a s ním v rámci vybavenia reklamácie tieto skutočnosti konzultovať. K tomuto si súčasne dovoľuje uviesť, že o tejto skutočnosti, a teda, že musel s ubytovacím zariadením nadviazať komunikáciu, bola spotrebiteľka rovnako informovaná a teda bola jej táto skutočnosť známa. Nebolo však v moci účastníka konania nijako ovplyvniť čas, v ktorom ubytovacie zariadenie poskytovalo súčinnosť, z dôvodu ktorého sa objektívne predlžovala aj lehota, v ktorej mohol reklamáciu spotrebiteľky vybaviť. Zároveň, bez obdržania relevantných informácií od ubytovacieho zariadenia nebolo možné ani reklamáciu riadne vybaviť - ak by účastník konania nemal potrebné informácie, mohol reklamáciu vybaviť ako nedôvodnú a reklamáciu zamietnuť. Ešte ani v čase, kedy reklamáciu spotrebiteľky vybavoval, nemal k dispozícii úplne všetky informácie, avšak mal už k dispozícii relevantné informácie a preto, keďže si je vedomý práv spotrebiteľov, v záujme naozaj čo najrýchlejšieho vybavenia reklamácie spotrebiteľky tú vybavila dňa 23.08.2022 spôsobom, ktorý bol zo strany spotrebiteľky bez ďalšieho akceptovaný. V tomto smere je pravdou, že vybavením reklamácie dňa 23.08.2022 rovnako došlo k omeškaniu s vybavením reklamácie, avšak vo výrazne kratšom časovom rozmedzí, ako keby sa lehota na vybavenie reklamácie počítala od 28.06.2022. Ak by sa lehota na vybavenie reklamácie počítala od 21.07.2022 s čím počítal a mal za to, že lehota na vybavenie reklamácie plynie od 21.07.2022, účastník konania by sa s vybavením reklamácie omeškal iba o 2 dni, čo by sa, nazdáva, mohlo považovať za krátke omeškanie sa. Na základe vyššie uvedeného účastník konania konštatuje, že v nadväznosti na preventívne pôsobenie uloženia pokuty a všeobecne prijaté zásady právnej teórie, podľa ktorých pri určení druhu sankcie a jej výmery je nutné prihliadnuť na závažnosť skutku, za ktorý sa sankcia ukladá, najmä na spôsob jeho uskutočnenia a jeho následky a prípadnú škodu, na okolnosti, za ktorých k nemu došlo, na pohnútku a na osobu, ktorá skutok vykonala, je pokuta vo výške 600 EUR neodôvodnená vzhľadom na skutočnosti, na ktoré by mal správny orgán pri uložení pokuty prihliadať. SOI v Rozhodnutí uviedla, že správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. K tomu uvádza, že mu za žiadnych okolností nie je známa skutočnosť, v dôsledku ktorej bolo alebo mohlo byť sťažené pre spotrebiteľku vymáhanie jej práv, a to napr. súdnou cestou. Zákonné lehoty na uplatňovanie si väd, ktoré boli predmetom reklamácie, sú značne dlhšie, niekoľkomesačné; reklamáciu nevybavil tesne pred alebo po uplynutí akejkoľvek premlčacej lehoty na uplatnenie si iných práv spotrebiteľky. SOI v Rozhodnutí tiež uvádza, že pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na skutočnosť, že išlo o reklamáciu ubytovacích služieb poskytovaných v zahraničí, teda v cudzom prostredí pre spotrebiteľov, kde aj z dôvodu používania cudzieho jazyka má spotrebiteľ sťaženú pozíciu pri komunikácii ohľadne reklamovania poskytovaných služieb. Navyše išlo o reklamáciu dovolenky, ktorú si spotrebiteľ naplánuje ako zaslúžený relax po vykonávaní povinností, ktoré mu prináša súkromný aj pracovný život. Je preto pre spotrebiteľa nepríjemné a nežiadúce, aby riešil neočakávané vzniknuté problémy spojené s dovolenkovým pobytom. K tomu účastník konania uvádza, že skutočnosť, že spotrebiteľka reklamovala služby poskytnuté v zahraničí nemôžu byť na jeho ťarchu, nakoľko by sa mohlo jednať o istý spôsob diskriminácie vo vzťahu k poskytovateľovi služby. Zákon nerozlišuje miesto poskytnutia služby, preto táto skutočnosť nemôže mať vplyv na posudzovanie skutkových okolností veci. Reklamácia, nech už je akákoľvek, je (slovami SOI) pre kohokoľvek nepríjemná

a nežiadúca, nik nemá radosť v reklamácií akejkol'vek vady tovaru či služby. Naviac počas celého pobytu spotrebiteľky účastníka konania so spotrebiteľkou komunikoval a všetko sa snažila riešiť v jej záujme, a to práve z dôvodu, že si bol vedomý práve tej skutočnosti, že spotrebiteľka si má užívať dovolenku a oddych. SOI v závere svojho Rozhodnutia rovnako uvádza, že pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na to, že účastník konania navrhol spotrebiteľke kompenzáciu vo výške 10% zľavy z celkovej sumy zaplatenej za ubytovanie; SOI k tejto svojej vete nič ďalšie neuviedla. Účastník konania si v súvislosti s vyššie uvedeným dovoľuje uviesť, že vo vzťahu k tomuto tvrdeniu SOI je pre neho rozhodnutie nezrozumiteľné; nerozumie, aký súvis má návrh kompenzácie vo výške 10% zľavy z ceny s určením výšky pokuty, a tak v tomto smere považuje Rozhodnutie za zmätočné. Zmätočné je pritom také rozhodnutie, v ktorom absentuje vysvetlenie dôvodov podstatných pre rozhodnutie (Uznesenie Najvyššieho súdu SR z 31. januára 2019, sp. zn.: 6 Cdo 98/2017). Účastník konania vyjadruje svoju úprimnú ľútosť nad okolnosťami, ktoré viedli k vybaveniu reklamácie spotrebiteľky spôsobom, ako je ten predmetom šetrenia v tomto konaní. V nadväznosti na všetky vyššie uvedené skutočnosti týmto účastník konania navrhuje ukončenie správneho konania bez uloženia pokuty vzhľadom na existujúci skutkový a právny stav prípadu, resp. jej uloženie v najnižšej možnej výške.

K tomu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu nezistil dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Skutočnosti uvedené v odvolaní účastníka konania odvolací orgán vyhodnotil ako právne irelevantné a subjektívne, ktoré ho nezabávajú zodpovednosti za porušenie zákona zistené kontrolou vykonanou inšpektormi SOI. Odvolací orgán má za to, že prvostupňový správny orgán 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 prvostupňový správny orgán 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 reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; **vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.** Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.“*

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa je *„vybavením reklamácie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie“.*

K námietke účastníka konania, že spotrebiteľka svoju reklamáciu uskutočnila cestou elektronickej pošty, ktorá bola účastníkovi konania doručená do priechinka nevyžiadanej pošty a tak sa tejto reklamácií venoval až po vzhliadnutí tejto reklamácie v priechinku nevyžiadanej pošty

dňa 21.07.2022; SOI vo svojom rozhodnutí uviedla, že podľa SOI nie je právne relevantným argumentom, že účastník konania sa o reklamácií spotrebiteľky dozvedel až po vzhliadnutí reklamácie v nevyžiadanej pošte mailovej schránky; uvedené si dovoľuje namietat' a má za to, že predmetná skutočnosť by mala byť objektom skúmania SOI, nakoľko začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie nie je redundantným faktorom, odvolací orgán uvádza nasledovné.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pričom v uvedenom prípade došlo k uplatneniu reklamácie spotrebiteľa p. L. P prostredníctvom e-mailovej správy doručenej účastníkovi konania na info@seeitaly.sk dňa 28. 06. 2022. Z uvedeného vyplýva, že spotrebiteľ v súlade s horeuvedeným zákonným ustanovením využil svoje právo na uplatnenie zodpovednosti za vady služby a bolo povinnosťou účastníka konania uplatnenú reklamáciu spotrebiteľa vybaviť v zákonnej lehote, čo nespravil.

Povinnosťou účastníka konania je zabezpečiť všetkými dostupnými spôsobmi, aby zákonné práva spotrebiteľov uplatnené voči nemu boli naplnené v zmysle zákona. Účastník konania sa niekoľkokrát vo svojom odvolaní odvoláva na skutočnosť, že reklamácia spotrebiteľa bola doručená do priechinka nevyžiadanej pošty a tak sa tejto reklamácií venoval až po vzhliadnutí tejto reklamácie v priechinku nevyžiadanej pošty dňa 21.07.2022. Skutočnosť, že účastník konania nezabezpečil dostatočným spôsobom sledovanie obsahu celej mailovej schránky bez ohľadu na jednotlivé priechinky nemôže byť na ťarchu spotrebiteľa ako dôvod spochybnenia jeho zákonného práva na uplatnenie zodpovednosti za vady služby poskytnuté účastníkom konania.

Z uvedeného dôvodu odvolací orgán považuje argument účastníka konania, že spotrebiteľka mohla zavolať a preveriť doručenie reklamácie, alebo si dokonca pri mailovej komunikácii nastaviť požiadavku na potvrdenie doručenia e-mailu zo strany adresáta, príp. mohla svoju reklamáciu uplatniť osobne v sídle spoločnosti alebo uplatniť reklamáciu listom, odoslaným doporučené alebo doporučené s doručenkou; komunikácia prostredníctvom e-mailov, má, bohužiaľ, rôzne úskalia a veľmi často sa stáva, že niektoré správy sa doručia do nevyžiadanej pošty, za právne irelevantný so zreteľom na objektívnu zodpovednosť účastníka konania.

Odvolací orgán uvádza, že za dodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa je objektívne zodpovedný iba účastník konania ako predávajúci a tejto povinnosti sa nemôže zbaviť prenesením svojej objektívnej zodpovednosti na iné subjekty, napr. spotrebiteľa. Odvolací orgán dodáva, že spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s predávajúcim, je oprávnený v zmysle zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov (ďalej len „OZ“) uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady predávaných služieb. 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 OZ.

Odvolací 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. Spôsob vybavenia reklamácie 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 v danej súvislosti poznamenáva, že v slovenskej právnej úprave je zakotvená objektívna zodpovednosť podnikateľských subjektov pri spáchaní správneho deliktu. To znamená, že pre samotný vznik zodpovednosti je zavinenie fyzickej osoby podnikateľa ako páchatela 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. 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 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 orgánu zrejmé, že prvostupňový 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.

K námietkam účastníka konania, že pokuta vo výške 600 EUR je neodôvodnená vzhľadom na skutočnosti, na ktoré by mal správny orgán pri uložení pokuty prihliadať; že SOI pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že išlo o reklamáciu ubytovacích služieb poskytovaných v zahraničí, teda v cudzom prostredí pre spotrebiteľov, kde aj z dôvodu používania cudzieho jazyka má spotrebiteľ sťaženú pozíciu pri komunikácii ohľadne reklamovania poskytovaných služieb; že SOI v závere svojho rozhodnutia uvádza, že pri určovaní výšky pokuty bolo prihliadnuté aj na to, že účastník konania navrhol spotrebiteľke kompenzáciu vo výške 10% zľavy z celkovej sumy zaplatenej za ubytovanie a SOI k tejto svojej vete nič ďalšie neuviedla, odvolací orgán uvádza, že v danom konaní prvostupňový 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 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 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.

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 05.10.2022 a zo dňa 20.12.2022.

Účastník konania zodpovedá za protiprávny skutkový stav zistený v čase kontroly SOI, a to bez ohľadu na dôvody a skutočnosti, ktoré uviedol vo svojom odvolaní.

K námietke účastníka konania 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. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom von – 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.

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), účastník konania zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly.

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, 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 orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne.

So zreteľom na charakter protiprávneho konania a spôsob porušenia povinnosti odvolací orgán prihliadol na skutočnosť, že účastník konania porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie tým, že reklamáciu spotrebiteľa p. L. P., uplatnenej e-mailom doručeným účastníkovi konania na info@seeitaly.sk dňa 28. 06. 2022 z nasledujúcich dôvodov - ubytovanie 5 dní bez tečúcej vody, absencia plnohodnotnej varnej dosky, plesni v sprchovom kúte, špinavej a zapáchajúcej pracovnej linky na varnej strane a netesniacich sieťok na oknách, nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; reklamácia bola účastníkom konania vybavená e-mailom odoslaným spotrebiteľke p. L. P. dňa 23.08.2022.

So zreteľom na následky porušenia povinnosti odvolací orgán prihliadol na skutočnosť, že nespĺnením 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. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania taktiež znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vznikla 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 svojho problému. 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. Odvolací 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. Odvolací 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.

Odvolačný 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, sú porušenie práv spotrebiteľa, ako aj porušenie



povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote, 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 reklamácia bola účastníkom konania vybavená e-mailom odoslaným spotrebiteľke p. L. P. dňa 23.08.2022.

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

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci, na základe čoho podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku odvolanie odvolací orgán zamieta 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: 01280422.

**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.

**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave**  
**Bajkalská 21/a, pošt. prieč. 29, 827 99 Bratislava**

Číslo : SK/0099/99/2022

Dňa : 24.04.2024

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 – **OKAY Slovakia, spol. s r.o., sídlo: Černyševského 1287/10, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka, IČO: 35 825 979**, kontrola vykonaná dňa 19.10.2021 v prevádzkarni účastníka konania OKAY, OC Turiec 1A/105, Martin a dňa 4.1.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmetská 71, 011 79 Žilina, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0159/05/2021, zo dňa 19.04.2022, 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 **300,- EUR, slovom: tristo eur**, pre porušenie § 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, 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 Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0159/05/2021, zo dňa 19.04.2022 **potvrdzuje**.

**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 – OKAY Slovakia, spol. s r.o. – peňažnú pokutu vo výške 300,- EUR, 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 19.10.2021 v prevádzkarni účastníka konania OKAY, OC Turiec 1A/105, Martin a dňa 4.1.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmetská 71, 011 79 Žilina, na základe prešetrenia písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného pod číslom P-632/2021 zistené, že účastník konania porušil povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

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

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

Dňa 19.10.2021 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: OKAY, OC Turiec 1A/105, Martin a dňa 04.01.2022 na správnom orgáne kontrolu so zisteným nedostatkom, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-632/2021, a vykonanou s predávajúcim - účastníkom konania: OKAY Slovakia, spol. s r. o., sídlo: Černyševského 1287/10,

851 01 Bratislava- mestská časť Petržalka, dňa 19.10.2021 v prevádzkarni: OKAY, OC Turiec 1A/105, Martin a dňa 4.1.2022 spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 14.1.2022 na správnom orgáne a jeho doručením účastníkovi konania dňa 5.1.2022 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk na základe elektronickej doručenky), zistené, že spotrebiteľ si dňa 20.7.2021, vo vyššie uvedenej prevádzkarni, zakúpil výrobky (uzatvorením kúpnej zmluvy 9921521107 zo dňa 20.7.2021 a s úhradou kúpnej ceny 1 100,10€ v tento deň bezhotovostnou platbou; v tento deň bola realizovaná aj platba za dopravu v sume 0,10€): kuchynská linka Emília 300cm, kód 157-0381/026 á 620,-€/ks v množstve 1 ks v hodnote 620,-€ (s doručením výrobku podľa dodacieho listu dňa 23.7.2021) a kuchynská protilinka Emília 160cm, kód 157-0010/001 á 240,-€/ks v množstve 2ks v hodnote 480,-€ (s doručením výrobku podľa dodacieho listu dňa 9.8.2021) a:

- dňa 1.8.2021 e-mailom, so zaevidovaním dňa 12.8.2021 s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie č. 1000/21080285, si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku: kuchynská linka Emília 300cm, kód 157-0381/026 (na vady: „Zákazník reklamuje: prišla iba jedna časť kuchynskej linky. Prišla v hroznom stave, dvierka z prednej strany celé doškriabané. Všetky koliečka boli dolámané. Zákazník požaduje odstránenie závady. “), ktorú predávajúci, podľa jeho vyjadrenia, vybavil výmenou poškodených dielov za nové (čo potvrdil správnomu orgánu aj spotrebiteľ) až dňa 6.10.2021, pričom správnomu orgán bol predložený len dokument Zásilka č. 1506000028459 s informáciou o doručení zásielky spotrebiteľovi dňa 6.10.2021; zavedeného vyplýva, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia (keď predmetnú reklamáciu vybavil až po uplynutí zákonnej lehoty na jej vybavenie)

- dňa 17.8.2021 e-mailom, so zaevidovaním dňa 14.9.2021 s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie č. 1000/21090376, si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku: kuchynská protilinka Emília 160cm, kód 157-0010/001 (na vady: „Zákazník reklamuje: ulomený roh dosky, spojovacie diely flakaté, vtlačené úlomky na lesklých stranách dvierok. Zákazník požaduje výmenu 2ks dvierok v rozmere 71,5 x 39,8cm. Zvyšné časti predstavujú bočné časti linky, ktoré nebude vidno.“), ktorú predávajúci, podľa jeho vyjadrenia, vybavil výmenou poškodených dielov za nové (čo potvrdil správnomu orgánu aj spotrebiteľ) až dňa 21.10.2021, pričom správnomu orgán bol predložený len dokument Zásilka č. 1106000041049 s informáciou o doručení zásielky spotrebiteľovi dňa 21.10.2021; z uvedeného vyplýva, že predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia (keď predmetnú reklamáciu vybavil až po uplynutí zákonnej lehoty na jej vybavenie).

#### **Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.**

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa účastník konania ako predávajúci.

Vo svojom odvolaní účastník konania uvádza, že ho mrzia komplikácie, ktoré vznikli spotrebiteľovi, avšak žijeme v mimoriadnej dobe, ktorá je spojená s mnohými obmedzeniami, pričom uvádza, že doposiaľ ho ovplyvňuje situácia spojená s bojom proti pandémie COVID-19, ktorá plnou silou zasiahla do chodu účastníka konania I celej krajiny, jeho súkromných i pracovných životov. Účastník konania ďalej uvádza, že vynakladá maximálne úsilie, aby svojim zákazníkom poskytoval profesionálne služby, v dobe výrazne ovplyvnenej opatreniami v rámci pandémie COVID-19 sa však môžu vyskytnúť okolnosti imúnne voči jeho úsiliu. Účastník konania tiež uvádza, že štandardne vybavuje reklamácie podľa platnej legislatívy a veľmi ho mrzí, že v tomto prípade došlo k predĺženiu lehoty, ale jeho cieľom bolo vybaviť reklamáciu podľa požiadavky spotrebiteľa, žiaľ výrobcovia majú komplikácie s výrobou v dôsledku nedostatku materiálu, a to má značný vplyv na riešenie požiadaviek jeho zákazníkov. Účastník konania vo svojom odvolaní uvádza, že nebolo jeho cieľom žiadnym spôsobom spotrebiteľa poškodiť, ale práve naopak, vyriešiť reklamácie podľa jeho požiadavky. V závere svojho odvolania účastník konania žiada o ústretové prehodnotenie Rozhodnutia a zníženie sankcie.

K tomu odvolací orgán uvádza, že účastník konania v podanom odvolaní zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Bez ohľadu na subjektívne dôvody vedúce k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa došlo zo strany účastníka konania

k predmetným porušeniam, za ktoré účastník konania ako predávajúci zodpovedá bez ohľadu na zavinenie. Námietky účastníka konania žiadnym spôsobom nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za porušenie ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. Pre správny i odvolací orgán je dôležitý skutkový stav zistený v čase kontroly, ktorý následne porovnáva so stavom v zmysle zákona, ktorý ale zo strany účastníka konania nebol dodržaný a správny orgán pristúpil k uloženiu pokuty.

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.“*

Posúdenie zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutej služby je predmetom reklamačného konania, v rámci ktorého je predávajúci povinný splniť povinnosti stanovené v § 18 zákona č. 250/2007 Z. z., teda reklamáciu prijať, zaevidovať v evidencii reklamácií, vydať spotrebiteľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie, vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie niektorým zo zákonných spôsobov a vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie. Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci - spotrebiteľ vytyka určitú vadu tovaru alebo poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru alebo služby, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti.

Vo vzťahu k možnosti znížiť výšku uloženej sankcie odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo nenašiel dôvod na zníženie výšky pokuty. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, blízko minimálnej sadzby. Odvolací orgán sa však snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania.

Odvolací orgán tiež uvádza, že výška uloženej sankcie má mať ako aj represívny, tak aj preventívny charakter. 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 navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania. Odvolací orgán uvádza, že vykonanie kontroly vychádzalo zo spotrebiteľského podnetu, ktorý tvrdil porušenie svojich spotrebiteľských práv, pričom vykonaná kontrola v prevádzke účastníka konania odhalila nesúlad skutkového stavu zisteného kontrolou s

požadovaným stavom podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, a pokuta bola preto udelená podľa odvolacieho orgánu v primeranej výške.

Účastník konania zistené nedostatky nepopiera, uvedomuje si svoju zodpovednosť za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán v danej súvislosti len dodáva, že zodpovednosť účastníka konania ako predávajúceho je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, tzn. že predávajúci za porušenie zákona zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť). Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnúť na žiadne subjektívne aspekty. Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákon a zabezpečiť na svojej prevádzke jeho dodržiavanie, rovnako aj zaškoliť svojich zamestnancov tak, aby sa riadili zákonom pri výkone svojej činnosti. Odvolací orgán opätovne poukazuje na to, že účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. 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. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, alebo upozornenie. 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. Pre konštatovanie porušenia povinnosti je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly.

Na základe hore uvedených skutočností odvolací orgán pokladá skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybne preukázanú. Výšku uloženej pokuty odvolací orgán pokladá za primeranú zistenému skutkovému stavu.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur. 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 č. 250/2007 Z. z.: *„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 zastáva názor, že v predmetnom prípade, vzhľadom na charakter zistených nedostatkov, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu pokuty. Odvolací orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Pri určení výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na porušenie povinnosti ustanovenej v § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty. Odvolací orgán pri ukladaní výšky zoberal do úvahy, že účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, keď porušil právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácie. Predĺžením doby reklamačného konania účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. V dôsledku toho prišlo k porušeniu práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie. Protiprávnym konaním účastníka

konania bolo porušené právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím bol marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 01590521.

**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.