

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/0156/99/2023

Dňa: 19.09.2025

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 – **WESTech, spol. s r.o., sídlo: Stará Vajnorská 17, 831 04 Bratislava, IČO: 35 796 111**, kontrola vykonaná dňa 21.04.2023 v prevádzkarni iStores – Aupark Košice, Aupark Shopping Center, Námestie osloboditeľov 1, Košice, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. P/0075/08/23 zo dňa 28.07.2023, 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti uložená peňažná pokuta vo výške **200,- EUR, slovom: dvesto eur**, pre porušenie § 18 ods. 7 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti, 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 Košiciach pre Košický kraj, č. P/0075/08/23 zo dňa 28.07.2023 **potvrdzuje**.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Košiciach pre Košický kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – WESTech, spol. s r.o. – peňažnú pokutu vo výške 200,- EUR, pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 7 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj bolo pri kontrole vykonanej dňa 21.04.2023 v prevádzkarni iStores – Aupark Košice, Aupark Shopping Center, Námestie osloboditeľov 1, Košice, zameranej na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 252/2023 zistené, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho pri zamietnutí reklamácie výrobku uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

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 ustanovenia: „*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 pri zamietnutí reklamácie výrobku uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čo účastník konania porušil.

Dňa 21.04.2023 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni iStores - Aupark Košice, Aupark Shopping Center, Námestie osloboditeľov 1, Košice. Predmetná kontrola bola zameraná na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod číslom 252/2023 a na dodržiavanie

ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“).

Pri výkone kontroly bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, keď účastník konania v doklade o vybavení reklamácie (RMA č. RKE2300247 zo dňa 26.03.2023) výrobku - telefón značky Apple iPhone 12 128 GB modrý, sériové číslo: SFFXFD1QE0F11, zakúpeného dňa 11.05.2021, uplatnenej spotrebiteľom - pisateľom podnetu dňa 11.03.2023 (t. j. po 12 mesiacoch od kúpy), ktorá bola zamietnutá neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Inšpekčný záznam z vykonanej kontroly bol prevzatý zamestnancom účastníka konania – obchodným manažérom p. R. T.

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

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

V podanom odvolaní účastník konania okrem citácie zákonných ustanovení (§ 3 ods. 1, § 3 ods. 5 a § 59 ods. 1 a ods. 2 Správneho poriadku, § 18 ods. 6 a ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa) poukazuje na skutočnosť, že reklamácia bola z jeho strany vybavená v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. ako by išlo o reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Účastník konania zároveň uvádza, že vybavil reklamáciu zamietnutím z dôvodu mechanického poškodenia reklamovaného zariadenia na podklade odborného posúdenia autorizovaného servisného strediska, ktoré bolo odovzdané k dispozícii aj spotrebiteľovi. Účastník konania má za to, že týmto konaním postupoval nad rámec jemu zákonom stanovených povinností, dokonca s vyššou mierou starostlivosti ako vyžaduje zákon o ochrane spotrebiteľa. Rozhodnutie o tom, že došlo k porušeniu zo strany účastníka konania, ako aj rozhodnutie o pokute považuje len za formálne aplikovanie vyššie uvedených ustanovení (citovaných účastníkom konania v podanom odvolaní), avšak v rozpore s ich účelom. S poukazom na uvedené účastník konania zastáva názor, že SOI pri svojom rozhodovaní žiadnym spôsobom nezohľadnila skutočnosť, že účastník konania vybavil reklamáciu v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. ako by išlo o reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, a len formálnym spôsobom rozhodla. Účastník konania navrhuje, aby odvolací orgán napadnuté rozhodnutie zrušil. Prílohu podaného odvolania tvoria doklady (ODOVZDANIE TOVARU ZO SERVISU číslo SEKE230323; RMA číslo RKE2300247), ktoré boli účastníkom konania predložené už pri kontrole.

Odvolací správny orgán sa v prvom rade zaoberal skutočnosťou, že zákon o ochrane spotrebiteľa bol s účinnosťou od 01.07.2024 zrušený zákonom č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), ktorý nahradil doterajšiu právnu úpravu. Z uvedeného dôvodu odvolací správny orgán skúmal podmienky vedenia správneho konania, t. j. podľa akého znenia zákona o ochrane spotrebiteľa má správny orgán konať a viesť správne konanie za správny delikt spáchaný do 30.06.2024.

Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z.: „*Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.*“

Podľa § 53 ods. 3 zákona č. 108/2024 Z. z.: „*Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.*“

Na základe uvedeného dospel odvolací správny orgán k záveru, že v danom prípade je potrebné postupovať podľa zákona o ochrane spotrebiteľa (pozn. zákona č. 250/2007 Z. z.) účinného v čase spáchania správneho deliktu.

K odvolaniu odvolací orgán uvádza, že po preskúmaní obsahu spisového materiálu prislúchajúceho k predmetnej veci nezistil dôvod na zrušenie rozhodnutia a ani na prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne irelevantné, 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 pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

Podľa § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.“*

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI upravuje zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu, ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. 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. Vyhodením tohto porovnania bol výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektori spísali inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa. Uvedenú povinnosť vyplývajúcu zo zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistený nedostatok na základe objektívnej zodpovednosti.

Ústrednou argumentáciou účastníka konania je tvrdenie, že hoci bola reklamácia spotrebiteľa uplatnená po uplynutí 12 mesiacov od kúpy výrobku, postupoval pri jej vybavení analogicky podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, teda spôsobom, ktorý zákon vyžaduje pri reklamáciách uplatnených v prvých 12 mesiacoch od kúpy. Účastník konania konkrétne uvádza, že reklamáciu zamietol na základe odborného posúdenia autorizovaného servisného strediska. Tento postup považuje účastník konania za ústretovejší a nadštandardný, presahujúci rámec jeho zákonných povinností, a z toho dôvodu vníma rozhodnutie prvostupňového správneho orgánu ako neprimerane formalistické a v rozpore s účelom zákona.

K tejto argumentácii odvolací správny orgán uvádza nasledovné. Zákon o ochrane spotrebiteľa v § 18 jasne a kogentne rozlišuje dva odlišné režimy vybavovania reklamácií na základe jediného objektívneho kritéria – času, ktorý uplynul od kúpy výrobku.

1. Režim podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa:

Tento režim sa vzťahuje výlučne na reklamácie uplatnené „*počas prvých 12 mesiacov od kúpy*“. V tomto období je ochrana spotrebiteľa zvýšená a predávajúci môže zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ktorého náklady znáša bez ohľadu na výsledok. Cieľom je ochrániť spotrebiteľa v období, kedy sa predpokladá, že vada výrobku existovala už pri prevzatí.

2. Režim podľa § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa:

Tento režim sa aplikuje na reklamácie uplatnené „*po 12 mesiacoch od kúpy*“. V tomto prípade zákonodarca stanovil odlišný postup. Ak predávajúci takúto reklamáciu zamietne, už nie je povinný sám zabezpečiť a financovať odborné posúdenie. Namiesto toho mu však zákon ukladá novú, jednoznačnú povinnosť, a to: „*v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie*“.

Tieto dva postupy nie sú zameniteľné a predávajúci nie je oprávnený si medzi nimi vybrať podľa vlastného uváženia. V danom prípade je nesporné, a účastník konania uvedené ani nerozporuje, že spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu výrobku - telefón značky Apple iPhone 12 128 GB modrý, sériové číslo: SFFXFD1QE0F11 (zakúpeného dňa 11.05.2021) dňa 11.03.2023, teda 22 mesiacov po kúpe uvedeného výrobku. Tým bola jednoznačne naplnená hypotéza právnej normy obsiahnutej v § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania bol preto povinný aplikovať postup upravený v tomto ustanovení zákona.

Tvrdenie účastníka konania, že postupoval nad rámec povinností tým, že si nechal vypracovať odborné posúdenie, je právne irelevantné. Aj keď uvedený krok účastníka konania možno vnímať ako snahu o profesionálny prístup, tento postup nenahrádza a nekonvaliduje nesplnenie explicitne stanovenej zákonnej povinnosti. Odborné posúdenie, ktoré si účastník konania zabezpečil od autorizovaného servisu, nie je totožné s právom spotrebiteľa nechať si vypracovať nezávislé odborné posúdenie osobou, ktorú mu mal predávajúci v zmysle zákona uviesť. Účelom § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa je práve poskytnúť spotrebiteľovi možnosť získať nezávislý pohľad na zamietnutie jeho reklamácie, pričom náklady na tento úkon v prípade preukázania vady znáša predávajúci. Tým, že účastník konania v doklade o vybavení reklamácie (RMA č. RKE2300247 zo dňa 26.03.2023) neuviedol informáciu o osobe oprávnenej na vykonanie odborného posúdenia, uprel spotrebiteľovi toto zákonom garantované právo a znemožnil mu efektívne pokračovať v uplatňovaní svojich nárokov.

Odvolací správny orgán k uvedenému zároveň podotýka, že judikatúra Najvyššieho súdu Slovenskej republiky (rozsudok sp. zn. 8Sžo/173/2010, rozsudok sp. zn. 8Sžo/115/2010) opakovane zdôraznila, že povinnosti predávajúceho pri vybavovaní reklamácií sú stanovené kogentne a sú založené na objektívnej zodpovednosti, bez ohľadu na to, či predávajúci konal s úmyslom alebo v dobrej viere.

Najvyšší súd Slovenskej republiky sa v rozsudku, sp. zn. 8Sžo/173/2010 vyjadril k povinnostiam predávajúceho v reklamačnom konaní a zdôraznil, že tieto povinnosti sú formulované kogentne a sú založené na objektívnej zodpovednosti predávajúceho. Najvyšší súd Slovenskej republiky uviedol, že nie je rozhodujúce, či predávajúci konal s úmyslom alebo v dobrej viere, pretože právna úprava má za cieľ garantovať ochranu spotrebiteľa ako slabšej strany. Z tohto pohľadu je irelevantné, či predávajúci podnikol nadštandardné kroky (napr. zabezpečil si vlastné odborné posúdenie), ak nesplnil presne to, čo mu zákon ukladá.

Najvyšší súd Slovenskej republiky v rozsudku, sp. zn. 8Sžo/115/2010 vyslovil, že formálne náležitosti reklamačného konania nie sú samoúčelné – ide o podstatné procesné záruky, ktoré umožňujú spotrebiteľovi efektívne uplatňovať jeho práva. Účastník konania ako predávajúci sa nemôže vyhovárať na to, že spotrebiteľ „de facto neutrpiť“ škodu alebo že sa snažil postupovať ústretovo, nakoľko zákon stanovuje jasné povinnosti, ktoré musia byť presne splnené.

To znamená, že splnenie povinností nemožno nahrádzať nadštandardnými krokmi, ktoré zákon nepozná. V prípade § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa je podstatná forma dokladu

o vybavení reklamácie, ktorá musí obsahovať konkrétnu informáciu o osobe, ktorej môže spotrebiteľ zaslať výrobok na posúdenie. Nejde teda len o poskytnutie odborného posudku predávajúceho, ale o zabezpečenie možnosti nezávislej verifikácie.

Námietku účastníka konania o neprimeranom formalizme zo strany SOI odvolací orgán taktiež vyhodnotil ako nedôvodnú. Judikatúra súdov Slovenskej republiky, ako aj ustálená rozhodovacia prax správnych orgánov konštantne zdôrazňuje, že povinnosti stanovené v zákone o ochrane spotrebiteľa majú za cieľ chrániť spotrebiteľa ako slabšiu zmluvnú stranu a ich dodržiavanie je nevyhnutné pre zachovanie právnej istoty. Nejde o samoúčelné formality, ale o esenciálne procesné garancie práv spotrebiteľa. Ako konštatoval Najvyšší súd Slovenskej republiky v jednom zo svojich rozsudkov týkajúcich sa ochrany spotrebiteľa, formálne požiadavky kladené na predávajúceho pri vybavovaní reklamácie nie sú nadbytočné, ale naopak, vytvárajú predpoklad pre to, aby si spotrebiteľ mohol účinne uplatniť svoje hmotné práva. Postup účastníka konania, hoci subjektívne vnímaný ako ústretový, v konečnom dôsledku viedol k zníženiu úrovne ochrany práv spotrebiteľa.

K uvedenému považuje odvolací správny orgán zároveň za potrebné uviesť, že zásada materiálnej pravdy (§ 3 ods. 5 Správneho poriadku) zaväzuje správny orgán zisťovať spoľahlivo skutkový stav. V danom prípade bol skutkový stav nesporný: v doklade o vybavení reklamácie (RMA č. RKE2300247 zo dňa 26.03.2023) nebola uvedená osoba, ktorej môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Túto absenciu účastník konania ani sám v odvolaní nepopiera. Zákon o ochrane spotrebiteľa však ustanovuje povinnosť výslovne uviesť takúto informáciu a jej opomenutie predstavuje porušenie zákona.

Nie je preto namieste hovoriť o formalizme, práve naopak, zmyslom predmetnej úpravy je ochrániť spotrebiteľa pred situáciou, keď by sa musel spoliehať len na stanovisko servisu vybraného predávajúcim. Krajský súd v Bratislave sa v rozsudku, sp. zn. 2S/73/2015 zaoberal aplikáciou § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa. Krajský súd v Bratislave konštatoval, že účelom tohto ustanovenia je posilniť postavenie spotrebiteľa po uplynutí 12 mesiacov od kúpy tým, že mu priznáva právo na nezávislé odborné posúdenie a ukladá predávajúcemu povinnosť túto možnosť transparentne a jednoznačne zabezpečiť. Predávajúci nemá diskrečnú právomoc vybrať si medzi postupom podľa § 18 ods. 6 a § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa – ich aplikácia je striktnie viazaná na objektívne kritérium času od kúpy. Preto odvolací orgán nemôže súhlasiť s názorom účastníka konania, že by išlo o neodôvodnené formalistické posudzovanie.

Odvolací orgán taktiež podotýka, že prvostupňový správny orgán v napadnutom rozhodnutí správne konštatoval, že jeho úlohou nie je posudzovať opodstatnenosť samotného zamietnutia reklamácie (materiálnu stránku veci), ale dodržanie zákonom stanoveného formálneho postupu pri jej vybavení. Skutkový stav bol zistený spoľahlivo a účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne, bez ohľadu na zavinenie.

Odvolací orgán v danej súvislosti 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 prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Zistené porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa je iným správnym deliktom účastníka konania (nie priestupkom), kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce porušenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Účastník konania nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie zisteného skutkového stavu relevantný vplyv. Z tohto dôvodu tak správny orgán prvého stupňa, ako aj odvolací orgán vychádzal pri rozhodovaní z dostupných podkladov získaných vykonanou kontrolou. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa 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 zodpovedali skutočnosti. Na základe uvedeného odvolací správny orgán hodnotí argumenty účastníka konania uvádzané v podanom odvolaní ako neopodstatnené.

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

Odvolací správny orgán má za to, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom, ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací správny orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správne mu 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. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamena, 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.

Odvolací orgán má tiež za to, že nie je dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia, nakoľko napadnuté rozhodnutie bolo vydané v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi na základe spoľahlivo zisteného skutkového stavu veci, pričom správny orgán v danom prípade postupoval aj v súlade s Ústavou Slovenskej republiky, zásadami správneho konania, s námietkami a podkladmi predloženými účastníkom konania sa správny orgán pri rozhodovaní podrobne zaoberal, pričom svoje skutkové, ako aj právne závery v odôvodnení rozhodnutia náležite zdôvodnil. Prvostupňový správny orgán nekonal ani v rozpore so zásadou súčinnosti

v správnom konaní, splnil si všetky svoje zákonné povinnosti a účastníkovi konania neuprel možnosť vyjadriť sa k podkladom rozhodnutia.

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

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zrušenie uloženej sankcie a ani na zníženie výšky postihu. Odvolací orgán zastáva názor, že pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, pri dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. V zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje charakter a povahu zisteného nedostatku. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukladanie 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 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. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku uloženej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

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 § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo spoľahlivo preukázané. Porušenie

predmetnej povinnosti nemožno považovať za menej závažné porušenie povinnosti v zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Povinnosť predávajúceho uviesť v doklade o vybavení reklamácie osobu, ktorej môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, predstavuje kľúčovú zákonnú garanciu práv spotrebiteľa po uplynutí 12 mesiacov od kúpy. Jej nesplnením bol spotrebiteľ zbavený možnosti efektívne uplatniť svoje práva, čo nie je možné dodatočne napraviť výzvou orgánu dozoru. Nejde teda o formálny nedostatok, ale o podstatné porušenie zákona, ktoré má priamy negatívny dopad na právne postavenie spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Odvolací orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Pri určovaní výšky sankcie odvolací správny orgán vzal do úvahy, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým zákonným ustanovením. Spotrebiteľ v dôsledku nesplnenia povinnosti účastníka konania nemal základnú informáciu, ktorá je pre neho potrebná, ak nie je spokojný so záverom reklamačného konania. Takýmto konaním účastníka konania bola spotrebiteľovi znemožnená realizácia jeho práva vyplývajúceho mu z riadneho vybavenia reklamácie, a to zaslať výrobok reklamovaný po 12 mesiacoch od kúpy na odborné posúdenie. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania ako predávajúci neposkytnutím informácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a maril to, čo bolo zákonom sledované, t. j. poskytnúť ochranu spotrebiteľovi, a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Odvolací orgán zastáva názor, že rozhodujúcimi skutočnosťami posudzovanými podľa kritérií ustanovených v § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré boli mimo už vyššie uvedeného zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku, 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 informácie, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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

Odvolací správny orgán prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, tento nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Zároveň nesmie predstavovať výlučne represiu. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Odvolací 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. 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 zamietla ako nedôvodné.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00750823.

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.