

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/0165/99/2023

Dňa: 06.05.2025

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 – Vladimír Daniš DAN. IT, miesto podnikania: Hviezdoslavova 2706/1A, 972 51 Handlová, IČO: 35 384 891, (podnikateľský subjekt ukončil podnikateľskú činnosť vo všetkých predmetoch podnikania uvedených na dokladoch o živnostenskom oprávnení ku dňu 01.01.2025), kontrola začatá dňa 17.03.2023 v prevádzkarni DAN. IT, Moyzesova 660/6, Bánovce nad Bebravou a ukončená dňa 17.04.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 120/2023, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, č. P/0058/03/2023 zo dňa 16.08.2023, 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti uložená peňažná pokuta vo výške 500,- EUR, slovom: päťsto eur, pre porušenie § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 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 :

napadnuté rozhodnutie m e n í tak, že

správne konanie v časti porušenia povinnosti podľa 18 ods. 10 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 § 30 ods. 1 písm. h) zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov z a s t a v u j e

a

účastníkovi konania: Vladimír Daniš DAN. IT, miesto podnikania: Hviezdoslavova 2706/1A, 972 51 Handlová, IČO: 35 384 891, (podnikateľský subjekt ukončil podnikateľskú činnosť vo všetkých predmetoch podnikania uvedených na dokladoch o živnostenskom oprávnení ku dňu 01.01.2025), kontrola začatá dňa 17.03.2023 v prevádzkarni DAN. IT, Moyzesova 660/6, Bánovce nad Bebravou a ukončená dňa 17.04.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 120/2023, pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti, v zmysle ktorého, ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ (podávateľ podnetu) zaslal účastníkovi konania dňa 10.11.2022 prostredníctvom poštovej prepravy list s reklamáciou (Reklamácia – Žiadosť o vybavenie reklamácie osadenia vchodových dverí zo dňa 23.10.2022, podaná prostredníctvom doporučeného listu 2. triedy dňa 10.11.2022, RF709867503SK), ktorá sa týkala nekvalitného osadenia a poškodenia zakúpených vchodových dverí, popraskaných častí dverí pri pántoch. List s reklamáciou zaslaný prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 10.11.2022 pod podacím číslom

RF709867503SK bol účastníkovi konania doručený dňa 14.11.2022, tzn. spotrebiteľ si dňa 14.11.2022 uplatnil u účastníka konania reklamáciu. Uvedenú reklamáciu účastník konania nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia;

u k l a d á

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 peňažnú pokutu vo výške 400,- EUR, slovom štyristo eur. Uloženú pokutu je účastník konania povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00580323.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, rozhodnutím uložil účastníkovi konania – Vladimír Daniš DAN. IT - peňažnú pokutu vo výške 500,- EUR, pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 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“).

Dňa 17.03.2023 bola v prevádzkarni účastníka konania DAN. IT, Moyzesova 660/6, Bánovce nad Bebravou začatá kontrola za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu, evidovaného pod č. 120/2023, ktorá bola ukončená dňa 17.04.2023 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín. Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú listom prostredníctvom poštovej prepravy dňa 14.11.2022, v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote a porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie.

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 napadnutého rozhodnutia č. P/0058/03/2023 zo dňa 16.08.2023, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací správny orgán zistil dôvod na jeho zmenu spočívajúcu vo vypustení správnym orgánom prvého stupňa konštatovaného porušenia povinnosti podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, ktorej sa účastník konania dopustil tým, že na požiadanie orgánu dozoru nebola predložená evidencia o reklamáciách. Odvolací orgán podotýka, že aktuálna platná a účinná právna úprava v oblasti ochrany spotrebiteľa (zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“)) už takto koncipovanú skutkovú podstatu správneho deliktu neobsahuje. Z uvedeného dôvodu nepovažuje odvolací správny orgán za relevantné uloženie postihu za takéto porušenie zákona. Vzhľadom na vyššie uvedené odvolací správny orgán pristúpil k zmene rozhodnutia a primeranému zníženiu uloženej sankcie, keďže predmetom sankcie bude len porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací správny orgán zároveň opravil vo výroku rozhodnutia prvostupňového správneho orgánu miesto výkonu kontroly ukončenej dňa 17.04.2023, keď znenie: „... pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 17.03.2023 a dňa 17.04.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 120/2023 v prevádzke DAN.IT, Moyzesova 660/6, Bánovce nad Bebravou, ktorú prevádzkuje: Vladimír Daniš DAN.IT, miesto podnikania: Hviezdoslavova 2706/1A, Handlová 972 51, IČO: 35 384 891 (ďalej len: „účastník konania“) ...“ nahradil znením: „... kontrola začatá dňa 17.03.2023 v prevádzkarni DAN. IT, Moyzesova 660/6, Bánovce nad Bebravou a ukončená dňa 17.04.2023 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie

so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín, zameraná na prešetrovanie spotrebiteľského podnetu č. 120/2023“ Uvedené je zrejmé z inšpekčného záznamu z kontroly vykonanej dňa 17.04.2023 (č. I. 10 spisu), ktorý bol doručený účastníkovi konania dňa 20.04.2023.

Odvolačný orgán tiež za účelom presnej, úplnej a dostatočne určitej formulácie výrokovej časti rozhodnutia tak, aby nedošlo k zameniteľnosti skutku s iným, špecifikoval formu a spôsob uplatnenia reklamácie spotrebiteľom.

Vykonané zmeny nezakladajú dôvod na zbavenie sa zodpovednosti účastníka konania za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa a nemajú vplyv na spoľahlivo zistený skutkový stav, ktorý zostal v plnej miere zachovaný. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia; čo účastník konania porušil.

Dňa 01.03.2023 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom 120/2023. Podnet spotrebiteľa poukazoval na nevybavenie reklamácie (nekvalitné osadenie a poškodenie zakúpených vchodových dverí, popraskané časti dverí pri pántoch) v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Z doručeného podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 120/2023 vyplýva, že spotrebiteľ si dňa 27.04.2022 zakúpil v prevádzkarni účastníka konania DAN. IT, Moyzesova 660/6, Bánovce nad Bebravou vchodové dvere. Uvedená skutočnosť je preukázaná príjmovým pokladničným dokladom zo dňa 27.04.2022. Príjmový pokladničný doklad je bez evidenčného čísla s odtlačkom pečiatky účastníka konania, ako účel je uvedené: „dvere dľa obj.+ montáž = 446“. V kolónke na príjmovom pokladničnom doklade „celkom k úhrade EUR“ je uvedená suma 220,- €.

Dňa 17.03.2023 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni DAN. IT, Moyzesova 660/6, Bánovce nad Bebravou. Kontrola bola zameraná na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa, evidovaného pod č. 120/2023, ktorý sa týka spotrebiteľskej reklamácie nekvalitného osadenia a poškodenia zakúpených vchodových dverí, popraskaných častí dverí pri pántoch a bola zameraná taktiež na dodržiavanie 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“).

V čase výkonu kontroly žiadali inšpektori SOI od účastníka konania, aby predložil doklady súvisiace s uplatnenou reklamáciou a požiadali predložiť evidenciu reklamácií. Účastník konania však inšpektorom SOI nepredložil žiadne doklady súvisiace s reklamáciou uplatnenou spotrebiteľom a nepredložil ani evidenciu reklamácií. Z uvedeného dôvodu bola kontrola v prevádzkarni účastníka konania dňa 17.03.2023 prerušená do doby doplnenia potrebných dokladov spotrebiteľom. Inšpekčný záznam z kontroly vykonanej dňa 17.03.2023 prevzal osobne účastník konania.

K inšpekčnému záznamu zo dňa 17.03.2023 sa vyjadril účastník konania, ktorý vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedol: „Pri kontrole som bol prítomný a uvádzam: - evidenciu reklamácií nemám, nakoľko som do dnešného dňa nemal žiadne reklamácie a teda som nemal čo zaevidovať; - Nie je pravda, že som nebol dosiahnuteľný na predajni, nakoľko som v predajni sám a vždy, keď je otvorené som tu; - Zákazník ma SMS správou dňa 5.2.2023 požiadal o stretnutie v predajni a ja som mu vzápätí odpovedal SMS správou, kedy máme otváracie hodiny; - Tiež som mu v SMS správe zo dňa 16.12.2022 odpovedal na jeho otázky a napísal som mu postup pri uplatnení reklamácie, to je, že pri podaní reklamácie mi musí predložiť aj doklad o zaplatení reklamovaného tovaru; - Dvere predávam, ale neposkytujem montáž, iba odporúčam montážnikov. Aj tomuto zákazníkovi som odporučil montážnika“.

Dňa 17.04.2023 bola ukončená kontrola v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín. Inšpekčný záznam zo dňa 17.04.2023 bol účastníkovi konania doručený dňa 20.04.2023.

Doklady predložené spotrebiteľom k 29.05.2023:

- spotrebiteľ doručil dňa 29.05.2023 prostredníctvom pošty na Inšpektorát SOI kópie písomnej komunikácie medzi účastníkom konania a spotrebiteľom:
 - písomnosť zo dňa 11.05.2023, ktorou účastník konania oznamuje spotrebiteľovi, že mu je ochotný vrátiť kúpnu cenu za dvere vo výške 220,- €, ktoré mu predal v bezchybnom stave. I napriek tomu, že dvere nemontoval, vráti uhradenú sumu po dodaní dverí do predajne;
 - písomnosť zo dňa 24.05.2023, ktorou spotrebiteľ oznamuje účastníkovi konania súhlas s vrátením kúpnej ceny za dvere vo výške 220,- € a v tejto súvislosti žiada účastníka konania o oznámenie termínu, kedy si dvere príde vymontovať.

Z dokladov zaslaných spotrebiteľom k prešetrovanému podnetu spotrebiteľa inšpektori SOI zistili, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú dňa 14.11.2022 ani jedným zo spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Keďže zákonom stanovenú lehotu účastník konania nedodrжал, zodpovedá za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 v prvom bode odvolania - porušenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie opakovane uvádza, že až do doručenia predmetnej reklamácie mu žiadna iná reklamácia doručená nebola, a to za obdobie od začatia prevádzkovania živnosti, t. j. od 01.11.1998. Jednak z tohto dôvodu, ako aj z dôvodu vysokého byrokratického zaťaženia podnikateľov a extrémne rýchlo sa meniaceho legislatívneho prostredia, plnenie tejto povinnosti opomenul. Účastník konania týmto nechce bagatelizovať porušenie zákona ako také, ale v tomto prípade, pokiaľ by bola v evidencii reklamácií za obdobie takmer 25 rokov podnikania evidovaná jediná reklamácia, pokladá porušenie povinnosti vedenia evidencie reklamácií za menej závažné porušenie povinnosti v zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Inak povedané, nevedením evidencie o reklamáciách, pri zohľadnení všetkých okolností, nedošlo k takému porušeniu zákona, ktoré by s poukazom na princíp proporcionality malo zakladať uloženie pokuty v akejkoľvek výške.

V bode 2) odvolania - porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa si účastník konania dovoľuje upriamiť pozornosť na znenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa predposledná veta, podľa ktorého, cit.: „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.“ Účastník konania síce uznáva, že k uplatneniu reklamácie došlo, konkrétne dňa 14.11.2022, a to dorúčením zásielky spotrebiteľa, avšak táto neobsahovala fyzicky predmet reklamácie, obsahovala iba fotodokumentáciu predmetu reklamácie v priemernej kvalite, z ktorej nebolo možné vyhodnotiť, či je reklamácia oprávnená alebo nie. K prevzatíu predmetu reklamácie došlo fyzicky až po tom, ako boli nároky spotrebiteľa na vrátenie kúpnej ceny vybavené jej uhradením a následne boli na náklady predávajúceho predmetné dvere vymontované. Z uvedeného tak podľa účastníka konania vyplýva, že je prinajmenšom diskutabilné, či lehota na vybavenie reklamácie plynula, ak po uplatnení reklamácie nedošlo k dorúčeniu (prevzatíu) predmetu reklamácie. Účastník konania má za to, že lehota na vybavenie reklamácie bola práve z dôvodu neprevzatia predmetu reklamácie prerušená, čiže neplynula, a teda účastník konania ako predávajúci nemohol porušiť povinnosť vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Účastník konania sa zároveň domnieva, že nevybavenie reklamácie v stanovenej lehote je vzhľadom na okolnosti predmetného prípadu menej závažným porušením zákona. Reklamácia, bez ohľadu na jej skutočnú oprávnenosť alebo neoprávnenosť, nakoniec vybavená bola, kúpna cena bola spotrebiteľovi uhradená a predmet

reklamácie bol predávajúcim prevzatý (demonťovaný), a to na náklady predávajúceho.

V tretej časti odvolania účastník konania poukazuje na § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého: „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.“ Keďže ide, podľa vyjadrenia účastníka konania, o menej závažné porušenie povinnosti, tento navrhuje, aby odvolací orgán rozhodol nasledovne: A) Orgán dozoru vezme rozhodnutie o uložení pokuty späť (vykoná autoremedúru rozhodnutia) a vyzve predávajúceho (povinného), aby vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania a určil mu primeranú lehotu na vykonanie predmetných opatrení. Účastník konania zároveň konštatuje, že opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania prijal, a teda vedie evidenciu o reklamáciách v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a rovnako tak uhradil spotrebiteľovi kúpnu cenu a prevzal na vlastné náklady predmet reklamácie. B) Ako alternatívny návrh účastník konania navrhuje zníženie uloženej pokuty zo sumy 500,- € na sumu maximálne 50,- €, ktorú považuje za maximálnu možnú a primeranú vzhľadom na závažnosť porušenia zákona a celkové opísané okolnosti predmetného prípadu.

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., 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. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a 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 zistil dôvod na zmenu prvostupňového správneho rozhodnutia a prehodnotenie výšky uloženej pokuty. Čo sa týka skutočností uvedených v odvolaní účastníka konania, odvolací orgán sa vzhľadom na vypustenie porušenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa zaoberal len tvrdeniami účastníka konania týkajúcimi sa porušenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré je sankcionované, pričom tieto tvrdenia účastníka konania vyhodnotil ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezavazujú zodpovednosti za presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa v časti porušenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa 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. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

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

Vyššie popísaným konaním účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, čím bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktoré mu garantuje zákon o ochrane spotrebiteľa.

Odvolací orgán taktiež uvádza, že predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti, vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu, ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, kontrola inšpektorov SOI spočívala v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a osobitnými predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Odvolací orgán zároveň v tejto súvislosti dodáva, že kontrola bola vykonaná v súlade s právnymi predpismi a prvostupňový správny orgán správne posúdil skutkový stav. Odvolací správny orgán trvá na tom, že napadnuté rozhodnutie bolo vydané na základe objektívne zistených skutočností zaznamenaných v inšpekčnom zázname zo dňa 17.03.2023 a zo dňa 17.04.2023. Z inšpekčného záznamu bolo zrejmé zameranie kontroly, ako aj zistený skutkový stav. Inšpektori spisali inšpekčný záznam z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Odvolací orgán má za to, že v predmetnej právnej veci bol presne a úplne zistený skutočný stav veci a boli zistené všetky skutočnosti dôležité pre rozhodnutie. Z vykonanej kontroly jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom za porušenie tejto povinnosti v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa zodpovedá účastník konania na základe objektívnej zodpovednosti.

Skutočnosť, že účastník konania ukončil podnikateľskú činnosť, ho nezbavuje objektívnej zodpovednosti za nedodržanie povinnosti uvedenej v zákone o ochrane spotrebiteľa, zistenej v čase, keď živnosť prevádzkoval. Zánikom živnostenského oprávnenia fyzickej osoby - podnikateľa nedochádza k strate spôsobilosti fyzickej osoby mať práva a povinnosti a ani k spôsobilosti byť účastníkom konania, pretože fyzická osoba zodpovedá v celom rozsahu za svoje záväzky vzniknuté pri súkromnom podnikaní. V prípade ukončenia podnikateľskej činnosti podnikateľským subjektom – živnostníkom, resp. zánikom jeho živnostenského oprávnenia, prechádzajú všetky jeho záväzky na fyzickú osobu, ktorá túto podnikateľskú činnosť ukončila, resp. ktorej živnostenské oprávnenie zaniklo. Fyzická osoba – podnikateľ vykonáva

svoju podnikateľskú činnosť (v zmysle § 2 zákona č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní (živnostenský zákon)) vo vlastnom mene a na vlastnú zodpovednosť a ručí za ňu celým svojím majetkom. Uvedené platí aj po ukončení podnikateľskej činnosti účastníkom konania. To, že účastník konania (fyzická osoba – podnikateľ) ukončil svoju podnikateľskú činnosť neznamena, že neručí za tie záväzky, (resp. porušenie zákona), ktoré vznikli v období podnikateľskej činnosti, a že tieto zanikli. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania naďalej nesie administratívnoprávnu zodpovednosť za zistené porušenie povinnosti.

Posúdenie zodpovednosti predávajúceho za vady tovaru je predmetom reklamačného konania, v rámci ktorého je predávajúci povinný splniť povinnosti stanovené v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, 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 vytýka vadu tovaru alebo poskytnutej služby. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru alebo služby, vyplátí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Iné, odlišné konanie, nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nemožno považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, je právne bezvýznamné, z akého dôvodu uplynula táto lehota. Odvolací správny orgán zároveň zdôrazňuje, že ustanovenie § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa má kogentný charakter a neumožňuje zmluvným stranám odlišnú formu, než aká je taxatívne predpísaná. Odvolací orgán taktiež uvádza, že za spôsob vybavenia reklamácie spotrebiteľa zákonom stanoveným spôsobom zodpovedá účastník konania ako predávajúci, ktorý zároveň aj nesie zodpovednosť za kvalitu odpredaných výrobkov, a to bez ohľadu na skutočnosť, či je zároveň aj výrobcom reklamovaného výrobku alebo nie. 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 „Občiansky zákonník“) uplatňovať reklamáciu u predávajúceho, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady predávaných výrobkov. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, avšak podmienky uplatnenia zodpovednosti za vady výrobkov, ako aj nároky plynúce z uplatnenia tohto práva spotrebiteľa sú predmetom úpravy v Občianskom zákonníku, pričom povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, čo však v predmetnom prípade nebolo preukázateľne splnené.

Odvolací orgán považuje za dôležité explicitne uviesť, aj keď to vyplýva z vyššie uvedeného, že účastník konania je postihovaný výlučne za nevybavenie reklamácie v stanovenej zákonnej lehote. SOI rieši vybavenie reklamácie len po formálnej stránke, a teda či bola reklamácia zaevidovaná a vybavená riadne a včas, rovnako tak či bol vydaný doklad o prijatí a vybavení reklamácie a ostatné náležitosti reklamácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. SOI v žiadnom prípade nemá oprávnenie posudzovať oprávnenosť reklamácie po technickej stránke, a rovnako tak je to v danom prípade, keď správny orgán prvého stupňa rovnako ako aj odvolací orgán sankcionuje účastníka konania za nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia. Vybavením reklamácie sa v zmysle ust. § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie 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.

Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. O tom, že ani samotný spotrebiteľ nepovažoval uvedený úkon zo strany predávajúceho za dostačujúci, svedčí aj skutočnosť, že na orgán dozoru podal podnet.

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 žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že by v prípade reklamácie spotrebiteľa uplatnenej písomne dňa 14.11.2022 u účastníka konania ako predávajúceho zabezpečil jej vybavenie v zákonom stanovenej lehote, v ktorej spotrebiteľ žiadal o vybavenie reklamácie nekvalitného osadenia a poškodenia zakúpených vchodových dverí, popraskaných častí dverí pri pántoch.

K argumentu účastníka konania, že uznáva, že k uplatneniu reklamácie došlo dňa 14.11.2022, a to dorúčením zásielky spotrebiteľa, avšak táto neobsahovala fyzicky predmet reklamácie, obsahovala iba fotodokumentáciu predmetu reklamácie v priemernej kvalite, z ktorej nebolo možné vyhodnotiť, či je reklamácia oprávnená alebo nie, odvolací orgán uvádza, že účastník konania bol povinný vybaviť reklamáciu spotrebiteľa aj v prípade, ak spotrebiteľ nemôže doručiť reklamovaný výrobok predávajúcemu. Táto povinnosť vyplýva z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý jednoznačne stanovuje, že predávajúci je povinný reklamáciu vybaviť najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Zákon o ochrane spotrebiteľa neprípúšťa výnimky založené na nemožnosti doručenia tovaru, a preto odmietnutie reklamácie z tohto dôvodu nie je právne opodstatnené.

Okrem uvedeného je potrebné zohľadniť zásadu efektívnej ochrany spotrebiteľa, ktorá vyplýva z európskej legislatívy, konkrétne zo smernice Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/771 o určitých aspektoch týkajúcich sa zmlúv o predaji tovaru, ktorou sa mení nariadenie (EÚ) 2017/2394 a smernica 2009/22/ES a zrušuje smernica 1999/44/ES (ďalej len „smernica EP a Rady 2019/771“). Spotrebiteľ môže mať objektívne dôvody, pre ktoré nie je možné výrobok doručiť, ako napríklad veľké rozmery tovaru, jeho zabudovanie do inštalácie alebo poškodenie znemožňujúce prepravu. Ak by predávajúci odmietol reklamáciu len na základe tejto skutočnosti, dochádzalo by k neprípustnému obmedzeniu spotrebiteľských práv. V takýchto prípadoch je predávajúci povinný zabezpečiť iný spôsob preverenia vady, napríklad vyslaním technika na miesto, kde sa výrobok nachádza, posúdením vady na základe fotografií alebo videa či prostredníctvom autorizovaného servisu. Navyše podľa § 619 a nasl. Občianskeho zákonníka predávajúci zodpovedá za vady predanej veci bez ohľadu na to, či je reklamovaný výrobok fyzicky doručený. Zákon vyžaduje iba to, aby spotrebiteľ oznámil existenciu vady a preukázal ju, čo nemusí nevyhnutne zahŕňať fyzické odovzdanie výrobku. Ak teda spotrebiteľ predloží dostatočné dôkazy o existencii vady, predávajúci je povinný reklamáciu riadne vybaviť. Vzhľadom na uvedené skutočnosti nie je argument účastníka konania právne opodstatnený a odmietnutie reklamácie z dôvodu nemožnosti doručenia výrobku by bolo v rozpore so zákonom aj so zásadami ochrany spotrebiteľa.

Výklad predmetného ust. § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý použil účastník konania, považuje odvolací orgán za striktné gramatický a podľa odvolacieho orgánu takýto výklad neobstojí v konfrontácii s ďalšími metódami výkladu, predovšetkým výkladom teleologickým (prihliadajúcim na účel právnej úpravy) a logickým. Striktné gramatický výklad by nepochybne znamenal výrazné obmedzenie povinností predávajúceho (v súvislosti s predaným a zabudovaným výrobkom) na úkor spotrebiteľa, čo by nepochybne bolo v rozpore s účelom zákona.

K námietkam účastníka konania uvedeným v bode 1) odvolania, ktoré sa týkajú porušenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, odvolací orgán uvádza, že vzhľadom na skutočnosť, že aktuálna platná a účinná právna úprava v oblasti ochrany spotrebiteľa (zákon č. 108/2024 Z. z.) už takto koncipovanú skutkovú podstatu správneho deliktu neobsahuje, pristúpil

odvolací správny orgán k zmene rozhodnutia, tzn. k vypusteniu porušenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa z napadnutého rozhodnutia. Nakoľko uvedenou zmenou rozhodnutia došlo v predmetnom prípade k upusteniu od sankcionovania vyššie uvedenej povinnosti, a tým aj k zúženiu rozsahu protiprávneho konania, ktorým bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa, odvolací orgán pristúpil aj k primeranej zmene výšky postihu, a to tak ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil. Vzhľadom na vyššie uvedené sa odvolací správny orgán predmetnými námietkami účastníka konania nezaoberal.

K tvrdeniam účastníka konania uvedeným v bode 3) odvolania, že ide o menej závažné porušenie povinností, ktoré účastník konania odstránil, odvolací orgán uvádza, že správny orgán má v zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa fakultatívnu možnosť v prípade menej závažného porušenia povinnosti podľa tohto zákona povinného pred rozhodnutím o uložení pokuty vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. V žiadnom prípade to však nie je povinnosťou správneho orgánu. Odvolací orgán taktiež konštatuje, že okrem vykonaných opatrení musí byť na nevydanie rozhodnutia o uložení pokuty kumulatívne splnená podmienka menej závažného porušenia povinnosti, čo však v danom prípade splnené nebolo. Vzhľadom na charakter zisteného nedostatku a jeho prípadný dopad na spotrebiteľa, 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 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), ako aj bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo. 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 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. Účastník konania poukazoval iba na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. Z tohto dôvodu tak správny orgán prvého stupňa, ako aj odvolací orgán vychádzal pri rozhodovaní z dostupných podkladov získaných vykonanou kontrolou. Odvolací orgán má zároveň 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 zodpovedali skutočnosti.

V tejto súvislosti odvolací orgán poukazuje aj na právny názor Najvyššieho súdu Slovenskej republiky, vyjadrený v rozsudku z 29. januára 2015, sp. zn. 8Sžf/111/2013: „Ak ide o zodpovednosť fyzickej osoby podnikateľa za správny delikt, ide o objektívnu zodpovednosť a subjektívna stránka tohto deliktu v zákonoch nie je založená na báze zavinenia. Pre správny orgán je relevantná len existencia protiprávneho stavu, spôsobená činnosťou alebo nečinnosťou fyzickej osoby podnikateľa. Liberačné dôvody, pri preukázaní ktorých dochádza k redukcii, prípadne k zániku zodpovednosti fyzickej osoby podnikateľa za správny delikt, ktoré sa uplatnia vo výške sankcie alebo upustenia od jej uloženia, musia byť zakotvené vo všeobecnej rovine priamo v zákone, podľa ktorého sa uskutočňuje potrestanie za správny delikt správnym orgánom.“

Odvolací správny orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania v prvom rade 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 poznamenáva, 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 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. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihladnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona. K uvedenému ešte odvolací správny orgán poznamenáva, že Správny poriadok zakotvuje povinnosť správneho orgánu v odôvodnení reagovať na návrhy, námietky a vyjadrenia účastníka konania k podkladu rozhodnutia. Právo na odôvodnenie rozhodnutia však neznamená, že správny orgán je povinný dať na každý argument účastníka konania podrobnú odpoveď. Splnenie zákonnej povinnosti správneho orgánu odôvodniť svoje rozhodnutie sa preto vždy posudzuje so zreteľom na konkrétny prípad. V 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.

Účastník konania v odvolaní taktiež žiada zníženie uloženej pokuty zo sumy 500,- € na sumu maximálne 50,- €, ktorú považuje za maximálnu možnú a primeranú vzhľadom na závažnosť porušenia zákona a celkové opísané okolnosti predmetného prípadu. 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. Odvolací orgán však považuje pokutu po jej znížení za primeranú a uloženú v rámci stanovených kritérií, v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Odvolací správny orgán vychádzal pri určení výšky pokuty 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 zo strany účastníka konania došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán hodnotil dôkazy z hľadiska ich závažnosti (dôležitosti), zákonnosti a pravdivosti pre rozhodnutie. Odvolací orgán zároveň uvádza, že keďže zákon neurčuje záväzným spôsobom prípustnosť konkrétnych dôkazných prostriedkov a ich dôkaznú silu, záleží na samom správnom orgáne, akú dôkaznú silu dôkazu v konkrétnom konaní prisúdi, keďže správne konanie je ovládané tzv. zásadou voľného hodnotenia dôkazov. Odvolací orgán poznamenáva, že správny orgán prvého stupňa uviedol v odôvodnení rozhodnutia všetky podstatné výsledky vykonaných dôkazov, a to vo vzájomných súvislostiach. 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 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 ďalej uvádza, že výška uloženej pokuty vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a z rozsahu a významu zisteného nedostatku, z okolností prípadu, ako i z faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov. Výška uloženej pokuty odzrkadľuje okolnosti predmetného prípadu, ktoré spočívajú najmä v tom, že účastník konania nedodrжал povinnosť vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací orgán považuje výšku zmenenej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

V danej súvislosti odvolací orgán ešte dodáva, že v prípade záujmu o dohodu splácania uloženej pokuty formou splátkového kalendára, je potrebné obrátiť sa na Odbor vymáhania pohľadávok na Ústrednom inšpektoráte SOI v Bratislave.

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 povinnosti bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 citovaného zákona: „Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti“. Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: „Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1“.

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

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

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 ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pri určení výšky pokuty boli zároveň zohľadnené aj následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok 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 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 po jej znížení 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 bolo I. stupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je to uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.