

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/0170/99/2024

Dňa : 13.05.2025

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 – **DESIGN CONCEPT s. r. o., Potočná 288/5, Limbach 902 91, IČO: 46 789 057**, kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 11.04.2023 a následne dňa 01.06.2023 v prevádzkarni BoConcept, Račianska 90, 831 04 Bratislava, ktorej prevádzkovateľom je účastník konania, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj č. P/0003/01/2023 zo dňa 28.06.2024, 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 povinnosti podľa § 18 ods. 6 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 **zamietla a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj č. P/0003/01/2023 zo dňa 28.06.2024 **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 – DESIGN CONCEPT s. r. o. - peňažnú pokutu vo výške 300,- EUR pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 6 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“).

Pri kontrole začatej prostredníctvom výzvy zo dňa 11.04.2023 a následne dňa 01.06.2023 v prevádzkarni BoConcept, Račianska 90, 831 04 Bratislava, bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy

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.*“

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. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.: „Ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 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 správny orgán dospel k záveru, že v danom prípade je potrebné postupovať podľa zákona o ochrane spotrebiteľa (pozn. zákona č. 250/2007 Z. z.) účinného v čase porušenia povinnosti.

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia, ako aj konania, ktoré mu predchádzalo, druhostupňový správny orgán ako orgán odvolací nezistil dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Skutkový stav považuje odvolací orgán za presne a spoľahlivo zistený, zaznamenaný a preukázaný. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo spotrebiteľovi poskytnúť kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy, čo účastník konania porušil.

Prostredníctvom výzvy zo dňa 11.04.2023 vykonal inšpektor Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti DESIGN CONCEPT s. r. o., Potočná 288/5, 902 91 Limbách, ICO: 46 789 057 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie ustanovení 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 a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p., evidovaného pod č. 703/2022. Následne na základe výzvy zo dňa 11.04.2023 účastník konania zaslal doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu zaslaného (z e-mailovej adresy účastníka konania milan@boconcept.sk) dňa 17.05.2023 (predmetný e-mail bol zaevidovaný orgánom dozoru dňa 18.05.2023) a následne aj prostredníctvom e-mailu (zaslaného z e-mailovej adresy účastníka konania milan@boconcept.sk) dňa 26.05.2023 (predmetný e-mail bol zaevidovaný orgánom dozoru dňa 26.05.2023). Následne bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj dňa 01.06.2023 vykonaná kontrola v prevádzkarni BoConcept, Račianska 90, 831 04 Bratislava, ktorej prevádzkovateľom je účastník konania. Výsledok z vykonanej kontroly je zaznamenaný v inšpekčnom zázname zo dňa 01.06.2023.

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú dňa 08.03.2022 (v doklade Reklamačný protokol číslo: 3/2022 je uvedený dátum zaevidovania reklamácie účastníkom konania dňa 08.03.2022), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku - *Rohový modul Carmo Š93xH93 cm, Cotton Velvet 3115, číslo modelu 416060003115 v hodnote 1169,00 €* (v emaille zaslanom z e-mailovej adresy spotrebiteľa topcentrum@topcentrum.sk na e-mailovú adresu účastníka konania boconcept@boconcept.sk spotrebiteľ okrem iného uviedol, že „*Chcel by som týmto reklamovať časť sedačky CARMO Cotton Velvet 3115. Materiál/látka sa začala rozpadáť- vid'. foto v prílohe. Je to rohová časť,*“ zakúpeného na základe objednávky č. 061-02-21 zo dňa 09.02.2021 a prevzatého dňa 01.06.2021 (doklad Faktúra 218 2021 zo dňa 01.06.2021; doklad Dodací list 061 2021 zo dňa 01.06.2021) zamietnutím dňa 23.03.2022 (prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 23.03.2022 z e-mailovej adresy účastníka konania boconcept@boconcept.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľa topcentrum@topcentrum.sk; doklad Reklamačný protokol číslo: 3/2022), pričom neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie (účastník konania predložil orgánu dozoru doklad Odborné posúdenie reklamácie poškodenia potahovej látky zo dňa 23.03.2022, avšak nepreukázal poskytnutie jeho kópie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie).

Ďalej bolo v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p., uplatnenú dňa 04.05.2022 (v doklade Reklamačný protokol číslo: 4/2022 je uvedený dátum zaevidovania reklamácie účastníkom konania dňa 04.05.2022), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku - *Rohový modul Carmo Š93xH93 cm, Cotton Velvet 3115, číslo modelu 416060003115 v hodnote 1169,00 €* (v emaile zaslanom z e-mailovej adresy spotrebiteľa topcentrum@topcentrum.sk na e-mailovú adresu účastníka konania boconcept@boconcept.sk spotrebiteľ okrem iného uviedol, že „*Chcel by som týmto reklamovať časť sedačky CARMO Cotton Velvet 3115. Materiál/látka sa začala rozpadáť — vid'. foto 1 a foto2 v prílohe. Je to rohová časť. Už sme reklamovali jednu stranu. Posielam foto aktuálneho stavu vid'. príloha foto3, foto4, foto5 a foto6. Teraz sa vada objavuje na inej strane,*“ zakúpeného na základe objednávky č. 061-02-21 zo dňa 09.02.2021 a prevzatého dňa 01.06.2021 (doklad Faktúra 218 2021 zo dňa 01.06.2021; doklad Dodací list 061 2021 zo dňa 01.06.2021) zamietnutím dňa 05.05.2022 (prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 05.05.2022 z e-mailovej adresy účastníka konania boconcept@boconcept.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľa topcentrum@topcentrum.sk; doklad Reklamačný protokol číslo: 4/2022), pričom neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie (účastník konania predložil orgánu dozoru doklad Odborné posúdenie opakovanej reklamácie poškodenia poťahovej látky zo dňa 05.05.2022, avšak nepreukázal poskytnutie jeho kópie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Účastník konania vo svojom odvolaní uvádza, že ako už uviedol dňa 05.06.2023 v jeho "Odpore voči zisteniu o porušení zákona 250/2007 Z.z. zaslanom emailovou komunikáciou orgánu dozoru, kde upozorňoval na to, že v ustanovení § 18 ods. 6 zákona č.250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa sa neurčuje akým spôsobom má predávajúci povinnosť poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie a nedefinuje pre predávajúceho povinný spôsob vykonania použitého výrazu "poskytnúť", v predmetnom ustanovení § 18. Účastník konania naďalej trvá na tom, že spôsob vykonania povinnosti "poskytnúť" spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie, nie je v ustanovení § 18 ods. 6 zákona č.250/2007 Z.z. explicitne nariadený a ani žiadnym spôsobom určený. Spôsob vykonania povinnosti "poskytnúť" v tomto prípade si predávajúci zvolil spôsobom, že viackrát telefonicky vyzval kupujúceho, aby si prišiel do predajne prevziať a podpísať svoju kópiu vystaveného Reklamačného protokolu a rovnako si môže prevziať aj kópiu pripraveného Odborného posúdenia. Účastník konania považuje oboznámenie kupujúceho telefonicky s vyššie uvedeným, za splnenie povinnosti "poskytnutia" uvedenej v tomto paragrafe. Správny orgán toto odmietol akceptovať a vo svojom odôvodnení používa vlastný výklad § 18 ods. 6 zákona č.250/2007 Z.z. a podľa neho aj správny výklad vykonávanie v praxi. Podľa názoru účastníka konania toto odôvodnenie je výlučne vlastný výklad a názor právneho oddelenia Správneho orgánu, ktorý nie je a nikdy nebol verejne publikovaný, verejne prístupný a preto aj záväzný. Účastník konania má za to, že pokiaľ nie je zverejnené nariadenie, výklad alebo usmernenie k právne správne použitiu nariadenia v § 18 ods. 6 zákona č.250/2007 Z.z. nemôže Správny orgán postupovať vo svojich rozhodnutiach na základe jeho vlastného výkladu zákona na základe ktorého potom vydáva rozhodnutie o uložení pokuty. Účastník konania má na výklad tohoto ustanovenia § 18 názor, že spoločnosť je povinná kedykoľvek a bez akýchkoľvek obmedzení zákazníkovi "poskytnúť" odborné posúdenie. Či už na základe osobného vyžiadania, alebo pri návšteve predajne, alebo na základe emailovej či telefonickkej komunikácie. Definícia použitého výrazu "poskytnúť" neznamena pre predávajúceho okamžitú povinnosť niečo odoslať, poslať alebo doručiť. V závere svojho odvolania účastník konania navrhuje napadnuté rozhodnutie zrušiť a správne konanie zastaviť.

K vyššie uvedeným námietkam účastníka konania odvolací orgán uvádza, že tieto nemajú vplyv na zodpovednosť účastníka konania za preukázané porušenie ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ani na výšku správnym orgánom uložené pokuty.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na

základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

V súvislosti s námietkami účastníka konania odvolací orgán zdôrazňuje, že sa stotožňuje so správnym orgánom, že telefonická výzva spotrebiteľa (kupujúceho), aby si prišiel do predajne prevziať a podpísať svoju kópiu vystaveného Reklamačného protokolu a rovnako si môže prevziať aj kópiu pripraveného Odborného posúdenia nemožno považovať za nemožno považovať za jeho "poskytnutie" v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Z výkladu pojmu "poskytnúť" v kontexte § 18 ods. 6 sloveso "poskytnúť" podľa bežného jazykového významu znamená dať k dispozícii, zabezpečiť prístup alebo doručiť niečo adresátovi tak, aby s tým mohol reálne naložiť. V právnom kontexte sa výklad opiera o zásadu právnej istoty a ochrany práv spotrebiteľa. To znamená, že poskytnutie odborného posúdenia musí byť realizované spôsobom, ktorý zaručí, že spotrebiteľ ho skutočne obdrží a môže sa s ním oboznámiť. Telefonické oznámenie, resp. výzva o možnosti vyzdvihnúť posúdenia neznamena jeho faktické poskytnutie. Spotrebiteľovi týmto spôsobom nie je garantované, že odborné posúdenie dostane (napr. ak si ho nevyzdvihne, zostáva len v držbe predávajúceho). Zákon ukladá povinnosť predávajúcemu aktívne poskytnúť odborné posúdenie, nie len informovať o jeho existencii. Z uvedeného tak jednoznačne vyplýva, že písomné odôvodnenie zamietnutia reklamácie a odborné posúdenie musia byť spotrebiteľovi skutočne doručené. Odvolací orgán tiež zdôrazňuje, že zákon v tejto súvislosti neuvádza, že by spotrebiteľ bol povinný si odborné posúdenie sám vyzdvihnúť, naopak, zodpovednosť za jeho poskytnutie nesie výlučne predávajúci. V závere tak možno konštatovať, že telefonická výzva spotrebiteľa na vyzdvihnutie odborného posúdenia nestačí na splnenie povinnosti podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Predávajúci musí poskytnúť odborné posúdenie aktívnym spôsobom, napríklad (i) odovzdaním osobne s potvrdením o prevzatí, (ii) zaslaním e-mailom alebo poštou, (iii) resp. iným preukázateľným spôsobom, ktorý garantuje doručenie spotrebiteľovi.

Pre úplnosť si odvolací orgán dozoru dovoľuje zdôrazniť skutočnosť, že už zo znenia ustanovenia 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa je zrejmé, že úmyslom zákonodarcu bolo nielen zabezpečiť, aby v prípade zamietnutia reklamácie (uplatnenej spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku) tak predávajúci urobil len na základe odborného posúdenia, ale i zabezpečiť, aby sa predmetné odborné posúdenie preukázateľne dostalo do dispozičnej sféry spotrebiteľa (a to v zákonom stanovenej 14-dňovej lehote), pričom túto skutočnosť je zo strany účastníka konania potrebné preukázať, čo (ako odvolací orgán uvádza vyššie) účastník konania neurobil. Potreba poskytnutia kópie odborného posúdenia jeho zaslaním spotrebiteľovi je logickým vyústením v nadväznosti na zabezpečenie účelu predmetného ustanovenia, ktorým je oboznámenie spotrebiteľa s obsahom odborného posúdenia, nakoľko v opačnom prípade spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu spotrebiteľ nemá informácie umožňujúce mu objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie, čím je spotrebiteľovi sťažený postup domáhania sa ochrany svojich spotrebiteľských práv. Pre úplnosť zároveň odvolací orgán dozoru uvádza, že uvedená 14- dňová lehota a začiatok jej plynutia je viazaný na okamih vybavenia reklamácie a nie na okamih vydania dokladu o vybavení reklamácie, resp. dokladu, ktorým spotrebiteľ potvrdzuje prevzatie reklamovaného tovaru, pričom pri výkone kontroly bolo orgánom dozoru preukázateľne zistené, že reklamácia uplatnená spotrebiteľom dňa 08.03.2022 bola účastníkom konania vybavená zamietnutím prostredníctvom e-mailu zaslaného dňa 23.03.2022 (z e-mailovej adresy účastníka konania boconcept@boconcept.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľa topcentrum@topcentrum.sk) a reklamácia uplatnená spotrebiteľom dňa 04.05.2022 bola účastníkom konania vybavená zamietnutím dňa 05.05.2022 (prostredníctvom e-mailu zaslaného z e-mailovej adresy účastníka konania boconcept@boconcept.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľa topcentrum@topcentrum.sk). Z vyššie uvedeného je zrejmé, že lehota na poskytnutie kópie odborného posúdenia začala plynúť zaslaním vyššie uvedených e-mailov (ktorými boli reklamácie spotrebiteľa zamietnuté) zo strany účastníka konania, t.j. plynutie predmetnej lehoty nebolo viazané na prevzatie reklamačných protokolov nachádzajúcich sa na

prevádzkami účastníka konania. Z uvedeného vyplýva, že predmetné tvrdenia nezbavujú účastníka konania objektívnej zodpovednosti za zistené nedostatky uvedené vo výrokovej časti rozhodnutia č. P/0003/01/2023 zo dňa 28.06.2024, nakoľko vykonanou kontrolou bolo jednoznačne preukázané, že účastník konania svojím konaním porušil povinnosť mu vyplývajúcu z § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa tým, že nevybavil reklamácie spotrebiteľa v súlade so zákonom stanoveným postupom.

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. 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 citel'ná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citel'ná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak individuálne, do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku, v budúcnosti bude klásť väčší dôraz na dodržiavanie povinností ako predávajúceho ale aj generálne, 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.

V súvislosti s nedodržaním povinnosti podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa odvolací orgán uvádza, že účastník konania zodpovedá za plnenie povinnosti stanovenej príslušnou právnou úpravou objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť). 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 ako predávajúci je v rámci celého času výkonu svojej podnikateľskej činnosti povinný postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou a dodržiavanie zákona si zabezpečiť. 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. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie.

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.

Odvolací orgán už len dopĺňa, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. Odvolací orgán má za to, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti. Z obsahu administratívneho spisu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. A teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom,

keď prihladiť na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona. V postupe správneho orgánu nevzhladol odvolací orgán žiadnu nezákonnosť. V prejednávanej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej správnej úvahy.

Odvolací orgán zastáva názor, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za nesplnenie povinnosti účastníka konania vyplývajúcej z § 18 ods. 6 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. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti či dôkazy, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu a bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2004 Z. z. povinný uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie, resp. inú formu sankcie ako je pokuta. 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. Nakoľko porušenie povinnosti bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo zistené a protiprávnosť skutkového stavu bola nepochybne preukázaná, 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 zákona o ochrane spotrebiteľa *sa pri určení výšky pokuty 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. Odvolací orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, vzhľadom na charakter zisteného nedostatku, 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.

Odvolací orgán prihladol pri určení výšky pokuty na porušenie povinnosti ustanovenej v § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty. Zákon o ochrane spotrebiteľa predávajúcemu ukladá povinnosť doložiť zamietnutie reklamácie odborným posúdením, pričom účelom tejto povinnosti je poskytnúť spotrebiteľovi

informácie umožňujúce mu objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Účelom zakotvenia tejto povinnosti je aj ochrana ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko zamietnutie reklamácie na základe odborného posúdenia v zmysle § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa má nezastupiteľný význam pri uplatňovaní ďalších práv spotrebiteľa v súvislosti so zamietnutou reklamáciou. V prípade poskytnutia riadneho odborného posúdenia sú spotrebiteľovi známe dôvody, pre ktoré je reklamácia zamietnutá, že skutočne bol jeho výrobok svedomito posudzovaný, teda reklamácia pôsobí presvedčivo a znižuje sa tak riziko vzniku sporu medzi predávajúcim a spotrebiteľom o dôvodoch a z nich vyplývajúcej oprávnenosti, či neoprávnenosti zamietnutia reklamácie.

Nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv cestou správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporov či súdnou cestou, 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.

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. Pri určení výšky uloženej pokuty boli zároveň zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce v porušení práva spotrebiteľa na informácie, práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj tomu zodpovedajúcemu porušeniu povinnosti zo strany predávajúceho. Odvolací správny orgán zároveň 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. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok. Z hľadiska miery zavinenia bolo prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť).

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: 00030123.

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.