

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/0018/99/2025

Dňa : 10.02.2025

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 – **LIS - Group s.r.o., sídlo: Wuppertálska 1401/63, 040 23 Košice – mestská časť Sídliisko KVP, IČO: 55 102 611**, kontrola vykonaná dňa 12.09.2024 v prevádzkarni X-Vision, textil, obuv, hračky, Južná trieda 29, Košice a dňa 23.09.2024 v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. W/0180/08/24 zo dňa 17.12.2024, ktorým bola podľa ustanovenia § 23 ods. 1 písm. b) zákona č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov uložená peňažná pokuta vo výške **1 500,- EUR, slovom: jedentisícpäťsto eur**, pre porušenie § 7 ods. 1 písm. b), § 7 ods. 2 písm. d) a § 7 ods. 2 písm. e) bod 1. zákona č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, 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 **zamietá a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, č. W/0180/08/24 zo dňa 17.12.2024 **potvrďuje**.

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 – LIS - Group s.r.o. – peňažnú pokutu vo výške 1 500,- EUR, pre porušenie zákazu vyplývajúceho z § 7 ods. 1 písm. b) zákona č. 78/2012 Z. z. o bezpečnosti hračiek a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o bezpečnosti hračiek“) a pre porušenie povinností vyplývajúcich z § 7 ods. 2 písm. d) a § 7 ods. 2 písm. e) bod 1. zákona o bezpečnosti hračiek.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 12.09.2024 v prevádzkarni X-Vision, textil, obuv, hračky, Južná trieda 29, Košice zistené, že účastník konania ako distribútor nezabezpečil dodržanie povinností podľa § 7 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek, v zmysle ktorého distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak s hračkou nie je dodaný návod na použitie, bezpečnostné pokyny a upozornenia v štátnom jazyku. Pri kontrole vykonanej dňa 23.09.2024 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako distribútor si nesplnil povinnosť poskytnúť na základe odôvodnenej žiadosti orgánu dohľadu členského štátu, v ktorom hračku sprístupnil na trhu, informácie a dokumentáciu potrebné na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku a nesplnil povinnosť určiť na žiadosť orgánu dohľadu členského štátu, v ktorom hračku sprístupnil na trhu, výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu alebo distribútora, ktorý mu hračku dodal.

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 vecí v odvolacom konaní nebol zistený dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Povinnosťou účastníka konania ako distribútora bolo nesprístupniť hračku na trhu, ak s hračkou nie sú dodané bezpečnostné pokyny a upozornenia v štátnom jazyku; poskytnúť na základe odôvodnenej žiadosti orgánu dohľadu členského štátu, v ktorom hračku sprístupnil na trhu, informácie a dokumentáciu potrebné na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku; určiť na žiadosť orgánu dohľadu členského štátu, v ktorom hračku sprístupnil na trhu, výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu alebo distribútora, ktorý mu hračku dodal; čo účastník konania porušil.

Inšpektormi SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj bola dňa 12.09.2024 vykonaná kontrola v prevádzkarni X-Vision, textil, obuv, hračky, Južná trieda 29, Košice. Predmetná kontrola bola zameraná na dodržiavanie ustanovení zákona o bezpečnosti hračiek, normy STN EN 71-1 Bezpečnosť hračiek. Časť 1: Mechanické a fyzikálne vlastnosti a normy STN EN 62115 Elektrické hračky. Bezpečnosť v znení zmien. O výkone kontroly bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol prerokovaný a odovzdaný v ten istý deň zamestnancovi účastníka konania (vedúcej prevádzkarne - p. L. B.) v kontrolovanej prevádzkarni.

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 12.09.2024 v prevádzkarni X-Vision, textil, obuv, hračky, Južná trieda 29, Košice kontrolou výrobkov umiestnených v ponuke pre spotrebiteľa zistené, že účastník konania na trhu sprístupnil a v čase kontroly na predaj ponúkal 2 druhy hračiek v celkovej hodnote 282,60 € s nedostatkami, a to:

- 11 ks Auto na ovládanie – AMBULANCE NO FN 612 á 15,90 €/ks v hodnote 174,90 € – na hračke sa nachádzalo označenie CE, MADE IN CHINA. Označenie hračky bolo uvedené na papierovej nálepke umiestnenej na výrobku s obmedzením veku používateľa hračky vo forme grafiky, pričom riziko, pre ktoré bol obmedzený vek používateľa hračky, bolo uvedené aj v štátnom jazyku. Výrobok bol opatrený pokynmi pre manipuláciu s vymeniteľnými batériami aj v štátnom jazyku. Na obale hračky výrobca uviedol bezpečnostné upozornenie týkajúce sa obsluhy, resp. používania hračky, ktoré bolo v čase kontroly uvedené len v cudzom jazyku (anglickom) nasledovne: „ATTENTIONS. Do not play on the road or in a dangerous place. Do not play the car in a place where it could easily get wetted. Do not play the car on sands or other uneven surfaces or in a place with too much dust. Do not put your face near the wheel while it is spinning in case of spotted. Do not play on the carpet in case of malfunction with enlaced fur.“;
- 3 ks Auto na ovládanie Crazy Speed Racing NO.FN 835-2, CJ - 1210200 á 35,90 €/ks v hodnote 107,70 € - na hračke sa nachádzalo označenie CE, MADE IN CHINA. Označenie hračky bolo uvedené na papierovej nálepke umiestnenej na výrobku s obmedzením veku používateľa hračky vo forme grafiky, pričom riziko, pre ktoré bol obmedzený vek používateľa hračky, bolo uvedené aj v štátnom jazyku. Výrobok bol opatrený pokynmi pre manipuláciu s vymeniteľnými batériami aj v štátnom jazyku. Na obale hračky výrobca uviedol bezpečnostné upozornenie týkajúce sa obsluhy, resp. používania hračky, ktoré bolo v čase kontroly uvedené len v cudzom jazyku (anglickom) nasledovne: „ATTENTIONS. Do not play on the road or in a dangerous place. Do not play the car in a place where it could easily get wet. Do not play the car on sands or other uneven surfaces or in a place with too much dust. Do not put your face near the wheel while it is spinning as it may cause an injury. Do not play on the carpet in case of malfunction with enlace fur.“.

Tým bol porušený § 7 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek.

Nakoľko inšpektorom SOI neboli v čase kontroly dňa 12.09.2024 predložené ku kontrolovaným 2 druhom hračiek v celkovej hodnote 282,60 € ES vyhlásenia o zhode a nadobúdacie doklady, inšpektori SOI požadovali ich zaslanie vo forme opatrenia (výzvy na doručenie dokladov) uloženého v inšpekčnom zázname zo dňa 12.09.2024.

V nadväznosti na výzvu na doručenie dokladov – nadobúdacích dokladov a ES vyhlásenia o zhode k výrobkom so zistenými nedostatkami, zadokumentovanú v inšpekčnom zázname z kontroly vykonanej dňa 12.09.2024 v prevádzkarni účastníka konania, účastník konania doručil dňa 18.09.2024 správne mu orgánu prvého stupňa prostredníctvom e-mailu nadobúdací doklad zo dňa 21.10.2020, v ktorom nie je možné identifikovať dodávateľa hračiek. Nadobúdací doklad je zároveň v maďarskom jazyku a z uvedeného dokladu nie je možné identifikovať vyššie uvedené hračky. Účastník konania doručil dňa 18.09.2024 prvostupňovému správne mu orgánu prostredníctvom e-mailu aj Vyhlásenia o zhode, ktoré však nie sú v štátnom jazyku, ale v anglickom jazyku.

Výkon kontroly pokračoval dňa 23.09.2024 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice. O výkone kontroly bol spísaný dodatok k inšpekčnému záznamu, ktorý bol účastníkovi konania doručený prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 10.10.2024. Inšpektori SOI v rámci pokračovania kontroly zistili, že účastník konania požadované informácie a dokumenty - ES vyhlásenia o zhode v štátnom jazyku ku kontrolovaným 2 druhom hračiek (11 ks *Auto na ovládanie – AMBULANCE NO FN 612 á 15,90 €/ks*; 3 ks *Auto na ovládanie Crazy Speed Racing NO.FN 835-2, CJ - 1210200 á 35,90 €/ks*) v lehote stanovenej Inšpektorátom SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj nepredložil, resp. nezaslal. Nedoručením ES vyhlásenia o zhode (spĺňajúceho požiadavky zákona o bezpečnosti hračiek) na kontrolované druhy hračiek s nedostatkami, došlo k porušeniu § 7 ods. 2 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek.

V rámci pokračovania kontroly dňa 23.09.2024 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Vrátna 3, Košice bolo inšpektormi SOI zároveň zistené, že účastník konania nepredložil v lehote stanovenej Inšpektorátom SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj požadované nadobúdacie doklady ku kontrolovaným 2 druhom hračiek (11 ks *Auto na ovládanie – AMBULANCE NO FN 612 á 15,90 €/ks*; 3 ks *Auto na ovládanie Crazy Speed Racing NO.FN 835-2, CJ - 1210200 á 35,90 €/ks*) nachádzajúcich sa v kontrolovanej prevádzkarni v čase kontroly dňa 12.09.2024 v ponuke na predaj. Uvedeným konaním účastníka konania došlo k porušeniu § 7 ods. 2 písm. e) bod 1. zákona o bezpečnosti hračiek, v zmysle ktorého je distribútor povinný určiť na žiadosť orgánu dohľadu členského štátu, v ktorom hračku sprístupnil na trhu, výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu alebo distribútora, ktorý mu hračku dodal.

Za zistené nedostatky ako distribútor, v zmysle ustanovenia § 1 ods. 1 písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek, v plnom rozsahu zodpovedá účastník konania.

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

Vo svojom odvolaní účastník konania uvádza, že uložená pokuta je neprimerane vysoká. K porušeniu § 7 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek účastník konania podotýka, že ešte počas kontroly došlo zo strany jeho zamestnanca k okamžitému stiahnutiu výrobkov so zisteným nedostatkom. Týmto postupom došlo podľa vyjadrenia účastníka konania k bezprostrednému odstráneniu zisteného porušenia zákona o bezpečnosti hračiek. Účastník konania taktiež uviedol, že so správne mu orgánom od počiatku spolupracoval a poskytol maximálnu súčinnosť, tak v rámci vykonania samotnej kontroly, ako aj následne po nej. To, že k porušeniu zákona došlo, si účastník konania uvedomuje a okamžite prijal potrebné opatrenia, aby sa v budúcnosti takýto nedostatok pri predaji hračiek, ale aj iného tovaru už nezopakoval. Účastník konania opakovane namieta, že uložená pokuta je neprimerane vysoká a prísna, pričom správne mu orgán mohol postupovať aj tak, že by upustil od uloženia pokuty, prípadne by uložil pokutu v nižšej sume. Podľa vyjadrenia účastníka konania ide o jeho prvé porušenie právnych predpisov, pričom zdôrazňuje, že uvedené konanie nebolo úmyselné a išlo o nepozornosť, keď vzniknutý stav vznikol nedopatrením v dôsledku opomenutia prekontrolovania jednotlivých etikiet na hračkách zo strany jeho zamestnancov. Z tohto dôvodu boli jeho zamestnanci obratom poučení, akým spôsobom musia kontrolovať dodržiavanie právnych predpisov pri predaji hračiek, tak aby nedochádzalo k porušovaniu týchto právnych predpisov. Účastník konania má za to, že aj uloženie nižšej pokuty naplní jej represívno-výchovnú funkciu, nakoľko ide o sumu, ktorá je

preňho veľmi vysoká, takmer až likvidačná. Na základe vyššie uvedených skutočností účastník konania navrhuje, aby odvolací správny orgán napadnuté rozhodnutie zmenil a uložil pokutu v nižšej sume.

K tomu 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 bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezbavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona o bezpečnosti hračiek. Odvolací orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o bezpečnosti hračiek. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za porušenie zákazu vyplývajúceho z § 7 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek a za nesplnenie povinností vyplývajúcich z § 7 ods. 2 písm. d) a § 7 ods. 2 písm. e) bod 1. zákona o bezpečnosti hračiek. 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 § 1 ods. 1 písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek: *„Tento zákon upravuje povinnosti výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu, distribútora a notifikovanej osoby.“*

Podľa Článku 3 ods. 1. Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2019/1020 z 20. júna 2019 o dohľade nad trhom a súlade výrobkov a o zmene smernice 2004/42/ES a nariadení (ES) č. 765/2008 a (EÚ) č. 305/2011 (ďalej len *„Nariadenie EÚ 2019/1020“*): *„Na účely tohto nariadenia sa uplatňuje toto vymedzenie pojmov: „sprístupnenie na trhu“ je každá dodávka výrobku určeného na distribúciu, spotrebu alebo používanie na trhu Únie v rámci obchodnej činnosti, či už za poplatok, alebo bezplatne.“*

Podľa Článku 3 ods. 10. Nariadenia EÚ 2019/1020: *„Na účely tohto nariadenia sa uplatňuje toto vymedzenie pojmov: „distribútor“ je každá fyzická alebo právnická osoba v dodávateľskom reťazci okrem výrobcu alebo dovozcu, ktorá sprístupňuje výrobok na trhu.“*

Podľa § 7 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek: *„Distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak s hračkou nie je dodaný návod na použitie, bezpečnostné pokyny a upozornenia v štátnom jazyku.“*

Podľa § 7 ods. 2 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek: *„Distribútor je povinný poskytnúť na základe odôvodnenej žiadosti orgánu dohľadu a orgánu dohľadu členských štátov, v ktorých hračku sprístupnil na trhu, informácie a dokumentáciu potrebné na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku.“*

Podľa § 7 ods. 2 písm. e) bod 1. zákona o bezpečnosti hračiek: *„Distribútor je povinný určiť na žiadosť orgánu dohľadu alebo orgánu dohľadu členských štátov, v ktorých hračku sprístupnil na trhu, výrobcu, splnomocneného zástupcu, dovozcu alebo distribútora, ktorý mu hračku dodal.“*

Podľa § 11 ods. 2 zákona o bezpečnosti hračiek: *„ES vyhlásenie o zhode pre hračky, ktoré boli sprístupnené na trhu v Slovenskej republike, sa vyhotovuje v štátnom jazyku alebo sa vyhotoví jeho úradne overený preklad do štátneho jazyka a je pravidelne aktualizované.“*

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti, vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len *„zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“*), ktorý bol podľa názoru odvolacieho orgánu pri výkone kontroly dodržaný. Ako už bolo uvedené vyššie, kontrola inšpektorov SOI spočívala v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným, t. j. ustanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi a osobitnými predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa.

Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, teda inšpekčný záznam, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z inšpekčného záznamu, ako aj z dodatku k inšpekčnému záznamu je zrejmý skutkový stav. Inšpektori spisali inšpekčný záznam a dodatok k inšpekčnému záznamu z vykonanej kontroly, postupovali pri kontrole v súlade s platnými právnymi predpismi, vychádzali len z vlastných zistení, objektívne zistili a posúdili skutkový stav. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinností v zmysle vyššie uvedených ustanovení zákona o bezpečnosti hračiek. Odvolací orgán má teda nepochybne za preukázané, že zo strany účastníka konania došlo k porušeniu zákona o bezpečnosti hračiek, pričom z inšpekčného záznamu, ako aj z dodatku k inšpekčnému záznamu táto skutočnosť jednoznačne vyplýva. Uvedené povinnosti vyplývajúce zo zákona o bezpečnosti hračiek viaže citovaný zákon na distribútora, ktorým je podľa ustanovenia § 1 ods. 1 písm. c) zákona o bezpečnosti hračiek účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky.

K tvrdeniam účastníka konania, že ide o jeho prvé porušenie právnych predpisov, pričom uvedené konanie nebolo úmyselné, ale išlo o nepozornosť, keď vzniknutý stav vznikol nedopatrením v dôsledku opomenutia prekontrolovania jednotlivých etikiet na hračkách zo strany jeho zamestnancov, a že z tohto dôvodu boli jeho zamestnanci obratom poučení, akým spôsobom musia kontrolovať dodržiavanie právnych predpisov pri predaji hračiek, tak aby nedochádzalo k porušovaniu týchto právnych predpisov, odvolací orgán uvádza, že považuje dané tvrdenia účastníka konania za subjektívne, právne irelevantné a nespochybňujúce zistený skutkový stav. Odvolací orgán podotýka, že účastník konania za zistené porušenia zákona o bezpečnosti hračiek nesie objektívnu zodpovednosť, t. j. bez ohľadu na zavinenie alebo iné okolnosti danej veci; zodpovedá za protiprávny výsledok. Pre konštatovanie porušenia povinností je rozhodujúci skutkový stav zistený inšpektormi SOI počas výkonu kontroly. Uvedené správne delikty patria medzi ohrozovacie delikty, a preto nie je nevyhnutné, aby došlo k poruchovému následku; stačí, že takýto protiprávny následok reálne hrozí. Zákon o bezpečnosti hračiek neumožňuje kontrolnému orgánu prihliadnuť na žiadne subjektívne aspekty. Odvolací správny 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 povinností nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za tieto porušenia. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie. Odvolací správny orgán zastáva názor, že účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom, nepredložil na podporu svojich tvrdení žiadny nový dôkaz, ktorý by mal na vyhodnotenie zisteného skutkového stavu relevantný vplyv. Naďalej poukazoval iba na subjektívne tvrdenia bez ich právne relevantnej verifikácie. 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. Na základe uvedeného odvolací správny orgán hodnotí tvrdenia účastníka konania ako neopodstatnené.

Odvolací orgán ďalej podotýka, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania sankcionuje za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o bezpečnosti hračiek. K naplneniu skutkovej podstaty týchto správnych deliktov stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinností zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o bezpečnosti hračiek. Odvolací orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „distribútor – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať

špeciálnu starostlivosť a distribútor vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

K argumentom účastníka konania, že ešte počas kontroly došlo zo strany jeho zamestnanca k okamžitému stiahnutiu výrobkov so zisteným nedostatkom, a že so správnym orgánom od počiatku spolupracoval a poskytol maximálnu súčinnosť, tak v rámci vykonania samotnej kontroly, ako aj následne po nej, odvolací orgán uvádza, že tieto skutočnosti síce vníma pozitívne, avšak tieto na posúdenie daného prípadu nemajú vplyv, nakoľko v súlade s ustanovením § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu, je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Z citovaného ustanovenia jednoznačne vyplýva, že odstránenie nedostatkov predstavuje povinnosť pre účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, uloženú mu osobitným predpisom, spravidla ešte v štádiu pred začatím správneho konania, do termínu uvedeného v záväznom pokyne. Vzhľadom na uvedené nejde o okolnosti, na základe ktorých by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie. Odvolací správny orgán k uvedenému zároveň podotýka, že účastník konania nezabezpečil v stanovenej lehote požadované doklady (ES vyhlásenia o zhode v štátnom jazyku) na preukázanie zhody ku kontrolovaným hračkám a taktiež nepredložil správnomu orgánu relevantný nadobúdaci doklad, z ktorého by bolo možné identifikovať dodávateľa predmetných výrobkov (hračiek).

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; v súlade s § 47 ods. 2 cit. zákona, nakoľko výrok obsahuje náležitosti predpokladané zákonom vrátane opisu skutku a určenia miesta a času zistenia nedostatku, ktoré zabezpečujú nezameniteľnosť skutku s iným skutkom, ako aj v súlade s § 47 ods. 3 cit. zákona, keď v odôvodnení napadnutého rozhodnutia správny orgán uviedol, ktoré skutočnosti boli podkladom na rozhodnutie, akými úvahami bol vedený pri hodnotení dôkazov a ako použil správnu úvahu pri hodnotení právnych predpisov, na základe ktorých rozhodoval. Odvolací orgán uvádza, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správnomu orgánu, ktorý je oprávnený urobiť si o veci úsudok na základe aplikácie správneho uváženia (§ 47 ods. 3 Správneho poriadku) a v súlade s aplikáciou zásady oficiality je oprávnený rozhodovať o tom, či správne konanie v danej veci začne (o dispozícii s konaním). Je pritom viazaný zisteniami vyplývajúcimi z obsahu administratívneho spisu. Z jeho obsahu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil § 7 ods. 1 písm. b), § 7 ods. 2 písm. d) a § 7 ods. 2 písm. e) bod 1. zákona o bezpečnosti hračiek. A teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 23 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenia zákona. V postupe správneho orgánu nevzhliadol odvolací orgán žiadnu nezákonnosť.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinností vyplývajúcich zo zákona o bezpečnosti hračiek. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 23 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek povinný uložiť pokutu od 500 do 30 000 eur. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či 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 bezpečnosti hračiek, 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 namietla, že uložená pokuta je neprimerane vysoká, prísna a takmer až likvidačná, že správny orgán mohol postupovať aj tak, že by upustil od uloženia pokuty, prípadne by uložil pokutu v nižšej sume, a že aj uloženie nižšej pokuty naplní jej

represívno-výchovnú funkciu, pričom zároveň navrhuje, aby odvolací orgán uložil pokutu v nižšej sume. Odvolací správny orgán uvádza, že podľa ustanovenia § 23 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek: „*Orgán dohľadu uloží výrobcovi, dovozcovi, splnomocnenému zástupcovi alebo distribútorovi pokutu od 500 do 30 000 eur, ak poruší povinnosť podľa § 4 ods. 1 písm. b) až f), i), j), l) až n) a p), § 5 ods. 2, § 6 ods. 1 písm. a), c) a d), § 6 ods. 2 písm. a) až d), g), i) a j), § 7 ods. 1 písm. a) až c), § 7 ods. 2 písm. a), c) až f), § 8, § 10 alebo § 16 ods. 11.*“ Z uvedeného vyplýva, že SOI ako orgán dohľadu je povinná v prípade zistenia nedostatkov, resp. preukázaného porušenia zákona, obligatórne uložiť sankciu za spáchaný správny delikt (dikcia uloží pokutu). Odvolací orgán k uvedenému zároveň poznamenáva, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia alebo na zníženie uloženej sankcie, nakoľko odvolací orgán považuje uloženú pokutu za primeranú. Podľa ustanovenia § 23 ods. 6 zákona o bezpečnosti hračiek, správny orgán zohľadňuje závažnosť a povahu zistených nedostatkov. Odvolací orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukládanie sankcií. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zisteným nedostatkom do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom, ktorých má odstrašiť od porušovania obdobných povinností, ako v prípade účastníka konania. Odvolací orgán v tejto súvislosti taktiež uvádza, že u účastníka konania bolo pri výkone kontroly zistené porušenie troch právnych povinností - § 7 ods. 1 písm. b), § 7 ods. 2 písm. d) a § 7 ods. 2 písm. e) bod 1. zákona o bezpečnosti hračiek, a to vo vzťahu k 2 druhom ponúkaných výrobkov (hračiek). Na základe predložených skutočností má odvolací orgán za to, že výška uloženej sankcie nemôže byť nižšia, ako tá, ktorú uložil prvostupňový správny orgán. Vzhľadom na uvedené skutočnosti, s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, považuje odvolací orgán výšku uloženej pokuty za primeranú zisteným nedostatkom. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Odvolací orgán súčasne uvádza, 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.

K námietke účastníka konania, že výška pokuty je takmer až likvidačná, odvolací správny orgán uvádza, že sa zaoberal primeranosťou uloženej sankcie, a či môže mať likvidačný charakter pre účastníka konania. Odvolací orgán sa domnieva, že pod likvidačným charakterom sankcie treba rozumieť situáciu, kde by uplatnením takejto sankcie došlo k likvidácii alebo zániku účastníka konania ako právnickej osoby. Podľa názoru odvolacieho orgánu však sankcia stanovená správnym orgánom vo výške 1 500,- €, nie je pre účastníka konania likvidačná, čo je zrejmé z verejne dostupných zdrojov, konkrétne z internetovej stránky www.registeruz.sk, kde v účtovnej závierke k 31.12.2023 je výsledok hospodárenia za účtovné obdobie po zdanení vo výške 18 830,- €. Okrem uvedeného je potrebné poukázať aj na pomerne veľké výnosy z hospodárskej činnosti účastníka konania k 31.12.2023 vo výške 710 050,- €. A preto aj vzhľadom na uvedené je pokuta vo výške 1 500,- €, pre porušenie § 7 ods. 1 písm. b), § 7 ods. 2 písm. d) a § 7 ods. 2 písm. e) bod 1. zákona o bezpečnosti hračiek, uložená prvostupňovým správnym orgánom v adekvátnej výške, a to najmä z dôvodu veľkej závažnosti konania zo strany účastníka konania.

Odvolací orgán zároveň podotýka, že uvádzané závery správneho orgánu majú dostatočnú oporu v skutkových zisteniach, ako aj v relevantných právnych predpisoch. Odvolací orgán zastáva tiež názor, že prvostupňový správny orgán v predmetnom rozhodnutí náležite odôvodnil

právne závery, ku ktorým dospel pri posudzovaní prípadu a pri určovaní výšky pokuty zohľadnil dôvody zisteného porušenia zákona o bezpečnosti hračiek, ako aj charakter porušených povinností. Odvolací správny orgán ponechal výšku postihu uvedenú v prvostupňovom rozhodnutí.

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

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

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa ustanovenia § 23 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek uloží výrobcovi, dovozcovi, splnomocnenému zástupcovi alebo distribútorovi pokutu od 500 do 30 000 eur, ak poruší povinnosť podľa § 4 ods. 1 písm. b) až f), i), j), l) až n) a p), § 5 ods. 2, § 6 ods. 1 písm. a), c) a d), § 6 ods. 2 písm. a) až d), g), i) a j), § 7 ods. 1 písm. a) až c), § 7 ods. 2 písm. a), c) až f), § 8, § 10 alebo § 16 ods. 11.

Podľa § 23 ods. 6 zákona o bezpečnosti hračiek: „*Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na závažnosť, čas trvania a následky protiprávneho konania a na opakované porušenie povinností podľa tohto zákona.*“

Pri určení výšky pokuty odvolací orgán prihliadol na nedodržanie zákazu ustanoveného v § 7 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty. Účastník konania sa dopustil porušenia zákona tým, že pri kontrole vykonanej dňa 12.09.2024 v prevádzkarni X-Vision, textil, obuv, hračky, Južná trieda 29, Košice bolo zistené, že tento nezabezpečil dodržiavanie povinnosti distribútora podľa § 7 ods. 1 písm. b) zákona o bezpečnosti hračiek, v zmysle ktorého distribútor nesmie sprístupniť hračku na trhu, ak s hračkou nie sú dodané bezpečnostné pokyny a upozornenia v štátnom jazyku. Z podkladov pre rozhodnutie jednoznačne vyplýva, že v čase kontroly sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali celkom 2 druhy vyššie špecifikovaných hračiek v celkovej hodnote 282,60 €, pri ktorých boli konštatované pochybenia, keď na obale týchto hračiek výrobca uviedol bezpečnostné upozornenie týkajúce sa obsluhy, resp. používania hračky len v cudzom jazyku (anglickom) a nie aj v štátnom jazyku. Podrobný popis nedostatkov vo vzťahu k jednotlivým druhom výrobkov – hračiek, je uvedený vyššie v odôvodnení tohto rozhodnutia.

Preverenie si úplnosti označenia daných výrobkov spadá do výslovnej kompetencie účastníka konania, ktorý je povinný pred tým, ako sprístupní hračku na trhu, preveriť si kompletnosť jej označenia, vrátane uvedenia bezpečnostných pokynov a upozornení v štátnom jazyku, t. j. v slovenskom jazyku, čo v danom prípade účastník konania preukázateľne nesplnil.

Odvolací orgán za použitia správnej úvahy ohľadom určenia výšky pokuty prihliadol najmä na závažnosť protiprávneho konania a s tým spojené možné následky. Vyššie špecifikované nedostatky považuje odvolací orgán za pomerne závažné. V zmysle zákona o bezpečnosti hračiek je účastník konania povinný zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol označený všetkými zákonom predpísanými údajmi. Pri absencii týchto informácií je porušené právo spotrebiteľa na riadne a úplné informácie o výrobku. Odvolací orgán pri určovaní výšky pokuty zároveň vzal do úvahy, že ponechanie vyššie uvedených výrobkov v priamej ponuke na predaj spotrebiteľovi by mohlo, v dôsledku chýbajúcich bezpečnostných pokynov a upozornení v štátnom jazyku, viesť k ohrozeniu zdravia a bezpečnosti spotrebiteľa pri ich nesprávnom, resp. nevhodnom použití, či nevhodnej manipulácii s výrobkami. Podľa odvolacieho správneho orgánu je predaj, resp. kúpa predmetných výrobkov ohrozovaním zdravia spotrebiteľa v prípade ich nesprávneho používania v dôsledku absencie bezpečnostných pokynov a upozornení v štátnom jazyku.

Odvolací správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že neposkytnutie relevantných dokumentov potrebných na identifikáciu subjektu, ktorý hračku distribútorovi dodal, a tiež dokumentov potrebných na preukázanie zhody hračky, možno

považovať za závažné porušenie povinnosti distribútora, ktorý sprístupnil hračku na trhu. Závažnosť protiprávneho konania spočíva tiež v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti pre distribútora poskytnúť na základe odôvodnenej žiadosti orgánu dohľadu členského štátu, v ktorom hračku sprístupnil na trhu, informácie a dokumentáciu potrebné na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku, garantoval orgánu dohľadu právo na informácie, a tým pádom právo na ochranu spotrebiteľa pred hračkami nespĺňajúcimi požiadavky určené v citovanej právnej úprave. Porušením danej povinnosti nebol úmysel zákonodarcu naplnený. Vydanie vyhlásenia o zhode vypovedá o tom, že bola posúdená zhoda výrobku, čo je podmienkou pre uvedenie výrobku na trh. Vypracovaniu vyhlásenia o zhode musí predchádzať aj reálne posúdenie zhody, ktoré má ustanovené pravidlá, a ktoré musia byť dodržané (napr. skúšky výrobku). Pokiaľ na výrobku nie je posúdená zhoda, zvyšuje sa riziko ohrozenia oprávneného záujmu, t. j. verejného záujmu v oblasti zdravia a bezpečnosti vo všeobecnosti, ochrany spotrebiteľov, ochrany životného prostredia a bezpečnosti, keďže práve na základe tejto informácie je možné zo strany orgánu dohľadu ďalej, v prípade potreby, vykonať všetky potrebné opatrenia smerujúce k ochrane trhu pred výskytom výrobkov predstavujúcich potenciálne ohrozenie bezpečnosti obzvlášť zraniteľnej skupiny spotrebiteľov - detí, ktorým sú tieto výrobky určené. Následok protiprávneho konania účastníka konania spočíva v nerešpektovaní oprávnenia orgánu dohľadu a vo výskyte výrobkov na trhu, u ktorých nemá orgán dohľadu dokumentáciou preukázaný ich súlad s požiadavkami zákona. Po zohľadnení neakceptovania zákonom stanovenej kompetencie správneho orgánu žiadať od distribútora informácie a dokumentáciu potrebné na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku a nesplnenia si informačnej povinnosti voči nemu, s poukazom na relevanciu problematiky výrobkov určených pre najzraniteľnejšiu skupinu spotrebiteľov – deti, možno považovať konanie účastníka konania za závažné porušenie zákona. Odvolací orgán zároveň pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že poskytnutie relevantných údajov o výrobcovi, splnomocnenom zástupcovi alebo dovozcovi, ktorý distribútorovi hračku dodal, je mimoriadne dôležité, keďže práve na základe týchto informácií je možné zo strany orgánu dohľadu ďalej, v prípade potreby, vykonať všetky potrebné opatrenia smerujúce k ochrane trhu pred výskytom výrobkov predstavujúcich potenciálne ohrozenie bezpečnosti obzvlášť zraniteľnej skupiny spotrebiteľov – detí, ktorým sú tieto výrobky (hračky) určené.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté na povahu výrobkov so zistenými nedostatkami, na počet a celkovú hodnotu dotknutých výrobkov, ako aj charakter chýbajúcich alebo len cudzojazyčne poskytnutých informácií.

Pokiaľ ide o následky protiprávneho stavu, následkom je nedodržanie minimálneho štandardu pri uvádzaní hračiek na trh. Len prísny dodržiavanie podmienok ustanovených právnymi predpismi pre uvádzanie hračiek na trh je možné zabezpečovať verejnú požiadavku, aby hračky ako výrobky požívajúce výhodu voľného pohybu tovaru v rámci Spoločenstva spĺňali požiadavky poskytujúce vysokú úroveň ochrany verejných záujmov, v tomto prípade bezpečnosti, čo je cieľom a zmyslom právnej úpravy zákona o bezpečnosti hračiek.

Čas trvania protiprávneho konania spadajúceho pod § 7 ods. 2 písm. d) zákona o bezpečnosti hračiek pretrváva až do súčasnosti, nakoľko účastníkom konania predložené doklady ku kontrolovaným 2 druhom hračiek (Vyhlásenia o zhode zaslané dňa 18.09.2024 prostredníctvom e-mailu), nebolo možné považovať za dokumentáciu potrebnú na preukázanie zhody hračky v štátnom jazyku, spĺňajúcu požiadavky zákona o bezpečnosti hračiek. Čas trvania protiprávneho konania spadajúceho pod § 7 ods. 2 písm. e) bod 1. zákona o bezpečnosti hračiek pretrváva tiež až do súčasnosti, nakoľko účastník konania do času vydania tohto rozhodnutia nepredložil správne orgánu relevantný nadobúdaci doklad, z ktorého by bolo možné identifikovať dodávateľa predmetných výrobkov (hračiek).

Odvolací správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že sa nejednalo o opakované porušenie povinností podľa zákona o bezpečnosti hračiek.

Odvolací orgán zastáva názor, že správny orgán prvého stupňa pri určovaní výšky pokuty zohľadnil okolnosti daného prípadu, ako aj dôvody zisteného porušenia, výšku postihu preto pokladá vzhľadom na skutkové zistenia za primeranú. Účastník konania je povinný pri výkone

svojej podnikateľskej činnosti rešpektovať všetky právne predpisy, ktoré sa vzťahujú na jeho činnosť; medzi tieto patrí aj zákon o bezpečnosti hračiek. V šetrenom prípade bolo preukázateľne zistené, že účastník konania príslušný právny predpis nerešpektoval. Charakter konania, rozsah zisteného porušenia povinností, ako aj následky pre spotrebiteľa nesplnením si vyššie uvedených povinností zo strany účastníka konania, odôvodňujú uloženie pokuty vo výške stanovenej správnym orgánom prvého stupňa.

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

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 01800824.

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

Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo : SK/0153/99/2024

Dňa : 20.02.2025

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 – **Wilsondo s. r. o., sídlo: Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná, IČO: 47 429 151**, kontrola začatá dňa 29.12.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.12.2022, ktorá pokračovala dňa 02.02.2023 v sídle spoločnosti Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 02.02.2023 a dňa 08.09.2023 v sídle spoločnosti Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná spísaním dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.02.2023 a bola ukončená dňa 14.12.2023 v sídle spoločnosti Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná spísaním dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.02.2023 a 08.09.2023, zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. P-856/2022, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0132/05/2023 zo dňa 18.06.2024, 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 v znení účinnom v čase porušenia povinnosti uložená peňažná pokuta vo výške **700,- EUR, slovom: sedemsto 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:

účastníkovi konania: Wilsondo s. r. o., sídlo: Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná, IČO: 47 429 151, kontrola začatá dňa 29.12.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina na základe Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.12.2022, ktorá pokračovala dňa 02.02.2023 v sídle spoločnosti Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 02.02.2023 a dňa 08.09.2023 v sídle spoločnosti Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná spísaním dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.02.2023 a bola ukončená dňa 14.12.2023 v sídle spoločnosti Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná spísaním dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.02.2023 a 08.09.2023, zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. P-856/2022,

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) si dňa 20.10.2021 prostredníctvom webového sídla účastníka konania www.detskapostel.com objednal (objednávka č. 102131561 zo dňa 20.10.2021), okrem iného výrobok: *detská posteľ domček 200x90 (farba: biela, lôžko WIKTOR biely)*, kód položky: *DL29057/BIE (91 kg) á 402,- €/ks v počte 2 ks v celkovej hodnote 804,- €*, za ktorý dňa 20.10.2021 bezhotovostne uhradil kúpnu cenu a bola mu dňa 21.10.2021 vystavená faktúra č. 202114772 a dňa 24.11.2021 mu boli doručené objednané výrobky. Dňa 02.12.2022 si spotrebiteľ prostredníctvom e-mailu uplatnil u účastníka konania ako predávajúceho reklamáciu výrobkov, v ktorej ako vadu uviedol: „Dobrý deň, chcel by som len povedať, že posteľe sú stále katastrofa. Vržganie je nezastaviteľné ani po tom ako som tam dal tie rošty, ktoré ste mi poslali. ...“, pričom uvedenú reklamáciu účastník konania nevybavil v zákonom

stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď predávajúci prostredníctvom e-mailov zo dňa 06.12.2022 a zo dňa 12.12.2022 požadoval doručiť reklamovaný tovar na adresu spoločnosti na technické posúdenie, a to i napriek tomu, že v e-maile zo dňa 05.12.2022 sám predávajúci uviedol, že výrobok sa nemá dať po rozmontovaní rozložiť („... *Dobrý deň, prechádzal som si návod na montáž Vašich postelí. Postele sa po postavení nemajú dať rozobrať ...*“), a teda sa jedná o výrobky, ktoré nemožno doručiť predávajúcemu. Taktiež na nemožnosť doručenia výrobkov bez ich rozloženia poukázal aj samotný spotrebiteľ v e-maile zo dňa 05.12.2022 z dôvodu veľkosti výrobkov („... *AKO VAM MAM POSLAŤ 2 POSTELE, ktoré sú 2,1 m dlhé a 1,9 m vysoké a nedajú sa demontovať? Postele mám navyše namontované na druhom poschodí rodinného domu a teda je nemožné tie postele dostať z tej izby (kvôli spomenutým rozmerom) ...*“). Predávajúci zároveň vo svojich Obchodných podmienkach nachádzajúcich sa na webovom sídle, platných v čase uzatvorenia zmluvy, v bode 8.13. uviedol: „*Ak je predmetom reklamácie tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je okrem splnenia podmienok podľa bodov 8.12. písm. a) a b) týchto reklamačných a obchodných podmienok povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru predávajúcim alebo treťou osobou určenou predávajúcim. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola vykonaná obhliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však predávajúci alebo ním určená osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu, reklamačné konanie začína dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu.*“, tzn. sám si vymienil, že pri tovare, ktorý sa nedá objektívne predávajúcemu doručiť, je kupujúci povinný poskytnúť predávajúcemu všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky, no predávajúci v žiadnom z e-mailov po uplatnení reklamácie dňa 02.12.2022 nepožadoval žiadnu súčinnosť na vykonanie obhliadky, a dokonca na viaceré návrhy spotrebiteľa (napr. v e-maile zo dňa 05.12.2022: „... *Prípadne môže kupujúci požadovať nápravu priamo na mieste. Žiadam teda o nápravu na mieste. ...*“) na vykonanie obhliadky, predávajúci sám uviedol, že nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť obhliadku u spotrebiteľa na jeho adrese (napr. v e-maile zo dňa 06.12.2022: „... *Naša spoločnosť nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť obhliadku u Vás na adrese. ...*“ a v e-maile zo dňa 12.12.2022: „... *Naša spoločnosť nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť obhliadku u Vás na adrese. ...*“). Obhliadka teda predávajúcim u spotrebiteľa zabezpečená nebola, išlo o výrobky, ktoré sa nedali objektívne doručiť predávajúcemu a v nadväznosti na vyššie uvedený bod 8.13. Obchodných podmienok platilo, že sa reklamačné konanie začalo dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu. Predávajúci reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom dňa 02.12.2022 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď nebola vybavená ani do času vykonania kontroly, (t. j. do dňa 14.12.2023);

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 **500,- EUR, slovom päťsto 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: 01320523.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „*SOI*“) so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, rozhodnutím uložil účastníkovi konania – **Wilsono s. r. o.** – peňažnú pokutu vo výške 700,- 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 29.12.2022 bola na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina začatá kontrola za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. P-856/2022, a to na základe Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.12.2022 s dorúčením dokladov od účastníka konania správneho orgánu dňa 04.01.2023. Kontrola pokračovala dňa 02.02.2023 v sídle spoločnosti Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 02.02.2023 a dňa 08.09.2023 v sídle spoločnosti Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná spísaním dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.02.2023 a bola ukončená dňa 14.12.2023 v sídle spoločnosti Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná spísaním dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.02.2023 a 08.09.2023. Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú e-mailom dňa 02.12.2022, v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote a porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách.

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/0132/05/2023 zo dňa 18.06.2024, 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 pri kontrole vykonanej dňa 14.12.2023 k predmetnej reklamacii 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 opravuje iné zrejme nesprávnosti, ktoré vznikli pri písomnom vyhotovovaní napadnutého rozhodnutia. Uvedené pochybenia spočívajú v tom, že prvostupňový správny orgán vo výroku napadnutého rozhodnutia, na str. 2 uvádza, že: „..., ktorú účastník konania nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ...“, pričom uvedené odvolací správny orgán upravuje nasledovne: „..., ktorú účastník konania nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ...“, nakoľko za porušenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nie je účastník konania v rámci daného konania sankcionovaný. Správny orgán prvého stupňa taktiež vo výroku napadnutého rozhodnutia, na str. 3 uviedol, že: „*Predávajúci reklamáciu uplatnenú dňa 2.12.2022 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď nebola vybavená ani do času vykonania kontroly, (t. j. do dňa 14.12.2023) a nevydal písomný doklad o jej vybavení najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia; ...*“, pričom uvedené odvolací orgán upravuje nasledovne: „*Predávajúci reklamáciu uplatnenú dňa 02.12.2022 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď nebola vybavená ani do času vykonania kontroly, (t. j. do dňa 14.12.2023); ...*“, nakoľko ako už bolo uvedené vyššie, účastník konania nie je za porušenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa v danom konaní sankcionovaný.

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 12.12.2022 bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-856/2022, žiadajúci preveriť plnenie povinností účastníka konania Wilsondo s. r. o., sídlo: Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná ako predávajúceho v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Podnet spotrebiteľa poukazoval na nevybavenie reklamácie výrobku (*detská posteľ domček 200x90, farba biela, ložko WIKTOR biely*) v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Za účelom prešetrenia daného podnetu spotrebiteľa začali inšpektori SOI dňa 29.12.2022 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina výkon kontroly, zameranej na preverenie plnenia povinností účastníka konania ako predávajúceho v zmysle 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*“), na základe Výzvy na doručenie dokladov zo dňa 29.12.2022 (doručenej do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk dňa 03.01.2023 na základe elektronickej doručenky), v ktorej orgán dozoru žiadal od účastníka konania doručiť do 10 dní odo dňa doručenia danej výzvy tieto doklady a vyjadrenia:

1. objednávku výrobku: *detská posteľ domček 200x90, farba biela a 402,- €* spotrebiteľa p. Ing. M. K.;
2. doklad o kúpe výrobku - faktúru č. 202114772 zo dňa 21.10.2021;
3. písomný doklad o prijatí platby za objednaný výrobok na základe vyššie uvedenej objednávky;
4. písomný doklad o zaslaní objednaného výrobku dotknutému spotrebiteľovi;
5. potvrdenie o prijatí reklamácie daného výrobku od spotrebiteľa;
6. doklad o vybavení danej reklamácie;
7. ak bola reklamácia vybavená zamietnutím a uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, doklad preukazujúci, že reklamáciu zamietla osoba oprávnená na vykonávanie záručných opráv, ako aj doklad preukazujúci, že spotrebiteľovi bola poskytnutá kópia odborného posúdenia do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie;
8. evidenciu o reklamáciách za rok 2021 a 2022 v časti týkajúcej sa dotknutého spotrebiteľa;
9. informácie, uvedené na webovom sídle kontrolovanej osoby, platné v čase predaja výrobku spotrebiteľovi (Obchodné podmienky, Reklamačný poriadok);
10. písomnú komunikáciu medzi kontrolovanou osobou ako predávajúcim a dotknutým spotrebiteľom a
11. podrobné písomné vyjadrenie k vyššie uvedenému podnetu spotrebiteľa.

Dňa 04.01.2023 bola správnomu orgánu od účastníka konania prostredníctvom e-mailu doručená:

1. e-mailová komunikácia medzi dotknutým spotrebiteľom a predávajúcim pred uskutočnením objednávky zo dňa 19.10.2021;
2. objednávka spotrebiteľa č. 102131561 zo dňa 20.10.2021, preukazujúca objednanie výrobkov: *detská posteľ domček 200x90 (farba: biela, ložko WIKTOR biely)*, kód položky: DL29057/BIE (91 kg) v počte 2 ks a obojstranný matrac *pohánka/kokos 200x90 Bambino Console (BABY COMFORT 90x200 JERSEY)*, kód položky: GM32631 (8,1 kg) v počte 2 ks v celkovej sume 1 032,- €;
3. detail pohybu účtu predávajúceho zo dňa 20.10.2021, preukazujúci úhradu sumy 1 032,- € spotrebiteľom predávajúcemu;
4. faktúra č. 202114772 zo dňa 21.10.2021 so špecifikáciou výrobkov: *detská posteľ domček 200x90 á 402,- €/ks* v počte 2 ks v celkovej hodnote 804,- € a obojstranný matrac *pohánka/kokos 200x90 Bambino Console á 95,- €/ks* v počte 2 ks v celkovej hodnote

228,- €, v súhrnnej cene za oba výrobky v sume 1 032,- € (v danej faktúre bol konkretizovaný spôsob platby bankovým prevodom s tým, že zásielka bude doručovaná kuriérom);

5. e-mailová komunikácia medzi dotknutým spotrebiteľom a predávajúcim ohľadom dodania tovaru zo dňa 17.10.2021, 28.10.2021 a 22.11.2021;
6. doklad definujúci dodanie výrobkov spotrebiteľovi dňa 24.11.2021;
7. doklad označený ako reklamácia č. 20220011 zo dňa 03.01.2022, v ktorom bol definovaný reklamovaný výrobok: detská posteľ domček 200x90, farba: biela, množstvo: 2, cena: 402,- €/ks, celkom suma: 804,- €, popis závady: Posteľ vŕzga. Mysleli sme, že to prejde, ale neprechádza, skúšali sme doťahovať skrutky, ale nepomáha. Postele doslova budia obidve deti a dokonca aj nás rodičov spiacich vo vedľajšej izbe. Navrhované riešenie: ak mi dokážete tie postele uviesť do stavu (nejakým technikom/ mechanikom), kedy sa na nich bude dať potichu spať, rád si ich ponechám. Inak by som rád tovar vrátil prípadne vymenil za nejaký uspokojivý tovar.
8. e-mailová komunikácia medzi dotknutým spotrebiteľom a predávajúcim z dní:
 - 03.01.2022 (od predávajúceho spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, p. K., mrzí nás vzniknutý problém! Prosíme Vás o doloženie fotografií postelí. Tiež bude potrebné poslať video, prípadne zvukový záznam vŕzgania. Následne Vás budeme kontaktovať riešením situácie. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J.S. Reklamačné oddelenie.“
 - 19.01.2022 (od predávajúceho spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, nakoľko do dnešného dňa nebola reklamácia podložená fotkami ani nutnou súčinnosťou, bude dočasne uzatvorená ako bezpredmetná. Akonáhle obdržíme potrebné údaje, bude riešená. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J.S. Reklamačné oddelenie.“
 - 27.01.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Dobrý deň. Posielam video. Je tam krásne počuť to pukanie pri každom pohybe na posteli, mám od Vás 2 rovnaké postele, obe sú rovnako hlučné. Cez deň je to slabo postrehnuteľné, ale v noci to doslova budí mňa s manželkou, ktorí spíme vo vedľajšej izbe. Naozaj je to neúnosné. Ďakujem.“
 - 02.02.2022 (od predávajúceho spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, p. K., prosíme Vás o zaslanie fotiek tovaru. Tovar nafotíte z viacerých strán, tiež odfoťte rošt bez matracu. Následne po obdržaní týchto fotiek, vieme Vašu reklamáciu otvoriť a riešiť. Za pochopenie ďakujeme. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J.S. Reklamačné oddelenie.“
 - 07.03.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Stačí takto?“
 - 07.03.2022 (od predávajúceho spotrebiteľovi) v znení: „Dobrý deň, p. K., ďakujeme za zaslanie videí a fotiek. Na základe obdržaných médií sme si všimli tento nedostatok: Rošt postele, musí byť pripevnený o spodný hranol na všetkých predurčených miestach (začiatok, stred a koniec) na oboch stranách. Váš rošt je pripevnený len na jednej strane. Inú vadu na tomto tovare nevidíme. Ak budú tieto zvuky vo vyššej miere prevládať, bude potrebné tovar demontovať zabaliť a doručiť na adresu našej spoločnosti. Následne tento tovar bude skontrolovaný znalcom a bude vyhotovený posudok a príčina týchto zvukov. Kontaktujte nás pred dorúčením tovaru na číslo uvedené nižšie. Je tiež potrebné brať do úvahy fakt, že sa jedná o posteľ z masívu dreva a teda pri vyvíjaní sily na časti postele je úplne normálne vydávanie zvukov (jemné praskanie, vŕzganie a pod.). V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J.S. Reklamačné oddelenie.“
 - 07.03.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Dobrý deň, viete byť konkrétnejší? Kde presne má byť rošt pripevnený o spodný hranol? Montoval som 2 tieto postele a nikde v návode som si nič také nevšimol. Bol by som vďačný za vizuálny návod, ak by ste mi ho sem mohli poslať. Ďalej mám rozmontovať, zabaliť a doručiť ovar, aby ste ho dali znalcovi, ktorý predpokladám, že mi z nejakého dôvodu nedá za pravdu

a potom čo? Budem mať 2 posteľe v nákupnej hodnote 800 EUR (!!!), ktoré už nebude možné znovu zmontovať? Alebo mi prídete to zmontovať Vy? Prečo mám taký pocit, že robíte všetko preto, aby ste ma od akejkoľvek ďalšej akcie demotivovali ďalšími úlohami a prípadnými finančnými stratami? Nemôže ten Váš znalec prísť a skontrolovať to priamo ku mne? Môžeme sa dohodnúť, že náklady na túto cestu bude hradiť strana, ktorá bude uznaná za držiteľa škody. Čo sa týka tej poslednej poznámky, tak to si s prepáčením snád iba robíte srandu? Na tej posteli spáva 20 kg dievčatko a vrzanie počujem o poschodie nižšie, keď pozerám TV. Keby sa jednalo o „jemné praskanie“, tak si tu s Vami nevypisujem. Máte tam videá, kde je krásne to vrzanie počuť. Opakujem, dal som 2 x 400 EUR za absolútne nevyhovujúcu kvalitu posteľe, na ktorej sa nedá plnohodnotne spať. Nejdem sa vyjadrovať o nočnej more, ktorú som zažil pri montovaní (absolútne neprehľadný návod, zle porobené vrty v ktorých nesedeli drobné kovania atď.) Prosím dajte mi vedieť čím skôr, ako si mám opraviť ten rošt, prípadne ako to budeme riešiť ďalej. Ďakujem. S pozdravom M. K. “

- 07.03.2022 (od predávajúceho spotrebiteľa) v znení: „Dobrý deň, p. K. V prílohe Vám zasielam na Vašich fotkách vyznačené miesta. Tiež posiadam poslednú stranu/bod montáže, kde je znázornené toto osadenie. Čo sa týka daného postupu pri znaleckom posudku, je to zákonom určený postup. Samozrejme Váš problém riešime s výrobcom, ktorý ako prvý uviedol všetky požiadavky, ktoré od Vás požadujeme (fotky, video). Obhliadka tovaru u Vás možná nie je. Stanovisko znalca nie je možné dopredu určiť, je teda možné, že Vám vadu uzná alebo neuzná. Z vlastných skúseností viem, že ak tovar vrzgá alebo praská, je tam najväčšia pravdepodobnosť pochybenia pri montáži. Samozrejme bez tovaru tento jav nevieme určiť. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J.S. Reklamačné oddelenie. “

- 07.03.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Ja som tam tie šróby mal. A vymontoval som ich, aby to vrzgalo trochu menej, kludne ich tam pridám a pošlem Vám video, že to ničomu nepomáha, skôr naopak. Skôr to vypadá, že tie rebrá roštu sú úplne od steny po stenu a každým ohnutím o tie steny vrzgajú. Preto som tie šróby odtiaľ dal preč. Tie rebrá roštu sú veľmi ohybné, čo trenie ešte podporuje (čo spôsobuje fakt, že evidentne nebolo použité riadne vysušené drevo, čo je teda viditeľný fakt a nedostatok na celej posteli). Môžem Vám znovu poslať video. Čo sa týka demontáže, napíšem to ešte raz a čakám fundovanú odpoveď akoby sa od predajcu nábytku žiadalo. Čo sa s tou posteľou stane, keď ju rozoberiem? Bude ešte zložiteľná do pôvodnej „kvality“? Ešte raz. Jedná sa o mäkké, nevysušené drevo. Niektoré šróby už teraz pretáčajú závit, čo sa mi stalo, keď som sa márne snažil ich dotiahnuť a znížiť hlučnosť posteľe. Viete mi dať zoznam znalcov, s ktorými pracujete? Ja si s nejakým zavolám a skúsím si objednať obhliadku posteľe. Skúste, prosím, spraviť aj Vy nejaký krok k vyriešeniu maximálnej nespokojnosti Vášho zákazníka. Zatiaľ to vypadá tak, že tovar je nereklamovateľný, pokiaľ nechcem niešť riziko úplnej straty peňazí aj tovaru v prípade, že Váš znalec neuzná moju reklamáciu. “

- 07.03.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Pozrite si toto staršie video ešte raz. Tu je jasne vidieť tie šróby, že tam boli, ako bolo v návode. A v tom istom videu aj počujete aký zvuk to vydáva a takisto vidíte aké strašne flexibilné tie rebrá roštu sú. “

- 16.03.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Dobrý deň. Deje sa niečo s touto vecou prosím? Ďakujem. MK. “

- 17.03.2022 (od predávajúceho spotrebiteľa) v znení: „Dobrý deň. p. K., fotky a videá sme poslali výrobcovi. Čakáme na jeho vyjadrenie. Samozrejme, môže byť vyžiadaný tovar. Upozornenie, nejedná sa o reklamáciu, nakoľko na reklamáciu je potrebné doručiť posteľ na adresu našej spoločnosti. Všetky tieto kroky sa konajú nad rámec nutnosti. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J. S. Reklamačné oddelenie. “

- 17.03.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Ďakujem za nadprácu.

Naozaj si to vážim, určite chápete, že vrátenie tovaru by bolo pre mňa ohromný zásah do normálneho fungovania a rovnako by to znamenalo nepredvídateľnú situáciu na rodinný rozpočet. 1) deti by nemali na čom spať, medzi tým ako by som odoslal posteľe a tým, kým by ste sa mi vyjadrili. 2) v prípade negatívneho vyjadrenia z Vašej strany by som o posteľe prišiel (keďže neverím, že sú schopné byť znovu zložené do funkčnej podoby) a teda by som musel znovu zainvestovať do nových posteľí. Tak mi prosím dajte vedieť, ako sa výrobca zachová. Budem dúfať vo férovosť, pretože Vás môžem ubezpečiť, že tie výrobky sú nefunkčné (strednodobá budem musieť zainvestovať do posteľí a tieto, v prípade, že moju reklamáciu neuznáte, môžem tak akurát spáliť v krbe. Ešte raz úprimne ďakujem za Vašu snahu s tým niečo spraviť. S pozdravom MK. “

- 28.03.2022 (od predávajúceho spotrebiteľa) v znení: „Dobrý deň, Vašu reklamáciu sme dnes odovzdali kuriérskej spoločnosti GLS. GLS Vás bude ešte kontaktovať ohľadom presnejšieho času doručenia formou sms správy. Prosím Vás, dajte nám vedieť, či prišlo všetko v poriadku. Ďakujeme. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 JS. Reklamačné oddelenie. “

- 28.03.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Dobrý deň. Nevieť či chápem. Niečo mi príde? Či niečo mám odovzdať? Ďakujem MK. “

- 29.03.2022 (od predávajúceho spotrebiteľa) v znení: „Dobrý deň, p. K, príde vám reklamácia. Nie je potrebné odovzdávať tovar. Len prijmite balík. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J.S. Reklamačné oddelenie. “

- 02.12.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Dobrý deň, chcel by som len povedať, že posteľe sú stále katastrofa. Vrzganie je nezastaviteľné ani po tom ako som tam dal tie rošty, ktoré ste mi poslali. Chcem Vás ešte raz požiadať o akúkoľvek ústretovosť Tie posteľe sú proste nepoužiteľné a ja ich budem musieť vymeniť, lebo budia nielen deti, ktoré v nich spia, ale aj nás rodičov, čo spíme vo vedľajšej izbe. Je až zarážajúce, že pri nábytku neexistuje poriadny reklamačný postup, pri ktorom by som nemusel posteľe rozoberať a posilať niekam na kontrolu dúfajú, že mi bude reklamácia uznaná a zatiaľ by moje deti asi spali na zemi. Tento výrobok v mojich očiach je totálny šmejd a je až hanba, že je možné také niečo vôbec kúpiť na trhu. Prosím Vás o návrh nejakého riešenia pretože mi je až do plaču, že som investoval 800 € do posteľí, ktoré môžem ani nie po roku vyhodiť do smetí. Vopred ďakujem, s pozdravom MK. “

- 05.12.2022 (od predávajúceho spotrebiteľa) v znení: „Dobrý deň, p. K., mrzí nás vzniknutý problém s Vašimi posteľami. Ako som uvádzal v predošlej komunikácii, je nutné skontrolovať všetky spoje a dotiahnuť ich. Ak vrzga samotný rošt, ktorý sme Vám zaslali nový, nevidím dôvod prečo ste situáciu neriešili okamžite. Ak Vám vadí pukanie a vrzganie tohto roštu, odporúčam Vám zakúpiť si iný napríklad lamelový rošt. Po viac ako roku používania posteľe, nevieme situáciu riešiť inak ako technickým posúdením na adrese našej spoločnosti. Za pochopenie ďakujeme. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J.S. Reklamačné oddelenie. “

- 05.12.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Tie posteľe, obidve, vrzgajú celé Snád' každá jedna súčiastka. Predpokladám, že sú vyrobené z nevysušeného dreva a teda tie mäkké časti sa ohýbajú a trú o seba. To môžem doťahovať aj dennodenne, bude sa to diať stále. Bez urážky, ale tá posteľ je totálny šmejd. Trpíme s nimi viac ako rok a neexistuje cesta von. Otázka. Ak vám ju pošlem na technické posúdenie a uznáte moje obavy, aký by bol ďalší postup? Pýtam sa preto, lebo mám v pláne tie posteľe proste zrušiť a kúpiť iné-poriadne. A teda by som Vám ich poslať na to preskúmanie a uznáte reklamáciu, vrátite mi peniaze? Alebo aký je štandardný postup? Ďakujem, MK. “

- 05.12.2022 (od predávajúceho spotrebiteľa) v znení: „Dobrý deň, neviem dopredu povedať, ako dopadne technické posúdenie tovaru. Každopádne ak sa uzná vada, je viac ako pravdepodobné, že to bude vada, ktorá sa dá odstrániť a teda v zmysle

občianskeho zákonníka § 622 bude dať odstránená. Bude vymenený chybný diel alebo diely, prípadne prebehne na tovare oprava vady. Vrátenie financií nebude v tomto prípade možné. Musím Vás však aj upozorniť, že v prípade, že tovar používate dlhšie obdobie, mohli ste sa na tovare objaviť aj vady alebo nedostatky, za ktoré nezodpovedá výrobca ani predajca. Tiež mohlo dôjsť k zásahom, ktoré sú nad rámec montážneho postupu alebo bežnej starostlivosti o nábytok, v takých prípadoch je reklamácia na základe posudku často zamietnutá. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J.S. Reklamačné oddelenie. “

- 05.12.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Jasné, že sa používa. Na to sa posteľ kupujú. A sťažnosti Vám posielať v podstate od prvého dňa, ako môžete vidieť v tejto komunikácii. Akurát, že riešenie z Vašej strany je neakceptovateľné. Keď Vám posteľ dnes pošlem, kedy mi ju vrátite? Pošlete mi zatiaľ náhradné posteľ, na ktorých môžu moje deti spať? Škoda, že je tá posteľ maľovaná. Mohol som ju aspoň spať v krbe ... takto je to čisto len jeden veľký problém. “

- 05.12.2022 (od predávajúceho spotrebiteľa) v znení: „Dobrý deň, zo zákona máme 30 kalendárnych dní od prevzatia zásielky na adrese našej spoločnosti. Naša spoločnosť neponúka náhradný tovar kým rieši reklamáciu. Naše navrhované riešenie je v zmysle občianskeho zákonníka. Viac pre Vás momentálne nevieme urobiť. Za pochopenie ďakujeme. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J.S. Reklamačné oddelenie. “

- 05.12.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „A v akom stave ju mám doručiť? Môžem ju rozložiť do posedného šrôbku tak, ako som ju dostal? Mám totiž strach, že ten materiál nebude schopný byť znovu zložený, keď sa to rozloží a potom predpokladám, že to dáte za vinu mne a automaticky reklamáciu neuznáte. Ako takému niečomu predídeme? V prípade, že uznáte reklamáciu, vrátite mi náklady na dopravu? Ďakujem, MK. “

- 05.12.2022 (od predávajúceho spotrebiteľa) v znení: „Dobrý deň, prechádzal som si návod na montáž Vašich postelí. Posteľ sa po postavení nemajú dať rozobrať. Väčšina dielov posteľe musia byť spolu zlepených. Ak ste tento krok pri montáži preskočili, môže to spôsobovať vržganie. Každopádne len za rok 2022 sme predali viac ako 40 týchto postelí (v bielom prevedení), pričom sme sa nestretli so žiadnou reklamáciou alebo nedostatkom. Pri reklamacii nevraciam náklady spojené s doručením tovaru na adresu našej spoločnosti, ani v prípade uznanej reklamácie. Na diely, ktoré budú poškodené pri demontáži alebo preprave, sa nedá vziať reklamácia. Preto je nutné postupovať opatrne a dbať na správne balenie. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J.S. Reklamačné oddelenie. “

- 05.12.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Postupoval som podľa návodu, včetně lepených sekcií. Preto sa pýtam. AKO VAM MAM POSLAŤ 2 POSTELE, ktoré sú 2,1 m dlhé a 1,9 m vysoké a nedajú sa demontovať? Posteľ mám navyše namontované na druhom poschodí rodinného domu a teda je nemožné tie posteľe dostať z tej izby (kvôli spomenutým rozmerom). Trochu som googlil a zistil som nasledovné: Pri uplatnení reklamácie, ak to je možné, kupujúci výrobok odovzdá predávajúcemu. V prípade nábytku, samozrejme, niekedy nie je možné okamžité doručenie. Jednou možnosťou je zaslať fotodokumentáciu. Ak ani to nie je postačujúce na posúdenie závady, povinnosťou predajcu je dohodnúť si s kupujúcim spôsob doručenia tovaru. Prípadne môže kupujúci požadovať nápravu priamo na mieste. Žiadam teda o nápravu na mieste. Vopred ďakujem. S pozdravom, M. K. “

- 06.12.2022 (od predávajúceho spotrebiteľa) v znení: „Dobrý deň, tovar je nutné doručiť na adresu našej spoločnosti k technickému posúdeniu. Naša spoločnosť nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť obhliadku u Vás na adrese. Do obdržania tovaru na adresu našej spoločnosti ostávame s pozdravom. V prípade otázok a nejasností,

nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J.S. Reklamačné oddelenie. “

- 06.12.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Dobrý deň, ešte raz zopakujem otázku. AKO ho mám doručiť, keď sa nedá rozložiť? Prípadná manipulácia ako znesenie postelí zo schodov, naloženie do auta a následná preprava ten tovar zaručene poškodí a bude to viesť k neuznaniu reklamácie. JE TO FYZICKY NEMOŽNÉ. Nežiadajte ma o niečo, čo je nemožné, prosím. Dajte mi funkčné riešenie, prosím. Alebo Vám jedno dám ja! Pozývam Vás ku nám na jednu noc na prespatie, nech zažijete peklo, ktoré ste mi predali na vlastné uši. Večer u máte v cene. “

- 06.12.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Alebo navrhujem pokus o zmierenie. Vráťte mi peniaze za 1 posteľ a môžem toto utrpenie ukončiť zmierom. Alternatívne by som Vám ponúkol iné riešenie. Ak mi dáte túto posteľ (link: <https://...>) ako odškodnenie +70 € zľava na druhú takú istú, tak ju od Vás kúpim. A pri dovoze Vášmu kuriérovi naložím rozobrané 2 postele, ktoré sú predmetom tejto reklamácie. “

- 12.12.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Môžem poprosiť nejakú odozvu? Ďakujem. “

- 12.12.2022 (od predávajúceho spotrebiteľa) v znení: „Dobrý deň, tovar je nutné doručiť na adresu našej spoločnosti k technickému posúdeniu. Naša spoločnosť nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť obhliadku u Vás na adrese. Do obdržania tovaru na adrese našej spoločnosti ostávame s pozdravom. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J. S. Reklamačné oddelenie. “

- 12.12.2022 (od spotrebiteľa predávajúcemu) v znení: „Pán S. Robíte si zo mňa srandu: Neodpovedáte mi na otázky a vraciate sa k niečomu, k čomu som sa viac krát vyjadril. Žiadate ma o NEMOŽNÉ, čo ste mimochodom Vy sám potvrdil. Keďže sa posteľ nedá rozobrať, nemôžem Vám ju poslať. Navrhol som Vám riešenia. Ak sa mi nevyjadríte k navrhovaným pokusom o zmier, tak sa s týmto prípadom obrátim na Slovenskú obchodnú inšpekciu, Spoločnosť ochrany spotrebiteľov aj na Združenie na ochranu práv občana - A VES. Nie je možné, aby som bol v situácii, že reklamácia nie je prevediteľná za podmienok, ktoré ste stanovili. “

- 12.12.2022 (od predávajúceho spotrebiteľa) v znení: „Dobrý deň, v zmysle dnešného telefonátu budeme vo Vašej žiadosti postupovať po obdržaní tovaru na adrese našej spoločnosti, prípadne po kontaktovaní SOL. Ďakujeme. V prípade otázok a nejasností, nás môžete kontaktovať na linku reklamačného oddelenia. Reklamácie: 02/222 007 02 J.S. Reklamačné oddelenie. “

9. Obchodné podmienky z webového sídla kontrolovanej osoby, platné v čase uzatvárania zmluvy na diaľku so spotrebiteľom aj v znení: „8.11. Ak tovar vykazuje vady, kupujúci má právo uplatniť reklamáciu v prevádzkarni predávajúceho v súlade s ust. § 18 ods. 2 Zákona tak že doručí tovar do prevádzkarne predávajúceho a doručí predávajúcemu prejav vôle kupujúceho uplatniť si svoje právo podľa bodov 8.1. až 8.5. týchto obchodných a reklamačných podmienok (ďalej len „Oznámenie o uplatnení reklamácie“) napr. vo forme vyplneného formulára na uplatnenie reklamácie, ktorý je umiestnený na príslušnej podstránke elektronického obchodu predávajúceho. Predávajúci odporúča tovar pri jeho zasielaní na reklamáciu poistiť. Zásielky na dobierku predávajúci nepreberú. Kupujúci je povinný v Oznámení o uplatnení reklamácie pravdivo uviesť všetky požadované informácie, najmä presne označiť druh a rozsah vady tovaru; kupujúci zároveň uvedie, ktoré zo svojich práv vyplývajúcich z ust. § 622 a 623 Občianskeho zákonníka uplatňuje. Kupujúci má právo uplatniť reklamáciu aj u osoby oprávnenej výrobcom tovar na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Zoznam určených osôb je uvedený v záručnom liste alebo ho kupujúcemu zašle na jeho žiadosť predávajúci. 8.12. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa dá doručiť predávajúcemu začína dňom, kedy sú splnené kumulatívne všetky nasledujúce podmienky: a) doručenie Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu, doručenie

reklamovaného tovaru od kupujúceho predávajúcemu alebo určenej osobe, b) doručenie prístupových kódov, hesiel a pod. k reklamovanému tovaru predávajúcemu, ak sú tieto údaje nevyhnutné na riadne vybavenie reklamácie. 8.13. Ak je predmetom reklamácie tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je okrem splnenia podmienok podľa bodov 8.12. písm. a) a b) týchto reklamačných a obchodných podmienok povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru predávajúcim alebo treťou osobou určenou predávajúcim. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola vykonaná obhliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však predávajúci alebo ním určená osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu, reklamačné konanie začína dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu.

10. doklad označený ako „žiadosť o nápravu - odstúpenie od kúpnej zmluvy - žiadosť o vrátenie kúpnej ceny tovaru“ zo dňa 28.12.2022, adresovaný spotrebiteľom predávajúcemu a
11. vyjadrenie kontrolovanej osoby k podnetu P-856/2022 zo dňa 04.01.2023.

Dňa 02.02.2023 kontrola pokračovala v sídle spoločnosti Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 02.02.2023 bez uložených opatrení. Po prehodení skutkového a právneho stavu veci bol v sídle spoločnosti Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná dňa 08.09.2023 spísaný dodatok k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.02.2023 s uloženým opatrením na základe zistených nedostatkov. Účastník konania bol zároveň v dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.02.2023 spísanom dňa 08.09.2023 poučený o možnosti podania písomnej námietky proti uloženému opatreniu v lehote do piatich pracovných dní odo dňa doručenia opatrenia, ak s opatrením nesúhlasí. Dňa 11.09.2023 bola správnomu orgánu doručená písomnosť s označením „Námietka k opatreniam k podnetu P-856/2022“ zo dňa 11.09.2023. Dňa 20.09.2023 vydal správny orgán rozhodnutie o podaných námietkach č. 2345/2023, ktorým podané námietky uznal. Rozhodnutie o podaných námietkach nadobudlo právoplatnosť dňa 06.10.2023 a je neoddeliteľnou súčasťou spisu č. P/0132/05/2023.

Z dôvodu nutnosti vykonania došetrenia so zachytením skutkového stavu ohľadom vybavenia ďalšej reklamácie, uplatnenej spotrebiteľom dňa 02.12.2022, bol vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti Wilsondo s. r. o., Zemianska Dedina 75, 027 43 Nižná dňa 14.12.2023 spísaný dodatok k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.02.2023 a 08.09.2023 s uloženými opatreniami na základe zistených nedostatkov. Účastník konania bol zároveň v dodatku k inšpekčnému záznamu zo dňa 02.02.2023 a 08.09.2023 spísanom dňa 14.12.2023 poučený o možnosti podania písomnej námietky proti uloženému opatreniu v lehote do piatich pracovných dní odo dňa doručenia opatrenia, ak s opatrením nesúhlasí. Dňa 20.12.2023 bola správnomu orgánu doručená písomnosť s označením „Námietka k opatreniam k podnetu P-856/2022“ zo dňa 18.12.2023. Dňa 21.12.2023 vydal správny orgán rozhodnutie o podaných námietkach č. 3291/2023, ktorým podané námietky zamietol. Rozhodnutie o podaných námietkach nadobudlo právoplatnosť dňa 03.01.2024 a je neoddeliteľnou súčasťou spisu č. P/0132/05/2023.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ (podávateľ podnetu) si dňa 20.10.2021 prostredníctvom webového sídla účastníka konania www.detskapostel.com objednal (objednávka č. 102131561 zo dňa 20.10.2021), okrem iného výrobok: *detská posteľ domček 200x90 (farba: biela, ložko WIKTOR biely), kód položky: DL29057/BIE (91 kg) á 402,- €/ks v počte 2 ks* v celkovej hodnote 804,- €, za ktorý dňa 20.10.2021 bezhotovostne uhradil kúpnu cenu a bola mu dňa 21.10.2021 vystavená faktúra č. 202114772 a dňa 24.11.2021 mu boli doručené objednané výrobky. Dňa 02.12.2022 si spotrebiteľ prostredníctvom e-mailu uplatnil u účastníka konania ako predávajúceho reklamáciu výrobkov, v ktorej ako vadu uviedol: „Dobrý deň, chcel by som len povedať, že posteľe sú stále katastrofa. Vrzganie je nezastaviteľné ani

po tom ako som tam dal tie rošty, ktoré ste mi poslali. ...“, pričom uvedenú reklamáciu účastník konania nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď predávajúci prostredníctvom e-mailov zo dňa 06.12.2022 a zo dňa 12.12.2022 požadoval doručiť reklamovaný tovar na adresu spoločnosti na technické posúdenie, a to i napriek tomu, že v e-maile zo dňa 05.12.2022 sám predávajúci uviedol, že výrobok sa nemá dať po rozmontovaní rozložiť („... Dobrý deň, prechádzal som si návod na montáž Vašich postelí. Postele sa po postavení nemajú dať rozobrať ...“), a teda sa jedná o výrobky, ktoré nemožno doručiť predávajúcemu. Taktiež na nemožnosť doručenia výrobkov bez ich rozloženia poukázal aj samotný spotrebiteľ v e-maile zo dňa 05.12.2022 z dôvodu veľkosti výrobkov („... AKO VAM MAM POSLAŤ 2 POSTELE, ktoré sú 2,1 m dlhé a 1,9 m vysoké a nedajú sa demontovať? Postele mám navyše namontované na druhom poschodí rodinného domu a teda je nemožné tie postele dostať z tej izby (kvôli spomenutým rozmerom) ...“). Predávajúci zároveň vo svojich Obchodných podmienkach nachádzajúcich sa na webovom sídle, platných v čase uzatvorenia zmluvy, v bode 8.13. uviedol: „Ak je predmetom reklamácie tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je okrem splnenia podmienok podľa bodov 8.12. písm. a) a b) týchto reklamačných a obchodných podmienok povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru predávajúcim alebo treťou osobou určenou predávajúcim. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola vykonaná ohliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však predávajúci alebo ním určená osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie obhliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu, reklamačné konanie začína dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu.“, tzn. sám si vymienil, že pri tovare, ktorý sa nedá objektívne predávajúcemu doručiť, je kupujúci povinný poskytnúť predávajúcemu všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky, no predávajúci v žiadnom z e-mailov po uplatnení reklamácie dňa 02.12.2022 nepožadoval žiadnu súčinnosť na vykonanie obhliadky, a dokonca na viaceré návrhy spotrebiteľa (napr. v e-maile zo dňa 05.12.2022: „... Prípadne môže kupujúci požadovať nápravu priamo na mieste. Žiadam teda o nápravu na mieste. ...“) na vykonanie obhliadky, predávajúci sám uviedol, že nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť obhliadku u spotrebiteľa na jeho adrese (napr. v e-maile zo dňa 06.12.2022: „... Naša spoločnosť nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť obhliadku u Vás na adrese. ...“ a v e-maile zo dňa 12.12.2022: „... Naša spoločnosť nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť obhliadku u Vás na adrese. ...“). Obhliadka teda predávajúcim u spotrebiteľa zabezpečená nebola, išlo o výrobky, ktoré sa nedali objektívne doručiť predávajúcemu a v nadväznosti na vyššie uvedený bod 8.13. Obchodných podmienok platilo, že sa reklamačné konanie začalo dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu. Predávajúci reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom dňa 02.12.2022 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď nebola vybavená ani do času vykonania kontroly, (t. j. do dňa 14.12.2023).

Týmto konaním účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predávajúci predmetnú reklamáciu, uplatnenú spotrebiteľom dňa 02.12.2022, nevybavil v zákonom stanovenej 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 odvolaní účastník konania uvádza, že podáva odvolanie proti rozhodnutiu správneho orgánu prvého stupňa z nasledovných dôvodov: 1) Neprimeraná výška pokuty. Pokutu vo výške 700,- € považuje účastník konania za neprimerane vysokú, nakoľko z verejne dostupných rozhodnutí, ktoré sú k nahliadnutiu na oficiálnej stránke www.soi.sk vyplýva, že v minulosti SOI udeľovala za porušenie rovnakých ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa

pokuty vo výške 200,- € až 400,- €. V tomto smere účastník konania poukazuje na viaceré rozhodnutia SOI, ktoré bližšie špecifikuje v podanom odvolaní. V bode 2) odvolania účastník konania napáda rozpor v rozhodnutiach o podaných námietkach a inšpekčných záznamoch, pričom uvádza, že v obdobných prípadoch, v rámci ktorých v nedávnej minulosti podával námietky došlo k rozporu. Špecifikácia prípadov: P-745/2023 - Objednávka č. 1021511232 zo dňa 10.02.2021, doručená dňa 25.02.2021 a P-856/2022 - Objednávka č. 102131561 zo dňa 20.10.2021, doručená dňa 24.11.2021. Inšpektorát SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v inšpekčnom zázname uviedol porušenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania poznamenáva, že v oboch prípadoch predložil rovnaké dokumenty a sprístupnil náhľad do reklamačného systému Retino, ktorý používa na evidenciu reklamácií, sťažností a odstúpení od kúpnej zmluvy už od roku 2019. V oboch uvedených prípadoch tiež účastník konania podal námietky, v ktorých uviedol, že splnil svoju povinnosť viesť evidenciu. Účastník konania k odvolaniu priložil aj kópie námietok. Ďalej uvádza, že pri podnete P-754/2023 bola evidencia po podaní námietok uznaná a pri podnete P-856/2022 bola evidencia z neznámeho dôvodu nedostatočná. V oboch podnetoch už pri výzve na doručenie dokladov predložil k prípadu kompletnú komunikáciu a všetky požadované doklady. Námietky k podnetu P-745/2023 boli podávané v neskoršom období, teda proti rozhodnutiu o námietkach k podnetu P-856/2022 už nebolo prípustné sa odvolať. Účastník konania taktiež uviedol, že verí, že v odvolaní bude SOI akceptovať jeho evidenciu, ktorá bola vždy dostupná k nahliadnutiu aj v prípadoch podnetov P-52/2022, P-856/2022 a P-754/2023, t. j. nebude sankcionovaný za absenciu evidencie, ktorá je reálne vedená a vždy bola k nahliadnutiu. V bode 3) odvolania s pomenovaním „Interné predpisy/Dobré meno spoločnosti“ účastník konania podotýka, že jeho spoločnosť sa zameriava na predaj nábytku, matracov a bytových doplnkov. V roku 2023 prijal benevolentnejšie postupy pre reklamácie. V nových interných predpisoch je spotrebiteľ na prvom mieste. Jeho reklamačné oddelenie má priamy pokyn predchádzať situáciám, kedy je spotrebiteľovi nevyhovené v prípadoch týkajúcich sa reklamácií. Z tohto dôvodu už nedochádza k situáciám ako je táto. Tiež začal užšie spolupracovať s asociáciou SAEC, ktorá mu napomáha v dodržiavaní predpisov/zákonov a správnosti ich výkladu. Od roku 2019 vyriešil viac ako 12 000 reklamácií a podnet P-856/2022 je prvým podnetom, za ktorý obdržal pokutu s represívno-výchovnou funkciou. Záverom účastník konania žiada, aby nebol pokutovaný za porušenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa a taktiež žiada o zníženie výšky pokuty za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 nezaväzujú 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.

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, vyplatí 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.

Odvolačný 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 i 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 ako predávajúci žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že by v prípade reklamácie spotrebiteľa uplatnenej e-mailom dňa 02.12.2022 u účastníka konania ako predávajúceho zabezpečil jej vybavenie v zákonom stanovenej lehote, v ktorej ako vadu uviedol: *„Dobrý deň, chcel by som len povedať, že postele sú stále katastrofa. Vŕzganie je nezastaviteľné ani po tom ako som tam dal tie rošty, ktoré ste mi poslali. ...“* Uvedenú reklamáciu účastník konania nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď predávajúci prostredníctvom e-mailov zo dňa 06.12.2022 a zo dňa 12.12.2022 požadoval doručiť reklamovaný tovar na adresu spoločnosti na technické posúdenie, a to i napriek tomu, že v e-maile zo dňa 05.12.2022 sám predávajúci uviedol, že výrobok sa nemá dať po rozmontovaní rozložiť (*„... Dobrý deň, prechádzal som si návod na montáž Vašich postelí. Postele sa po postavení nemajú dať rozobrať ...“*), a teda sa jedná o výrobky, ktoré nemožno doručiť predávajúcemu. Taktiež na nemožnosť doručenia výrobkov bez ich rozloženia poukázal aj samotný spotrebiteľ v e-maile zo dňa 05.12.2022 z dôvodu veľkosti výrobkov (*„... AKO VAM MAM POSLAŤ 2 POSTELE, ktoré sú 2,1 m dlhé a 1,9 m vysoké a nedajú sa demontovať? Postele mám navyše namontované na druhom poschodí rodinného domu a teda je nemožné tie postele dostať z tej izby (kvôli spomenutým rozmerom) ...“*). Predávajúci zároveň vo svojich Obchodných podmienkach nachádzajúcich sa na webovom sídle, platných v čase uzatvorenia zmluvy, v bode 8.13. uviedol: *„Ak je predmetom reklamácie tovar, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný, kupujúci je okrem splnenia podmienok podľa bodov 8.12. písm. a) a b) týchto reklamačných a obchodných podmienok povinný poskytnúť všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie obhliadky reklamovaného tovaru predávajúcim alebo treťou osobou určenou predávajúcim. Reklamačné konanie týkajúce sa tovaru, ktorý sa nedá objektívne doručiť predávajúcemu alebo ktorý je pevne zabudovaný začína dňom, kedy bola*

vykonaná ohliadka tovaru podľa prvej vety. Ak však predávajúci alebo ním určená osoba napriek poskytnutej potrebnej súčinnosti zo strany kupujúceho nezabezpečí vykonanie ohliadky v primeranej lehote, najneskôr však do 10 dní od doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu, reklamačné konanie začína dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu.“, tzn. sám si vymienil, že pri tovare, ktorý sa nedá objektívne predávajúcemu doručiť, je kupujúci povinný poskytnúť predávajúcemu všetku potrebnú súčinnosť na vykonanie ohliadky, no predávajúci v žiadnom z e-mailov po uplatnení reklamácie dňa 02.12.2022 nepožadoval žiadnu súčinnosť na vykonanie ohliadky, a dokonca na viaceré návrhy spotrebiteľa (napr. v e-maile zo dňa 05.12.2022: „... Prípadne môže kupujúci požadovať nápravu priamo na mieste. Žiadam teda o nápravu na mieste. ...“) na vykonanie ohliadky, predávajúci sám uviedol, že nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť ohliadku u spotrebiteľa na jeho adrese (napr. v e-maile zo dňa 06.12.2022: „... Naša spoločnosť nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť ohliadku u Vás na adrese. ...“ a v e-maile zo dňa 12.12.2022: „... Naša spoločnosť nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť ohliadku u Vás na adrese. ...“). Ohliadka teda predávajúcim u spotrebiteľa zabezpečená nebola, išlo o výrobky, ktoré sa nedali objektívne doručiť predávajúcemu a v nadväznosti na vyššie uvedený bod 8.13. Obchodných podmienok platilo, že sa reklamačné konanie začalo dňom doručenia Oznámenia o uplatnení reklamácie predávajúcemu. Predávajúci reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom dňa 02.12.2022 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď nebola vybavená ani do času vykonania kontroly, (t. j. do dňa 14.12.2023).

K poukazu účastníka konania na obdobné rozhodnutia SOI za porušenie rovnakých ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, odvolací správny orgán uvádza, že predmetné rozhodnutia sa týkajú prípadov, ktoré nie sú skutkovo zhodné s prípadom prejednávaným v rámci predmetného správneho konania. V citovaných rozhodnutiach bolo síce konštatované porušenie rovnakých zákonných ustanovení, avšak skutkový stav nie je zhodný so skutkovým stavom veci, ktorý je predmetom tohto konania. Pri rozhodnutiach č. P/0015/07/24 a č. P/0044/05/2023 bola pokuta uložená výlučne len vo vzťahu k porušeniu § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa. Ani v jednom rozhodnutí, na ktoré poukazuje účastník konania v odvolaní, nie je riešený prípad, kedy sám predávajúci nedodrží v súvislosti s porušením § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa postup, ktorý si vymienil vo svojich Obchodných podmienkach. Navyše napríklad rozhodnutia č. P/0069/08/23, č. P/0107/08/23 a č. P/0113/03/2023 sa týkali reklamácie poskytnutej služby a nie výrobku. Zároveň ani reklamované výrobky uvedené vo zvyšných rozhodnutiach (okrem už uvedených rozhodnutí č. P/0069/08/23, č. P/0107/08/23 a č. P/0113/03/2023), nie sú totožné s výrobkom v danom prípade a reklamovanou vadou. Odvolací orgán má za to, že v prípade účastníka konania nedošlo k porušeniu zásady materiálnej rovnosti, nakoľko správny orgán je povinný rozhodovať obdobne v prípadoch, kedy je skutkový stav totožný. V prípadoch, na ktoré sa účastník konania odvoláva, však nejde o rovnaký prípad. V prípade, kedy nejde o rovnaký ani podobný prípad a správny orgán uloží pokutu v rôznej výške, nejde o vybočenie zo zákonom stanovených kritérií. Odvolací orgán si taktiež dovoľuje poukázať aj na skutočnosť, že správne orgány pri vydávaní rozhodnutí pristupujú ku každému prípadu individuálne na základe objektívnych okolností každého prípadu tak, ako aj v tomto prípade, pričom aj výška pokuty odzrkadľuje okolnosti každého prípadu. Existencia rozhodnutí, na ktoré účastník konania poukazuje vo veci iných účastníkov konania, nezakladá sama osebe prekážku, aby správny orgán posúdil predmetnú vec odlišne. V prejednávanom prípade nebolo zistené pochybenie správneho orgánu prvého stupňa, ktoré by odôvodňovalo zrušenie rozhodnutia, pričom ako už z vyššie uvedeného znenia odôvodnenia rozhodnutia vyplýva, odvolací orgán pristúpil k zníženiu sankcie na výšku zodpovedajúcu zistenému porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací orgán záverom poznamenáva, že právne posúdenie zisteného skutkového stavu patrí správne 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). Odvolací orgán už len dopĺňa, že 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.

K námietkam účastníka konania uvedeným v bode 2) 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 argumentom účastníka konania uvedeným v bode 3) odvolania, že jeho spoločnosť sa zameriava na predaj nábytku, matracov a bytových doplnkov, že v roku 2023 prijal benevolentnejšie postupy pre reklamácie, že v nových interných predpisoch je spotrebiteľ na prvom mieste, že jeho reklamačné oddelenie má priamy pokyn predchádzať situáciám, kedy je spotrebiteľovi nevyhovené v prípadoch týkajúcich sa reklamácií, pričom z uvedeného dôvodu už nedochádza k situáciám ako je táto, a že začal užšie spolupracovať s asociáciou SAEC, ktorá mu napomáha v dodržiavaní predpisov/zákonov a správnosti ich výkladu, odvolací správny orgán uvádza, že ich považuje za subjektívne a právne irelevantné. 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. Na základe uvedeného odvolací správny orgán hodnotí argumenty účastníka konania ako neopodstatnené.

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.

Odvolačný 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 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 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.

Odvolačný 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 namieta, že pokuta vo výške 700,- € je neprimerane vysoká, pričom žiada, aby nebol pokutovaný za porušenie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa a taktiež žiada o zníženie výšky pokuty za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. 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 zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. 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 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 zmenenej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. Bližšie zdôvodnenie výšky uloženej pokuty poskytol odvolací orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. Na ostatné okolnosti, ktoré účastník konania uviedol vo svojom odvolaní, odvolací orgán neprihliadal. Nakoľko porušenie 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. 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 odvolací 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 pri určení výšky pokuty zohľadnil tiež skutočnosť, že účastník konania nedodrжал svoj postup upravený v bode 8.13. Obchodných podmienok, týkajúci sa reklamačného konania pri tovare, ktorý sa nedá objektívne doručiť, navyše v súvislosti so žiadosťou spotrebiteľa (napr. v e-maile zo dňa 05.12.2022: „... *Prípadne môže kupujúci požadovať nápravu priamo na mieste. Žiadam teda o nápravu na mieste. ...*“) na vykonanie obhliadky uviedol, že nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť obhliadku u spotrebiteľa na jeho adrese (napr. v e-maile zo dňa 06.12.2022: „...*Naša spoločnosť nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť obhliadku u Vás na adrese. ...*“ a e- maile zo dňa 12.12.2022: „... *Naša spoločnosť nemá technikov, ktorí môžu a dokážu zabezpečiť obhliadku u Vás na adrese. ...*“).

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 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.