

Číslo: SK/0148/99/2024

Dňa: 17.04.2026



ROZHODNUTIE

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 – **e-smoke s.r.o., sídlo: Švabinského 1063/3, Bratislava - mestská časť Petržalka 851 01, IČO: 47 486 368**, kontrola začatá *zaslaním výzvy* zo dňa 17.08.2023 účastníkovi konania a následne ukončená dňa 12.09.2023 *spísaním inšpekčného záznamu* v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj č. P/0148/01/2023 zo dňa 27.06.2024, 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 **500,- EUR, slovom: päťsto eur**, pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti, podľa § 59 ods. 2 Správneho poriadku takto

r o z h o d o l

Slovenská obchodná inšpekcia, Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave odvolanie účastníka konania **zamieta a rozhodnutie** Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj č. P/0148/01/2023 zo dňa 27.06.2024 **potvrďuje**.

O d ô v o d n e n i e

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – e-smoke s.r.o. - peňažnú pokutu vo výške 500,- EUR pre porušenie povinnosti podľa § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v znení účinnom v čase porušenia povinnosti (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

Inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj bolo kontrolou začatou *zaslaním výzvy* zo dňa 17.08.2023 účastníkovi konania a následne ukončenou dňa 12.09.2023 *spísaním inšpekčného záznamu* v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj zistené, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania v zákonom stanovenej lehote odvolanie.

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

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

Podľa § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.: „*Ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.*“

Podľa § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. „*Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.*“

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

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

Preskúmaním napadnutého rozhodnutia, ako aj konania, ktoré predchádzalo jeho vydaniu, odvolací správny orgán nezistil dôvod na zmenu alebo zrušenie napadnutého rozhodnutia. Skutkový stav považuje odvolací správny orgán za presne a spoľahlivo zistený a zdokumentovaný v inšpekčnom zázname spísanom dňa 12.09.2023 v priestoroch Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj. Odvolací správny orgán sa zároveň stotožňuje aj s právnou kvalifikáciou takto zisteného skutkového stavu zo strany správneho orgánu prvého stupňa.

Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia; čo účastník konania porušil.

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľky p., email:@azet.sk, evidovaného správnym orgánom pod č. 370/2023 a preverenia dodržiavania ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa bol účastník konania vyzvaný inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj prostredníctvom výzvy zo dňa 17.08.2023 na zaslanie požadovaných dokladov týkajúcich sa predmetného podnetu spotrebiteľky. Išlo o nasledovné **doklady**:

- Písomné stanovisko k predmetu podania č. 370/2023.
- Objednávka a faktúra spotrebiteľky k zakúpenému tovaru.
- Treba uviesť, či „cartridge“ bol súčasťou balenia spotrebiteľkou zakúpeného výrobku „Joytech Ego Pod AST“.
- Z evidencie reklamácií preukázateľné doklady o prijatí reklamácie spotrebiteľky (údaj o dátume uplatnenia reklamácie, resp. prijatia, či nahlásenia reklamácie).
- Preukázateľný doklad o spôsobe vybavenia reklamácie.

- Preukázateľný doklad o tom, že spotrebiteľka bola o spôsobe vybavenia reklamácie informovaná (napr. odoslanie odpovede spotrebiteľke na reklamáciu spolu s kópiou podacieho lístka a pod.).
- V prípade zamietnutia reklamácie treba predložiť preukázateľný doklad o tom, že reklámia bola zaslaná na odborné posúdenie, autorizovanej, notifikovanej, akreditovanej osobe alebo osobe oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv a samotný odborný posudok (pri uplatnení si reklamácie počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku).
- V prípade zamietnutia reklamácie počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku je potrebné zaslať aj preukázateľný doklad o tom, že spotrebiteľovi bolo predložené odborné posúdenie v lehote 14 dní, odo dňa vybavenia reklamácie.
- V prípade zamietnutia reklamácie, uplatnenej spotrebiteľkou po 12 mesiacoch od kúpy výrobku je potrebné predložiť preukázateľný doklad o tom, že bola spotrebiteľka informovaná komu môže reklamované vady dať na odborné posúdenie.
- Iné doklady preukazujúce dátum a spôsob vybavenia podnetu spotrebiteľky č. 370/2023, ak bola vec doriešená dodatočne iným spôsobom.
- Kompletnú komunikáciu medzi kontrolovanou spoločnosťou a spotrebiteľkou.
- Všeobecné obchodné podmienky spolu s reklamačným poriadkom.
- Materiál týkajúci sa spôsobu doriešenia predmetného spotrebiteľského podnetu č. 370/2023.

Dňa 24.08.2023 boli do aktivovanej schránky orgánu dozoru zo strany účastníka konania zaslané doklady k podnetu spotrebiteľky p., e-mail:@azet.sk, evidovaného pod č. 370/2023.

Následne bola inšpektorom SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj dňa 12.09.2023 na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj ukončená kontrola, ktorej výsledok je *spísaný v Inšpekčnom zázname* zo dňa 12.09.2023, a ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 28.09.2023.

V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe kópii dokladov doručených spotrebiteľkou a účastníkom konania bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľky p., e-mail:@azet.sk, uplatnenú dňa 15.02.2023 (podacie číslo zásielky RF915401441SK, pričom predmetná zásielka bola predávajúcemu doručená dňa 16.02.2023, dátum prijatia reklamácie vyplýva aj z dokladu o vybavení reklamácie, predloženom účastníkom konania) zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – Joyetech eGo Pod AST version – farba: Sapphire Blue v hodnote 10,95 € (Faktúra vystavená č. #IN118961 s dátumom vystavenia a s dátumom dodania 04.10.2022) zamietnutím (e-mail zo dňa 01.03.2023 o 16:31 zaslaný z emailovej adresy info@e-smoke.sk na e-mailovú adresu@azet.sk, v ktorom sa okrem iného uvádzalo ...*Reklamácia bola zamietnutá z dôvodu neprejavenia reklamovanej závady) bez odborného posúdenia.*

Uvedeným vyššie vymedzením konaním sa účastník konania dopustil porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

Účastník konania v bode 1 podaného odvolania uvádza, že reklámia nebola zamietnutá, preto účastníkovi konania nevznikla povinnosť predložiť odborné posúdenie a uloženie sankcie považuje za absolútne nedôvodné. Uvádza, že v danom prípade nebolo možné ani uvažovať o odbornom posúdení, keďže výrobok bol bez reklamovanej vady. Má za to, že reklámia bola vybavená v súlade s ust. § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa písomnou výzvou spotrebiteľky na prevzatie plnenia, čo celkom zreteľne vyplývalo z e-mailu spotrebiteľke zo dňa 01.03.2023. Zamestnanec vybavujúci reklamáciu v oznámení o vybavení

reklamácie síce použil aj frázu „reklamácia bola zamietnutá“, čo sa v maloobchodnej praxi bežne používa v prípadoch, kedy reklamácií nie je vyhovie, no spotrebiteľka bola zároveň vyzvaná na oznámenie preferovaného spôsobu spätného doručenia reklamovaného výrobku „z dôvodu neprejavu reklamovanej závady“, bola oboznámená s tým, že reklamovaný výrobok je plne funkčný a môže ho používať na účel, na ktorý ho zakúpila. Ďalej uvádza, že to, že zákon o ochrane spotrebiteľa v ust. § 2 písm. m) rozlišuje medzi vybavením reklamácie ukončením reklamačného konania písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo odôvodneným zamietnutím reklamácie znamená, že sa uplatnia za rozdielnych okolností. Dodáva, že v danom prípade výrobok bez pochybností nemá vadu reklamovanú spotrebiteľkou, je plne funkčný a bolo podľa názoru účastníka konania správne ju vyzvať na jeho prevzatie. Pri neexistujúcej vade niet čo odborne skúmať. Zamietnutie reklamácie s odborným posúdením by zodpovedalo situácii, ak by výrobok mal reklamovanú vadu, no odborný posudok by potvrdil, že za ňu nezodpovedá predávajúci. V oboch prípadoch sú dôsledky pre spotrebiteľa rozdielne. V danom prípade spotrebiteľka môže výrobok ďalej používať v súlade s účelom, na ktorý si ho zakúpila, preto účastník konania nemôže súhlasiť so záverom SOI, že reálnym výsledkom reklamačného konania bolo zamietnutie reklamácie spotrebiteľky. Taký výklad zákona, podľa ktorého by bol predávajúci povinný dať odborne preskúmať bezvadný výrobok, nemôže v právnom štáte z hľadiska účelu predmetného ust. § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa podľa účastníka konania obstať. Uvádza, že zmyslom odborného posúdenia vady nie je nezmyselná ekonomická šikana predávajúceho, ktorá by nastala pri odbornom posudzovaní bezvadných výrobkov, ale ochrana spotrebiteľa pred neodôvodneným odmietnutím zodpovednosti za (existujúce) vady, čo je pri neexistencii reklamovanej vady už len pojmovovo vylúčené. Vzhľadom na uvedené má účastník konania za to, že SOI pri posúdení veci postupovala prísne formalisticky bez toho, aby vyhodnotila všetky okolnosti, najmä neprihliadla na celý obsah a význam oznámenia spotrebiteľke, čo viedlo k celkom nesprávnemu záveru o porušení povinnosti a nedôvodnému uloženiu sankcie. V bode 2. účastník konania uvádza, že správne trestanie sa v súlade s ustálenou judikatúrou analogicky riadi základnými zásadami platnými v trestnom práve. Pri trestaní sa uplatňuje povinná retroaktivita v prospech páchatel'a, vyplývajúca priamo z článku 50 ods. 6 Ústavy Slovenskej republiky, podľa ktorého sa trestnosť činu posudzuje a trest sa ukladá podľa zákona účinného v čase, keď bol čin spáchaný. Neskorší zákon sa použije, ak je to pre páchatel'a priaznivejšie. Nová právna úprava, zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, ktorým bol zrušený zákon o ochrane spotrebiteľa s účinnosťou od 01. júla 2024, je pre účastníka konania jednoznačne priaznivejšia, nakoľko povinnosť vyplývajúca z ust. § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktorú bola účastníkovi konania uložená pokuta, už nie je správnym deliktom. Na podporu tohto odvolacieho dôvodu účastník konania poukazuje na rozhodnutie Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 6Asan/9/2017 zo dňa 21. februára 2018, zverejnené v zbierke pod č. R 40/2018. V bode 3 podaného odvolania vzhľadom na uvedené účastník konania žiada odvolací správny orgán, aby po preskúmaní veci napadnuté rozhodnutie zrušil a správne konanie zastavil.

K tomu odvolací správny 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 správny orgán vyhodnotil tvrdenia účastníka konania ako právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezabavujú zodpovednosti za kontrolou presne a spoľahlivo zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Odvolací správny orgán má za to, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany prvostupňového správneho orgánu. Výsledky šetrenia

uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania pre porušenie povinnosti vyplývajúcej z ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací správny orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu.

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

V zmysle § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona rozumie „*odborným posúdením písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv*“.

V zmysle § 2 písm. u) zákona o ochrane spotrebiteľa sa na účely tohto zákona rozumie „*odbornou starostlivosťou úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti*“.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa „Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.“

V bode 1 podaného odvolania účastník konania uvádza, že má za to, že predmetná reklamácia bola vybavená zákonným spôsobom – písomnou výzvou na prevzatie plnenia, čo vyplýva aj z e-mailu zo dňa 01.03.2023, ktorý bol zaslaný spotrebiteľke, a teda nešlo o zamietnutie reklamácie.

Odvolací správny orgán má za to, že z obsahu predmetného e-mailu, na ktorý poukazuje účastník konania jednoznačne vyplýva, že účastník konania reklamáciu zamietol, keď explicitne uviedol, že „Reklamácia bola zamietnutá z dôvodu neprejavenia reklamovanej závädy“. Uvedený úkon zo strany predávajúceho je preto potrebné jednoznačne právne kvalifikovať ako odôvodnené zamietnutie reklamácie.

Je potrebné uviesť, že právna úprava v ust. § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa rozlišuje medzi jednotlivými spôsobmi vybavenia reklamácie, v danom prípade medzi odôvodneným zamietnutím reklamácie a písomnou výzvou na prevzatie plnenia. Uvedené spôsoby vybavenia reklamácie predstavujú svojou povahou odlišné a právne nezameniteľné právne inštitúty.

Podstatou inštitútu písomnej výzvy na prevzatie plnenia je existencia plnenia, ktoré má byť spotrebiteľovi odovzdané, a súčasne (kumulatívne) prejav vôle predávajúceho smerujúci k tomu, aby spotrebiteľ toto plnenie prevzal. V posudzovanom prípade však žiadne plnenie nevzniklo, t. j. predávajúci preukázateľne nevykonával opravu, výmenu ani iné plnenie, nakoľko reklamácia bola zamietnutá (neuznaná). O výzve na prevzatie - v závislosti od spôsobu vybavenia reklamácie - opraveného výrobku, nového výrobku, kúpnej ceny alebo zľavy z kúpnej ceny, možno hovoriť iba v prípade uznanej reklamácie. Odvolací správny orgán si dovoľí konštatovať, že účelom zaradenia daného inštitútu k zákonným spôsobom vybavenia reklamácie je dodržanie zákonného postupu v rámci reklamačného konania zo strany predávajúceho aj v prípade pasivity spotrebiteľa, ktorý si napríklad neprevezme opravený výrobok.

Uvedený právny záver odvolací správny orgán podporuje rozsudkom **Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 6Sžo/203/2010 zo dňa 22.06.2011**, ktorý uviedol: „Zákon o ochrane spotrebiteľa explicitne v § 2 písm. m) upravuje možnosti ukončenia reklamačného konania, ktoré má predávajúci k dispozícii v rámci tridsaťdňovej lehoty. Jednou zo zákonom povolených možností ukončenia reklamačného konania je aj písomná výzva na prevzatie plnenia, umožňujúca predávajúcemu, v prípade pasívneho správania spotrebiteľa v podobe neprevzatia si opraveného výrobku, legitímne ukončiť reklamačné konanie, bez následných konzekvencií ustanovených v § 24 citovaného zákona.“

V predmetnom prípade, kedy reklamácia bola preukázateľne vybavená odôvodneným zamietnutím (neuznaná), ak by aj spotrebiteľ bol vyzvaný na prevzatie výrobku, išlo by len o vrátenie pôvodného výrobku, a teda o následný úkon predávajúceho po vybavení reklamácie.

Najvyšší súd Slovenskej republiky v rozsudku sp. zn. 4Asan/3/2016 zo dňa 08.11.2017 uviedol, že „zákon o ochrane spotrebiteľa v § 2 písm. m/ taxatívne upravuje možnosti ukončenia reklamačného konania, ktoré má predávajúci k dispozícii v rámci tridsaťdňovej lehoty. Jednou zo zákonom povolených možností ukončenia reklamačného konania je aj písomná výzva na prevzatie plnenia, umožňujúca predávajúcemu (pokiaľ nevybavil reklamáciu iným zo zákonných postupov) legitímne ukončiť reklamačné konanie, bez následkov ustanovených v § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa.“

Zároveň je potrebné poukázať na skutočnosť, že predmetný e-mail nepredstavuje ani po obsahovej stránke výzvu smerujúcu k prevzatíu výrobku spotrebiteľom. Naopak, jeho obsah nasvedčuje tomu, že predávajúci rátať výlučne s odoslaním výrobku prostredníctvom doručovacej služby, prípadne jeho pribalením k inej objednávke. Takýto postup fakticky vylučuje osobné prevzatie výrobku a nezodpovedá povahe výzvy na prevzatie plnenia.

Z uvedeného vyplýva, že v predmetnom prípade nešlo o písomnú výzvu na prevzatie plnenia z dôvodu, že bola vybavená iným zo zákonných postupov – zamietnutím, ale naviac ani po obsahovej stránke zaslaného e-mailu nešlo o výzvu, ktorá by smerovala k prevzatíu výrobku spotrebiteľom.

Odvolací správny orgán v tejto súvislosti poukazuje aj na rozhodnutie **Najvyššieho súdu SR sp. zn. 4Asan/3/2016**, v ktorom sa súd zaoberal otázkou, či došlo nielen k existencii plnenia, ale aj k preukázaniu skutočnosti, že predávajúci spotrebiteľa na jeho prevzatie **riadne a preukázateľne vyzval**.

Na základe vyššie uvedených skutočností považuje odvolací správny orgán argumentáciu účastníka konania za účelovú a nedôvodnú s cieľom vyhnúť sa zodpovednosti za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ostatné skutočnosti, na ktoré účastník konania v tomto bode podaného odvolania poukázal (úvahy, akej situácii by zodpovedalo zamietnutie reklamácie s odborným posúdením; že reklamovaný výrobok bol bez vady a teda odborné posúdenie by predstavovalo v takomto prípade nezmyselnú ekonomickú šikanu predávajúceho a pod.) odvolací správny orgán vyhodnotil, aj vzhľadom na vyššie uvedenú právnu argumentáciu, za subjektívne a právne irelevantné. Účastník konania za porušenie predmetnej povinnosti zodpovedá objektívne, bez ohľadu na zavinenie a ostatné okolnosti, za ktorých k porušeniu zákona došlo. K objektívnej zodpovednosti účastníka konania sa odvolací správny orgán bližšie vyjadruje v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Odvolací správny orgán si dovoľuje zdôrazniť, že ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú kogentné a nemožno sa od nich odchýliť. Účastník konania bol v predmetnom prípade povinný vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia.

V súvislosti s námietkami účastníka konania uvádzanými v bode 2 podaného odvolania, týkajúcimi sa uplatnenia zásad platných v trestnom práve (trestnosť činu sa posudzuje a trest

sa ukladá podľa zákona účinného v čase, keď bol čin spáchaný; neskorší zákon sa použije, ak je to pre páchatel'a priaznivejšie) odvolací správny orgán uvádza nasledovné.

Odvolací správny orgán sa v prvom rade zaoberal otázkou časovej pôsobnosti právnej úpravy, keďže táto je rozhodujúca pre posúdenie práv a povinností účastníka konania.

Odvolací správny orgán už vyššie v tomto rozhodnutí citoval prechodné ustanovenia zákona č. 108/2024 Z. z., podľa ktorých postupoval. Podľa § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z.: „*Ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.*“

V posudzovanom prípade bolo preukázané, že k uzavretiu zmluvného vzťahu medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou došlo dňa 04.10.2022, kedy účastník konania vystavil spotrebiteľke faktúru č.: #IN118961 v celkovej hodnote 30,95 € s DPH na zaplatenú sumu, v ktorej sa nachádzal aj výrobok – Joyetech Ego Pod AST version – farba: Sapphire Blue v hodnote 10,95 € s DPH. **Uplatnený nárok z reklamácie predstavuje nárok zo zodpovednosti za vady vyplývajúci z uvedeného zmluvného vzťahu.** Z tohto dôvodu je potrebné predmetný nárok posudzovať podľa právnej úpravy účinnej do 30. júna 2024.

Z hľadiska právnej teórie predstavujú prechodné (intertemporálne) ustanovenia právneho predpisu kogentný nástroj zákonodarcu na určenie časovej pôsobnosti právnych noriem. Tieto ustanovenia majú povahu lex specialis a majú prednosť pred všeobecnými interpretačnými princípmi, vrátane zásady aplikácie priaznivejšej právnej úpravy. Ich účelom je zabezpečiť princíp právnej istoty a ochranu legitímnych očakávaní účastníkov právnych vzťahov.

Aplikácia právnej úpravy účinnej od 1. júla 2024 na právne vzťahy vzniknuté pred jej účinnosťou by bola v rozpore s vyššie citovaným kogentným prechodným ustanovením zákona č. 108/2024 Z. z. a predstavovala by neprípustnú retroaktívnu aplikáciu právnej normy. Zásada aplikácie priaznivejšej právnej úpravy nemôže prelomiť výslovné prechodné ustanovenie zákona, keďže by tým došlo k obchádzaniu zákonodarcom určenej časovej pôsobnosti právnej úpravy. Navyše zákon č. 108/2024 Z.z.v § 53 ods. 1 prvá veta výslovne stanovuje, že sa vzťahuje len na zmluvy uzavreté po 30.06.2024, t.j. pre režim všetkých starších zmlúv je jednoznačne smerodajná (a to aj počas účinnosti zákona č. 108/2024 Z.z.) predchádzajúca právna úprava obsiahnutá v zákone č. 250/2007 Z.z.

Záväznosť pravidiel časovej pôsobnosti právnych predpisov potvrdzuje aj rozhodovacia činnosť **Najvyššieho súdu Slovenskej republiky (napr. sp. zn. 3MCdo/12/2014 zo dňa 21.04.2015)**, podľa ktorej aplikácia novej právnej úpravy na právne vzťahy vzniknuté pred jej účinnosťou prichádza do úvahy len v prípade absencie prechodných ustanovení. V opačnom prípade je orgán aplikujúci právo takýmito ustanoveniami viazaný.

Na základe uvedeného odvolací správny orgán dospel k záveru, že postup účastníka konania bol správne posudzovaný podľa právnej úpravy účinnej do 30. júna 2024.

Vo vzťahu k výške uloženej pokuty odvolací správny orgán uvádza, že po dôkladnom preskúmaní rozhodnutia a konania, ktoré mu predchádzalo, nenašiel dôvod na zníženie výšky postihu, resp. na zrušenie uloženej sankcie. Pokuta bola uložená v rámci stanovených kritérií, v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400 eur. Odvolací správny orgán sa snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Zároveň treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by totiž represívna zložka nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak individuálne, do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku, v budúcnosti bude klásť väčší dôraz na dodržiavanie povinností ako predávajúceho ale aj generálne, smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v

prípade účastníka konania. Vzhľadom na uvedené skutočnosti s prihliadnutím na kritériá pre určenie výšky postihu, hlavne na charakter a závažnosť protiprávneho konania, odvolací správny orgán považuje výšku uložennej pokuty za primeranú zistenému nedostatku. Bližšie zdôvodnenie výšky uložennej pokuty poskytol odvolací správny orgán v ďalšej časti tohto rozhodnutia.

Odvolací správny orgán si ďalej dovoľuje uviesť, že účastník konania v postavení predávajúceho zodpovedá za plnenie povinností v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť). Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z platných právnych predpisov. Odvolací správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je v rámci celého času výkonu svojej podnikateľskej činnosti povinný postupovať s náležitou odbornou starostlivosťou a dodržiavanie zákona si zabezpečiť. V prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja. Je preto právne irelevantné, či mal účastník konania k protizákonnému konaniu motív alebo nie.

Odvolací orgán poznamenáva, že SOI ako orgán dozoru účastníka konania sankcionuje za porušenie povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. K naplneniu skutkovej podstaty tohto správneho deliktu stačí kontrolnému orgánu zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa. Treba však zdôrazniť, že poškodením spotrebiteľa zo strany účastníka konania je už aj samotné zníženie rozsahu spotrebiteľových práv priznaných mu zákonom. Odvolací správny orgán už len dopĺňa, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky ako predávajúci rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom.

Odvolací správny orgán má za to, že v danom konaní správny orgán spoľahlivo zistil skutkový stav, výrok rozhodnutia dostatočne odôvodnil a pri vydávaní rozhodnutia postupoval v súlade s § 46 Správneho poriadku, v zmysle ktorého rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného skutkového stavu a musí obsahovať predpísané náležitosti. Z obsahu administratívneho spisu jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda správny orgán konal plne v súlade so zákonom, keď prihliadnuc na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, rozhodol o uložení pokuty za zistené porušenie zákona. V postupe správneho orgánu nevzhladol odvolací správny orgán žiadnu nezákonnosť. V prejednávanej veci je podľa odvolacieho správneho orgánu nepochybné, že prvostupňový správny orgán vydal rozhodnutie na základe zákonom povolenej správnej úvahy.

Odvolací správny orgán zastáva názor, že správny orgán prvého stupňa konanie účastníka konania správne právne posúdil ako rozporné so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Výsledky šetrenia uskutočneného zo strany inšpektorov SOI v predmetnej veci odôvodňujú postih účastníka konania za nesplnenie povinnosti účastníka konania vyplývajúcej z § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací správny orgán zistil, že správny orgán prvého stupňa sa dostatočným spôsobom vyrovnal s tvrdeniami účastníka konania, ktoré vyplývali z obsahu daného administratívneho spisu. Účastník konania v odvolaní neuviedol žiadne skutočnosti či dôkazy, ktoré by spochybňovali skutkový stav zistený kontrolou, príp. oprávnenosť uloženia sankcie zo strany

prvostupňového správneho orgánu a bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pre správny orgán je relevantné, že došlo k porušeniu povinnosti vyplývajúcej zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán je v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona 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, resp. inú formu sankcie ako je pokuta. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že prvostupňový správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Nakoľko porušenie povinnosti bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo zistené a protiprávnosť skutkového stavu bola nepochybne preukázaná, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa *sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti*. Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, *ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1*. Odvolací správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti zo strany účastníka konania, ako predávajúceho, bolo spoľahlivo preukázané. Odvolací správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, vzhľadom na charakter zisteného nedostatku, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu pokuty. Odvolací správny orgán dodáva, že využitie uvedeného inštitútu má fakultatívny charakter.

Odvolací správny orgán prihliadol pri určení výšky pokuty na porušenie povinnosti ustanovenej v § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa v kontexte s vyššie uvedenými kritériami pre určenie výšky pokuty.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby bol pri vybavovaní reklamácií dodržaný zákonom stanovený postup. Tento umožňuje predávajúcemu zamietnuť reklamáciu, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, len na základe odborného posúdenia. Zákonodarca z hľadiska objektívnosti a relevancie odborného posúdenia explicitne vymienil nielen osoby, oprávnené vypracovať odborné posúdenie reklamovaného výrobku, ale aj náležitosti odborného posúdenia, ktoré musí odborné posúdenie obsahovať, aby bolo možné naň prihliadať. Nevypracovaním odborného posúdenia nemožno považovať úmysel zákonodarcu o zamietnutí reklamácie na základe odborného posúdenia, za naplnený. Zákon o ochrane spotrebiteľa predávajúcemu ukladá povinnosť zamietnuť reklamáciu výrobku,

ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pričom účelom tejto povinnosti je poskytnúť spotrebiteľovi informácie umožňujúce mu objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Účelom zakotvenia tejto povinnosti je aj ochrana ekonomických záujmov spotrebiteľa, nakoľko zamietnutie reklamácie na základe odborného posúdenia v zmysle § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa má nezastupiteľný význam pri uplatňovaní ďalších práv spotrebiteľa v súvislosti so zamietnutou reklamáciou. Riadne odborné posúdenie zároveň zabezpečuje, že spotrebiteľ je oboznámený s dôvodmi zamietnutia reklamácie, čím sa minimalizuje riziko vzniku sporov medzi predávajúcim a spotrebiteľom týkajúcich sa dôvodnosti a oprávnenosti takéhoto postupu.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením oprávnenia predávajúcemu zamietnuť reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) len na základe odborného posúdenia, vypracovaného v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov zabezpečením odôvodneného zamietnutia predmetnej reklamácie. Zistený nedostatok preto nemožno považovať za nezávažné porušenie zákona, berúc do úvahy mieru, v akej je daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého zamietol reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) v rozpore so zákonom, t. j. bez odborného posúdenia.

Pri určení výšky uloženej pokuty boli zároveň zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce v porušení práva spotrebiteľa na informácie, práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, ako aj tomu zodpovedajúcemu porušeniu povinnosti zo strany predávajúceho. Následkom porušenia danej povinnosti bolo zároveň zhoršenie postavenia spotrebiteľky, podávajúcej podnet správnym orgánom evidovaný pod č. 370/2023, ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom, a to vybavením reklamácie spôsobom zamietnutia bez odborného posúdenia. Nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je zároveň spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho práv vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv cestou správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporov či súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany odvolacieho správneho orgánu prihliadnuté. Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa nekonal s odbornou starostlivosťou, keď reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, nevybavil zamietnutím na základe odborného posúdenia.

Odvolací správny 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. Odvolací správny orgán zároveň prihliadol aj na to, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov, vzhľadom na zistený nedostatok, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania

ako predávajúci, je nositeľom objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok. Z hľadiska miery zavinenia bolo prihliadnuté na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť).

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: 01480123.

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.