

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „*I SOI v Nitre*“), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 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 súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania s obchodným menom: **VALENTÍNOVÁ.SK s.r.o.**
sídlo: **Prievidzská 1099/96, 972 13 Nitrianske Pravno**
IČO: **50 096 664**

na základe kontroly vykonanej dňa 13.10.2022 v prevádzkarni Okná, dvere SLOVAKTUAL, Párovská 1190/14, Nitra a kontroly vykonanej dňa 24.10.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra,

- **pre porušenie povinnosti vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedená adresa prevádzkarne, množstvo výrobku, cena jednotlivého výrobku podľa § 16 ods. 1 písm. b), d), e) 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,** nakoľko v čase kontroly dňa 13.10.2022 bolo v prevádzkarni Okná, dvere SLOVAKTUAL, Párovská 1190/14, Nitra pri prešetrovaní spotrebiteľského podnetu č. 527/2022 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania vystavil spotrebiteľovi príjmový pokladničný doklad zo dňa 03.05.2022, príjmový pokladničný doklad zo dňa 01.06.2022 (príloha spotrebiteľského podnetu) a faktúru č. NR22123 zo dňa 01.06.2022 (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 13.10.2022), avšak tieto doklady neobsahovali adresu prevádzkarne, správne množstvo výrobku a cenu jednotlivého výrobku, keď zakúpené boli 3 ks sietí k plastovým oknám, avšak vo faktúre č. NR22123 zo dňa 01.06.2022 bol uvedený 1 ks a len celková cena 126,00 €, ktorú spotrebiteľ zaplatil za predmetný výrobok,

- **pre porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní 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,** nakoľko v čase kontroly dňa 24.10.2022 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 527/2022 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na siete k plastovým oknám v celkovej hodnote 126,00 €, a to doporučeným listom zaslaným prostredníctvom Slovenskej pošty na adresu sídla účastníka konania pod podacím číslom RF661062549SK dňa 08.06.2022, ktorý bol podľa systému sledovania zásielok účastníkovi konania doručený dňa 10.06.2022, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote,

u k l a d á

účastníkovi konania 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 p o k u t u vo výške **500,- €** (slovom päťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 13.10.2022 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni Okná, dvere SLOVAKTUAL, Párovská 1190/14, Nitra, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 527/2022 v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov v nadväznosti na zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník 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 neskorších predpisov.

Dňa 24.10.2022 vykonali inšpektori SOI kontrolu v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra, zameranú na došetrenie spotrebiteľského podnetu č. 527/2022 v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a 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. Inšpekčný záznam zo dňa 24.10.2022 bol účastníkovi konania elektronicky doručený dňa 06.11.2022.

V čase kontroly dňa 13.10.2022 bolo v prevádzkarni Okná, dvere SLOVAKTUAL, Párovská 1190/14, Nitra pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 527/2022 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil 3 ks sietí k plastovým oknám v celkovej hodnote 126,00 €. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí cenová ponuka č. CP1018 zo dňa 03.05.2022, príjmový pokladničný doklad zo dňa 03.05.2022 (záloha vo výške 50,00 €), príjmový pokladničný doklad zo dňa 01.06.2022 (doplatok vo výške 76,00 €). Ku kontrole pani S. H. – administratívny pracovník, ktorá vybavovala objednávku spotrebiteľa, predložila faktúru č. NR22123 zo dňa 01.06.2022, ktorá bola spotrebiteľovi vydaná v deň zaplattenia doplatku (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 13.10.2022).

V čase kontroly dňa 13.10.2022 bolo v prevádzkarni Okná, dvere SLOVAKTUAL, Párovská 1190/14, Nitra pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 527/2022 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania vystavil spotrebiteľovi príjmový pokladničný doklad zo dňa 03.05.2022, príjmový pokladničný doklad zo dňa 01.06.2022 a faktúru č. NR22123 zo dňa 01.06.2022, avšak tieto doklady neobsahovali adresu prevádzkarne, správne množstvo výrobku a cenu jednotlivého výrobku, keď zakúpené boli 3 ks sietí k plastovým oknám, avšak vo faktúre č. NR22123 zo dňa 01.06.2022 bol uvedený 1 ks a len celková cena 126,00 €, ktorú spotrebiteľ zaplatil za predmetný výrobok.

Z dôvodu nezodpovedajúcich rozmerov dodaných sietí, keď namiesto objednaných sietí v rozmere 140 cm x 71 cm, boli spotrebiteľovi dodané siete v rozmere 104 cm x 71 cm, si spotrebiteľ uplatnil u účastníka konania reklamáciu. Požadovaný rozmer 140 cm x 71 cm nadiktoval spotrebiteľ podľa jeho vyjadrenia osobne pracovníčke pri zadávaní objednávky dňa

03.05.2022 v prevádzkarni v Nitre na Párovskej ulici. Spotrebiteľ ďalej vo svojej reklamácií poukázal na to, že v cenovej ponuke ani vo faktúre nie sú k dodávaným sieťkam uvádzané žiadne rozmery, takže nemohol na prípadnú nezrovnalosť vopred reagovať. Po zistení nezrovnalostí v rozmeroch, zistených pri inštalácii, spotrebiteľ vrátil predmetné výrobky do predajne v Nitre.

Podľa vyjadrenia p. S. H., prítomnej pri kontrole dňa 13.10.2022, sa spotrebiteľ dostavil cca 5 dní od prevzatia tovaru do predajne, kde uviedol, „že mu to nesedí“, no po odkontrolovaní rozmerov podľa lístka, na ktorom mal spotrebiteľ rozmery poznačené si zákazník sieťky vzal späť. Ďalej uviedla, že si zákazník v predajni reklamáciu neuplatňoval. Zároveň podľa vyjadrenia p. H., nemá žiadnu vedomosť o vyššie uvedenej reklamácií.

V čase kontroly dňa 13.10.2022 p. H. predložila objednávku sietí proti hmyzu vystavenú kontrolovanou osobou ako odberateľom, pre dodávateľa ROMAKO PD, s.r.o.. V tomto doklade je v časti „*Objednávka číslo*“ uvedené meno spotrebiteľa „*K. I.*“. Premetom tejto objednávky sú 3 kusy sietí proti hmyzu s rozmerom v šírke 1010 mm a výške 740 mm (príloha č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 13.10.2022). Podľa p. H. bola predmetná objednávka odovzdaná spotrebiteľovi spolu s cenovou ponukou dňa 03.05.2022 a nevie si vysvetliť, z akého dôvodu zákazník tento doklad nepredložil SOI. Rozmery sietí proti hmyzu (š. 1010 mm / v. 740 mm) nahlasoval podľa vyjadrenia p. H. zákazník sám pri objednávaní.

V čase kontroly dňa 24.10.2022 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 527/2022 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na siete k plastovým oknám, a to doporučeným listom zaslaným prostredníctvom Slovenskej pošty na adresu sídla účastníka konania pod podacím číslom RF661062549SK dňa 08.06.2022, ktorý bol podľa systému sledovania zásielok účastníkovi konania doručený dňa 10.06.2022, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Kópia listu zo dňa 06.06.2022, kópia poštového podacieho lístku, ako aj výpis zo sledovania zásielky s podacím číslom RF661062549SK tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 16 ods. 1 písm. b), d), e), § 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 (ďalej len „*zákon o ochrane spotrebiteľa*“), citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0081/04/22 zo dňa 08.02.2023 do jeho aktivovanej elektronickej schránky. Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 24.02.2023, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty s fikciou doručenia.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) prvý bod zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenú, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Dňa 23.11.2022 účastník konania zaslal na I SOI v Nitre e-mail, v ktorom okrem iného uviedol, že zákazníkovi sa chcel dovolať, no zbytočne, asi odmieta komunikovať. Rád by mu dal návrh, že peniaze mu vrátia, ak by vrátil sieťky, nech to majú ukončené a vyriešené.

Dňa 20.10.2022 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k spotrebiteľskému podnetu. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že zákazník si rozmery sietí priniesol sám napísané na papieriku, ktorý zároveň priložil k svojmu vyjadreniu, kde je jeho písmom uvedený rozmer aj počet kusov sietí. Keďže zameranie ich technikom odmietol, zadali do výroby sieťky presne podľa mier uvedených na papieri. Zákazník po prebratí výrobkov zistil, že rozmerovo nepasujú na okná a vrátil sa do predajne s tým, že mu boli vyrobené sieťky v zlých rozmeroch, s čím nemohli súhlasiť, nakoľko po kontrole zistili, že boli objednané presne podľa jeho požiadaviek, čo vedia dokázať pri porovnaní objednávky so zadáním od zákazníka. Záver bol, že reklamáciu neuznávajú, pretože po kontrole rozmerov, ktoré si zadal zákazník, uznal aj on sám, že u účastníka konania chyba nenastala, sieťky si teda zobral so sebou, nebola spísaná reklamácia. Účastník konania neeviduje žiadnu reklamáciu poslanú poštou, nevie, či a ako nastala chyba pri preberaní pošty. K svojmu vyjadreniu účastník konania priložil doklad o úhrade faktúry č. NR22123 a fotografiu cenovej ponuky č. CP1018 zo dňa 03.05.2022 s papierikom, ktorý podľa vyjadrenia účastníka konania predložil spotrebiteľ a na základe ktorého boli zadane rozmery sietí do výroby.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 13.10.2022 p. S. H. – administratívny pracovník, prítomná pri kontrole uviedla, že potvrdzuje, že rozmery, ktoré sú uvedené v objednávke (ROMAKO) si zákazník skutočne zadal sám a objednávka mu bola odovzdaná. Zároveň mu bola ponúknutá možnosť zamerania sietí ich technikom a pracovníkom, čo spotrebiteľ odmietol.

K tomu správny orgán uvádza, že zo spisového materiálu nepochybne vyplýva, že spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu na siete k plastovým oknám, a to doporučeným listom zaslaným

prostredníctvom Slovenskej pošty na adresu sídla účastníka konania, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 10.06.2022. Správny orgán zdôrazňuje, že predmetná reklamácia bola zaslaná na aktuálnu adresu sídla účastníka konania, pričom účastník konania ako predávajúci je zodpovedný za vybavovanie reklamácií v súlade s právnymi predpismi, a to vrátane povinnosti zabezpečiť prijímanie reklamácií a adekvátnym spôsobom si zabezpečiť preberanie zásielok. Zároveň je potrebné uviesť, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania za svoje konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim teda nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom.

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.“*

Podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa *„Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené: a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, b) adresa prevádzkarne, c) dátum predaja, d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby, e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.“*

Ďalej správny orgán uvádza, že následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Zároveň správny orgán dáva do pozornosti ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je správny orgán povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €, ak odsek 6 neustanovuje inak. 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 ochrane spotrebiteľa.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 13.10.2022 a 24.10.2022, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedená adresa prevádzkarne, množstvo výrobku, cena jednotlivého výrobku a povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán prihliadol ku skutočnosti, že účastník konania vystavil spotrebiteľovi príjmový pokladničný doklad zo dňa 03.05.2022, príjmový pokladničný doklad zo dňa 01.06.2022 a faktúru č. NR22123 zo dňa 01.06.2022, avšak tieto doklady neobsahovali adresu prevádzkarne, správne množstvo výrobku a cenu jednotlivého výrobku, keď zakúpené boli 3 ks sietí k plastovým oknám, avšak vo faktúre č. NR22123 zo dňa 01.06.2022 bol uvedený 1 ks a len celková cena 126,00 €, ktorú spotrebiteľ zaplatil za predmetný výrobok. Absencia týchto údajov znemožňuje spotrebiteľovi dôslednú kontrolu správnosti účtovania a môže sťažiť, prípadne aj znemožniť uplatnenie reklamácie. Doklad o kúpe je potvrdením existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Účastník konania tak znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľ si reklamáciu na siete k plastovým oknám uplatnil doporučeným listom, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 10.06.2022, avšak k vybaveniu predmetnej reklamácie zo strany účastníka konania nedošlo. Účastník konania predmetnú reklamáciu nevybavil ani do času vydania tohto rozhodnutia, resp. jej vybavenie správnomu orgánu nepreukázal.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb, ako aj povinnosti uložené zákonom, ktoré súvisia s vybavovaním reklamácií. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Zároveň s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku (porušenie vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedená adresa prevádzkarne, množstvo výrobku, cena jednotlivého výrobku a povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní) nebol v danom prípade aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko podľa názoru správneho orgánu sa v predmetnom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti. V tejto súvislosti správny orgán dodáva, že použitie predmetného ustanovenia má fakultatívny charakter.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

**Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná č. 9, 950 50 Nitra**

Číslo: P/0093/04/22

V Nitre dňa 13.04.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 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 súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania:

obchodné meno: **SenBen, s.r.o.**

sídlo: **913 11 Trenčianske Stankovce, Rozvadze 411**

IČO: **36 346 471**

Prevádzkareň: **AMJ košeľe, Chrenovská 1661/30, OZC MAX, Nitra**

pre porušenie povinnosti 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 zmysle ktorého vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko v čase kontroly dňa 20. 10. 2022 pri prešetroení podnetu č. 499/2022 inšpektormi I SOI v Nitre na vyššie uvedenej prevádzkarni bolo zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil dňa 23. 08. 2022 na výrobok – pánska košeľa s dlhým rukávom v hodnote 28,90€ z dôvodu „dlhý rukáv zrazil sa po vypraní, pral ako bolo uvedené na 30°C“, pričom účastník konania nevedel žiadnym preukázateľným spôsobom preukázať vybavenie reklamácie v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; v čase kontroly sa reklamovaná košeľa nachádzala spolu s reklamačným lístkom a fotokópiou dokladu o kúpe v sklade prevádzkarne a nevybavená

u k l a d á

účastníkovi konania 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 p o k u t u vo výške **400,- €** (slovom štyristo eur)

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20. 10. 2022 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni – **AMJ košeľe, Chrenovská 1661/30, OZC MAX, Nitra.**

Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 499/2022, smerovaného proti účastníkovi konania – **SenBen, s.r.o., 913 11 Trenčianske Stankovce, Rozvadze 411,** v zmysle ustanovení č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, (ďalej len "zákon o ochrane spotrebiteľa"), 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. Rovnopis inšpekčného záznamu zo dňa 20.10.2022 si v čase kontroly osobne prevzala pri kontrole prítomná predavačka, čo potvrdila svojim podpisom.

V čase kontroly dňa 20.10.2022 bolo inšpektormi I SOI v Nitre skonštatované, že spotrebiteľ si dňa 10.04.2022 vo vyššie uvedenej prevádzkarni od účastníka konania zakúpil pánsku košeľu s dlhým rukávom v cene 28,90€. Spotrebiteľ uplatnil reklamáciu dňa 23. 08. 2022 z dôvodu „dlhý rukáv zrazil sa po vypraní, pral ako bolo uvedené na 30°C.“ Spotrebiteľovi bol vydaný reklamačný lístok č. 020218 s dátumom prijatia reklamácie 23.08.2022. V čase kontroly sa reklamovaná košeľa nachádzala spolu s reklamačným lístkom a fotokópiou dokladu o kúpe v sklade prevádzkarne a nevybavená.

V čase kontroly dňa 20. 10. 2022 pri prešetrení podnetu č. 499/2022 inšpektormi SOI vo vyššie uvedenej prevádzkarni bolo zistené, že účastník konania predmetnú reklamáciu spotrebiteľa zo dňa 23. 08. 2022 nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, pričom účastník konania nevedel žiadnym preukázateľným spôsobom preukázať vybavenie reklamácie v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b), zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0093/04/22 zo dňa 15.03.2023, ktoré bolo účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky doručené dňa 16.03.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania prostredníctvom konateľky spoločnosti vyjadril dňa 17. 03. 2023, kedy bolo jeho vyjadrenie aj doručené do elektronickej schránky správneho orgánu.

Vo svojom vyjadrení účastník konania nespochybnil zistený skutkový stav, uviedol, že zistené nedostatky sú opodstatnené a vyjadril nad zistenými nedostatkami ľútosť. Uviedol, že k pochybeniu došlo z dôvodu zlyhania ľudského faktora, nakoľko predavačka zodpovedná za vybavovanie reklamácií po návrate do práce na reklamáciu zabudla. Účastník konania uviedol, že

následne prebehla komunikácia so spotrebiteľkou a manželom spotrebiteľky o výmene reklamovanej košeli za inú resp. o vrátení kúpnej ceny.

K tomu správny orgán uvádza, že podľa zistenia inšpektorov I SOI v Nitre, ktoré bolo skonštatované v čase kontroly dňa 20.10.2022, nebola reklamácia vybavená ani do času kontroly.

Správny orgán uvádza, že v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo jej odôvodneným zamietnutím.

Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru, alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Zároveň je potrebné uviesť, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené v zákonom stanovenej lehote jedným zo zákonných spôsobov uvedeným v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania však žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že predmetnú reklamáciu vybavil v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote a to ani do času kontroly dňa 20.10.2022.

Ďalej správny orgán uvádza, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania za svoje konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania, nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim teda nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom.

Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

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.

Zároveň správny orgán dáva do pozornosti ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je správny orgán povinný uložiť predávajúcemu za porušenie

povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €, ak odsek 6 neustanovuje inak. 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 ochrane spotrebiteľa.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 20.10.2022, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní od uplatnenia reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, 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.

Závažnosť protiprávneho konania nemožno bagatelizovať, nakoľko vykonanou kontrolou sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa. Prihliadnuté bolo aj na dĺžku trvania protiprávneho stavu, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve na vybavenie reklamácie v zákonnej lehote. Spotrebiteľovi vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nemal možnosť riadne užívať predmet reklamácie. Taktiež nemohol podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady výrobku.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb, ako aj povinnosti uložené zákonom, ktoré súvisia s vybavovaním reklamácií. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu

na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušení zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra

Číslo: P/0094/04/22

V Nitre dňa 12. 04. 2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 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 súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov,

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania:

obchodné meno: **Ing. Zuzana Macková**

miesto podnikania: **956 38 Norovce 152**

IČO: **46 416 838**

prevádzkareň: **MINITOPÁNOČKA, M. R. Štefánika 3635, Topoľčany**

pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov – v zmysle ktorého ak si spotrebiteľ reklamáciu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, nakoľko v čase kontroly dňa 27. 09. 2022 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke pri prešetrení podnetu č. 473/2022 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania ako predávajúci neuviedol v doklade zo dňa 02. 09. 2022 – vyjadrenie k reklamáci 25/22 a ani v reklamačnom lístku zo dňa 08. 08. 2022, číslo 25/22, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, pričom predmetnú reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku vybavil zamietnutím,

u k l a d á

účastníkovi konania 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 (ďalej aj zákon o ochrane spotrebiteľa) **p o k u t u v o výške 300,– €** (slovom tristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.09.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – **MINITOPÁNOČKA, M. R. Štefánika 3635, Topoľčany**.

Kontrola bola s účastníkom konania vykonaná za účelom prešetrenia podnetu č. 473/2022.

V čase kontroly dňa 27.09.2022 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetroení podnetu č. 473/2022 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že spotrebiteľ si dňa 20.08.2020 od účastníka konania zakúpil kabelku v celkovej hodnote 36,90 €. Doklad o kúpe č. 374 zo dňa 20.08.2020 tvorí prílohu podnetu.

Spotrebiteľ kabelku reklamoval dňa 08.08.2022 z dôvodu – „odtrhnutý úchyt na ramene“, účastník konania reklamáciu prijal a zaevidoval dňa 08.08.2022 pod číslom 25/22. Reklamačný lístok tvorí prílohu podnetu. Účastník konania reklamáciu zamietol a dňa 06.09.2022 zaslal spotrebiteľovi sms správu, v ktorej oznámil spotrebiteľovi, že reklamácia číslo 25/22 je vybavená a spotrebiteľ sa môže dostaviť do predajne za účelom konečného doriešenia reklamácie. Dňa 08. 09. 2022 sa spotrebiteľ dostavil do prevádzkarne, kde mu bol odovzdaný list „Vyjadrenie k reklamáci 25/22“ zo dňa 02. 09. 2022 a reklamačný lístok spolu s výrobkom. V čase kontroly dňa 27. 09. 2022 bolo inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania ako predávajúci neuviedol v doklade zo dňa 02. 09. 2022 – vyjadrenie k reklamáci 25/22 a ani v reklamačnom lístku zo dňa 08. 08. 2022, číslo 25/22, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, pričom predmetnú reklamáciu uplatnenú po 12 mesiacoch od kúpy výrobku vybavil zamietnutím.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Doklad o vybavení reklamácie musí byť vydaný spotrebiteľovi do 30 dní od uplatnenia reklamácie.

K obsahu inšpekčného záznamu sa účastník konania vyjadril v čase kontroly dňa 29.09.2022 vo svojej vysvetlivke, kde uviedol nasledovné: „Neuviedla som konkrétneho znalca na základe negatívnej recenzie znalca. Nechala som výber na spotrebiteľke.“

K tomu správny orgán uvádza, že dané vyjadrenie považuje za subjektívne, ktoré nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona, nakoľko negatívna recenzia na konkrétneho znalca, nezakladá pre účastníka konania dôvod nesplniť si zákonnú povinnosť voči spotrebiteľovi v zmysle ustanovenia § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti a teda pri posudzovaní veci nemožno prihliadať na subjektívne aspekty na strane účastníka konania. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom. Predávajúci musí splňať všetky podmienky podnikania, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov v priebehu celého výkonu podnikateľskej činnosti.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 7 vyššie uvedeného zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0094/04/22 zo dňa 13.03.2023 do jeho elektronickej schránky. Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 15.03.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Nakoľko účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 27.09.2022, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Pre uloženie sankcie za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je relevantná právna úprava vyplývajúca z § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá dozornému orgánu nedáva možnosť uloženia sankcie, ale stanovuje povinnosť uložiť pokutu. Za zistené porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa uloží správny orgán v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. pokutu až do výšky 66 400,- €.

Podľa § 24 ods. 5 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ak si spotrebiteľ reklamáciu uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol.

Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Vybavenie reklamácie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa umožňuje spotrebiteľovi vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu.

Nedodržaním formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa a zároveň mu môže byť sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. V prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy bol predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Neuvedením tejto informácie je marený účel zákona vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je ochrana práva na

informácie, ako aj ochrana ekonomických záujmov spotrebiteľa, ktorá je nezanedbateľná s prihliadnutím na možnosť opätovného uplatnenia reklamácie, pričom v prípade zaslania výrobku nesprávnej osobe, vznikajú spotrebiteľovi zbytočné náklady s tým spojené.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal správny orgán pri určovaní výšky pokuty do úvahy, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Nakoľko uvedenie predmetnej osoby priamo v doklade o vybavení reklamácie je neopakovateľný úkon vo vzťahu k vybavenej reklamacii a s prihliadnutím na skutočnosť, že v dôsledku nesprávne poskytnutých informácií by mohlo dôjsť k finančnej ujme spotrebiteľa, správny orgán nepovažuje zistené porušenie za menej závažné porušenie povinnosti a nebol využitý postup v zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol zároveň k tomu, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa od začiatku vykonávania podnikateľskej činnosti.

Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je pokutou primeranou a zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia.