

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

Číslo: P/0011/04/22

V Nitre dňa 30.06.2022

## **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 s obchodným menom: **MARTINEC Trading s.r.o.**  
sídlo: **Rákocziho 4080/12, 940 02 Nové Zámky**  
IČO: **52 160 581**

na základe kontroly vykonanej dňa 28.01.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

- **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 prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 709/2021 bolo v čase kontroly dňa 28.01.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na repasované čerpadlo SVA 32-3° sólo nožičkové prostredníctvom e-mailu zo dňa 01.10.2021, pričom predmet reklamácie účastník konania prevzal v mesiaci november 2021, 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 **200,- €** (slovom dvesto eur).

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 28.01.2022 bol v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj spísaný inšpektormi Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpekčný záznam o výsledku vykonanej kontroly, ktorá bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 709/2021 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, 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 a zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Inšpekčný záznam zo dňa 28.01.2022 bol účastníkovi konania elektronicky doručený dňa 01.02.2022.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo dňa 28.01.2022 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si dňa 03.09.2021 objednal prostredníctvom inzerátu na bazos.sk repasované čerpadlo SVA 32-3° sólo nožičkové v hodnote 115,- € + základová doska SVA32 v hodnote 50,- € + tesnenie prírub SVA32 v hodnote 3,- € + prepravné náklady kuriér 11,70 €, t. j. v celkovej hodnote 179,70 €. Predmetný výrobok inzerovala a predala spoločnosť MARTINEC Trading s.r.o., Nové Zámky. Prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 28.01.2022 tvorí zálohová faktúra č. 2021073201 zo dňa 03.09.2021 vystavená na meno spotrebiteľa L. B. . Prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 28.01.2022 tvorí faktúra č. 202002031 zo dňa 06.09.2021 vystavená na meno spotrebiteľa L. B. . Ďalej prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí doklad o uhradení sumy 179,70 € zo dňa 06.09.2021 a prílohu č. 4 inšpekčného záznamu zo dňa 28.01.2022 tvorí doklad zo Slovenskej sporiteľne o uhradení sumy 179,70 € zo dňa 07.09.2021 za objednaný tovar.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 709/2021 bolo v čase kontroly dňa 28.01.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na repasované čerpadlo SVA 32-3° sólo nožičkové prostredníctvom e-mailu zo dňa 01.10.2021, pričom predmet reklamácie účastník konania prevzal v mesiaci november 2021, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Účastník konania reagoval na reklamáciu spotrebiteľa prostredníctvom e-mailu zo dňa 01.10.2021, v ktorom uviedol, že „*To video mi cez telefon nejde otvoriť. Skusím zajtra pozrieť cez PC a dam Vam vedieť. Spatnu klapku mate v poriadku?*” a e-mailu zo dňa 13.10.2021, v ktorom uviedol nasledovné: „*Mimo hlavnú sezónu September - Marec sme cez deň prevažne na montážach v rámci okresu resp. okolí a cez deň sa nezdržujeme na dielni len skoro ráno a večer. Ak chcete čerpadlo odovzdať na reklamáciu osobne, treba sa dohodnúť aspoň deň vopred ale neviem Vám zaručiť osobný kontakt na 100% zrovna Váš “termín”. Ak by ste ho poslal poštou už min. týždeň ako ste vtravel, mohol ste to mať už dávno vyriešené. Adresa pre zaslanie zásielky je vo vizitke a je to tá istá adresa odkiaľ Vám bolo aj odoslané. Predajňu nemáme, Rákocziho je len administratívne sídlo.*”. E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania od 31.08.2021 do 23.11.2021 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu.

Prílohu č. 5 inšpekčného záznamu zo dňa 28.01.2022 tvorí dobropis č. D2022001 zo dňa 18.01.2022 vystavený na vrátenie čiastky 110,- € spotrebiteľovi.

Spotrebiteľ prostredníctvom e-mailu zo dňa 01.03.2022 oznámil I SOI v Nitre, že dobropis zo dňa 28.01.2022 sa k nemu nedostal a suma mu nebola vrátená. Zároveň prostredníctvom e-mailu zo dňa 20.04.2022 spotrebiteľ oznámil I SOI v Nitre, že dodnes nemá ani výrobok ani peniaze od predávajúceho.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 vyššie uvedeného zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej 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/0011/04/22 zo dňa 02.06.2022 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 07.06.2022.

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.

Dňa 15.06.2022 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že so začatým správnym konaním nesúhlasí, nakoľko v prípade klienta L. B. sa nejednalo o nevyriešenú reklamáciu. Klient podľa účastníka konania nikdy reklamáciu nepodal. Od začiatku sa dožadoval vrátenia prostriedkov, tovar vrátil neskoro a poškodený. Na základe uvedeného mu tento poškodený tovar chceli zaslať naspäť, čo však odmietal a osočoval ich a očierňoval všade, kde mohol, pričom účastník konania poukázal na svoje vyjadrenie zo dňa 19.01.2022. Na základe kontroly zo strany SOI sa účastník konania rozhodol, že vystaví na danú vec dobropis a vráti klientovi prostriedky aj keď na to nemal zákonný nárok. Klient s nimi dlhodobo nekomunikuje, a to že dobropis nebol uhradený sa účastník konania dozvedel až od SOI, klient to nijako neriešil a neurgoval. Zároveň účastník konania podotkol, že nemá vedomosť o tom, že by SOI bola v pozícii inkasnej agentúry na vymáhanie pohľadávok a nechápe preto, prečo klient svoje prostriedky nenaháňal. Úhrada nebola vykonaná z dôvodu, že omylom nedošlo k zaúčtovaniu dokladu do informačného systému úhrad, nakoľko to bol ich historicky prvý takýto vystavený dobropis. Čiastka bola uhradená dňa 15.06.2022, klient má prostriedky na účte. Opakovane účastník konania trvá na stanovisku, že pochybil klient a nie dodávateľ. Zároveň účastník konania žiada o zastavenie správneho konania o uložení pokuty. Tvrdí, že sú malá rodinná firma o dvoch zamestnancoch, ktorá po dvoch rokoch štátnych obmedzení a zákazov pre šíriacu sa pandémiu COVID 19 bez akéhokoľvek nároku na štátnu pomoc počas celej doby ledva vyprodukuje mesačne na základné náklady a mzdy. Zároveň aj vzhľadom na aktuálny vývoj cien surovín a energií by bola akákoľvek pokuta udelená v tejto dobe pre nich likvidačná a nevedeli by ju uhradiť v stanovenej lehote. Účastník konania verí, že týmto je celá záležitosť uzavretá a klient, ktorý vrátil tovar mimo lehoty na vrátenie tovaru a navyše poškodený bude plne spokojný. Následne dňa 23.06.2022 účastník konania zaslal na I SOI v Nitre doklad preukazujúci vrátenie sumy 110,00 € spotrebiteľovi dňa 16.06.2022.

Dňa 19.01.2022 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 28.01.2022) k výzve na zaslanie dokladov ku kontrole č. 3341/04/2021. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že spotrebiteľ si e-mailom / telefonicky objednal dňa 03.09.2021 produkt – Repasované čerpadlo SVA32 -3'' sólo nožičkové vrátane voliteľného príslušenstva. Na základe už dosť komplikovanej dohody a viacerých zmien požiadavky v úvode sa po dohode ustálili na riešení a následne bola pánovi B. zaslaná dňa 03.09.2021 zálohová faktúra číslo 2021073201 splatná 10.09.2021. Pán B. zálohovú faktúru uhradil dňa 07.09.2021. Následne sa objednávka pána B. začala vybavovať a dňa 13.09.2021 bola prostredníctvom služby EXPRES Kuriér Slovenskej pošty odoslaná na adresu spotrebiteľa vrátane vyúčtovacej faktúry číslo 202002031. Klient hneď v ten deň večer informoval (e-mailom aj telefonicky), že zásielku nebude vedieť prevziať a požadoval od okamžité presmerovanie zásielky,

čo však už nebolo možné. Klient si nakoniec zásielku prevzal dňa 14.09.2021. Od tohto momentu sa viac neozval až do 01.10.2021, teda 16 dní od obdržania zásielky a používania tovaru. Klient od prvého telefonátu dňa 01.10.2021 prudko zmenil rétoriku, sťažoval sa, že si predstavoval niečo iné pod pojmom repasované čerpadlo, zavaloval účastníka konania odbornou terminológiou ako nesprávne postupujú pri servise a výrobe repasovaných čerpadiel, ako so svojím vodárom odborne prehliadli dané čerpadlo a že zvažujú, že ho aj rozoberú, nakoľko sa im nezdá akú má saciu a výtláčnú schopnosť. Následne bol klient upozornený, že nie je oprávnený zasahovať do predmetného zariadenia, v opačnom prípade stráca záruku. Na základe toho klient okamžite otočil a požadoval telefonicky vrátenie kúpnej ceny čerpadla, čo mu bolo hneď v úvode odmietnuté, nakoľko lehota 14 dní na vrátenie tovaru uplynula 27.09.2021 a v zákonnej lehote nezaslal odstúpenie od kúpnej zmluvy. Klientovi bolo jasne vysvetlené, že ak má podozrenie, že jeho čerpadlo nefunguje správne, je potrebné ho zaslať na reklamáciu a oficiálnou cestou podať písomnú reklamáciu, čo klient podľa účastníka konania neurobil. V tom momente už bola na pravidelnom telefonickom poriadku spomínaná Slovenská obchodná inšpekcia. Klient následne znova otočil a tvrdil, že čerpadlo má nie len iný výkon ako očakával ale aj ďalšiu vadu, a to že čerpadlo tečie. Klient zaslal e-mailom video, ktoré však nebolo možné otvoriť. Klient následne zaslal za pár dní ďalšie video, ktoré bolo už funkčné. Na základe tohto videa bolo jasne viditeľné, že čerpadlo tečie v časti upchávkovvej šnúry (pod vekom upchávky), s ktorým bolo jasne viditeľne manipulované tak, aby čerpadlo netesnilo. Klient opäť dostal informáciu, aby čerpadlo oficiálne zaslal na reklamáciu. Medzitým klient intenzívne pridával negatívne hodnotenia asi na každý portál, čo existuje a aj na FB Fanpage, zároveň aj prostredníctvom svojich priateľov a fanúšikov. Účastník konania podotkol, že čerpadlo stále nikto neposlal na oficiálnu reklamáciu. Klient intenzívne píše postupy, ktoré nedodrжали, opakovane informuje, že 50 € zaplatil vodárovi a kto mu ich zaplatí a že on si mal kúpiť nové, ktoré je drahšie asi o 35 %, že aj vodár ho znosil načo kúpil repasované, o tom, ako chcel chrániť planétu a podporovať recykláciu a podobne. Klient má stále doporučené postupy, ktoré nedodržiava a opakovane je vyzvaný aby čerpadlo zaslal cez kuriéra oficiálne na reklamáciu. Následne dňa 12.10.2021 klient informoval, že si zakúpil čisto nové čerpadlo rovnakého typu a je nesmierne spokojný a všetko je v poriadku a že ľutuje, že si kúpil repasované a žiada okamžite o vrátenie peňazí. Klient bol informovaný, že na vrátenie peňazí nemá nárok. Klient bol opakovane vyzvaný, aby čerpadlo zaslal oficiálnou cestou na reklamáciu a bez toho už nebudú viac komunikovať pre jeho prístup k veci ako takej. Klient e-mailom zo dňa 14.10.2021 informoval, že čerpadlo nevie poslať, že bol na dvoch poštách. V skutočnosti klient klamal a bolo mu ľúto dať 10 € za poštovné a tak špekulatívne hľadá iné pokútne riešenie, ako z tohto von. Klient chcel stále svoje peniaze, lebo si zle vybral tovar. Okolo 07.11.2021 (účastník konania si nepamätá presne) účastníka konania osobne vo večerných hodinách telefonicky kontaktovala nezainteresovaná osoba, ktorá sa nepredstavila, iba informovala, že nesie osobne zásielku od pána B. Následne pred prevádzkou TESCO Nové Zámky účastník konania prevzal 1 ks čerpadla uvedeného typu bez akéhokoľvek prípisu a priloženej reklamácie, špinavé, v dotrhanej krabici s uvedením, že to posielal pán B. Čerpadlo v úvode účastník konania odmietol prevziať, následne sa dohodli, že reklamáciu dopyšlú dodatočne a čerpadlo bude až následne skontrolované a otestované. Zhruba okolo 14.11.2021 bolo prevzaté čerpadlo napriek nedoposlaniu reklamácie diagnostikované – výsledok: čerpadlo bolo neodborným zásahom povolenované na spojoch ako aj pri veku upchávky (pravdepodobne zato, aby začalo skutočne tiecť) a po správnom utiahnutí bolo otestované. Na všetkých skrutkách bol poškodený nástrek, to znamená, že s čerpadlom bolo manipulované. V čerpadle navyše chýbali obe zátky, aj napúšťacia aj vypúšťacia – bolo teda navyše dodané nekompletné. Po otestovaní čerpadlo preukázateľne funguje bez závad a ak by niekto aj oficiálne podal reklamáciu, tá by nebola uznaná a tovar by bol na náklady spotrebiteľa odoslaný späť a vrátený. O tomto však samozrejme klient nechce ani počuť a už v tomto momente komunikácia viazne a klient opakovane iniciuje riešenie cez SOI. Tovar, ktorý by mu zaslali avizuje, že naschvál nepreberie a podobne. Od tej doby je predmetný

tovar na sklade a nikto si preň neprišiel. Na svoje náklady ho účastník konania zasielať po uvedenej skúsenosti nebude, nakoľko sa jedná o liatinový prvok a neprevzatím tovaru a prevaľovaním počas odbernej lehoty 18 dní na regáloch pošty a následným spolplatneným vrátením neprevzatej zásielky po 18 dňoch hrozí trvalé poškodenie tovaru. Zároveň účastník konania poznamenal, že keďže však s Novým rokom prichádza aj lepší nový nádech, rozhodli sa, že napriek tomu, že klient v žiadnom prípade nemá na vrátenie peňazí nárok, urobia v tomto prípade výnimku a z vlastnej iniciatívy vrátia klientovi celú kúpnu cenu čerpadla po odrátaní chýbajúcich zátok sa jedná o sumu 110,00 €. Na predmetnú sumu vystavili dňa 18.01.2022 dobropis splatný dňa 08.02.2022 a v predmetnej lehote bude na účet, z ktorého prišla úhrada za predmetnú objednávku vrátená čiastka 110,00 €, keďže iným účtom nedisponujú.

K tomu správny orgán uvádza, že spotrebiteľ si predmetnú reklamáciu uplatnil prostredníctvom e-mailu zo dňa 01.10.2021, pričom poukázal na nasledovnú skutočnosť: „...*Dost jednoznačné, a dost husto kvapká. Tlak, keď som robil video bol iba (2,3)*”. Predmet reklamácie účastník konania prevzal v mesiaci november 2021. Správny orgán zdôrazňuje, že reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, pričom o jej opodstatnenosti sa rozhodne až v priebehu reklamačného konania. Pod pojmom vybavenie reklamácie zákon o ochrane spotrebiteľa v § 2 písm. m) cit. zákona 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. Účastník konania však žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že by predmetnú reklamáciu ukončil v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

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 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. 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. 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.

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 č. 250/2007 Z. z. 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 28.01.2022, 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. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. 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 a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Správny orgán taktiež prihliadol na skutočnosť, že účastník konania dňa 16.06.2022 vrátil spotrebiteľovi finančné prostriedky vo výške 110,- €.

Správny orgán zároveň uvádza, že s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku (porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní) nebol v danom prípade aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. V tejto súvislosti správny orgán dodáva, že použitie predmetného ustanovenia má fakultatívny charakter.

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.