

## ROZHODNUTIE

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: **Motor Express s.r.o.**  
sídlo: **Kodályova ulica 385, 951 78 Koliňany**  
IČO: **50 346 849**

na základe kontroly vykonanej dňa 04.03.2021 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. 10/2021 bolo dňa 04.03.2021 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na V-TAC germicídnu lampu 38W s generátorom ozónu a senzorom pohybu e-mailom zo dňa 08.12.2020 a predmet reklamácie zaslal účastníkovi konania dňa 09.12.2020 prepravnou spoločnosťou DPD, pričom prijatie predmetu reklamácie účastník konania potvrdil e-mailom zo dňa 14.12.2020, 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 **400,- €** (slovom štyristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK5781800000007000065068, VS – 00090421.

## Odôvodnenie

Dňa 04.03.2021 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 podnetu spotrebiteľa č. 10/2021 a na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, 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.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo dňa 04.03.2021 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetovej stránky <https://www.elektronr.sk> objednal V-TAC germicídnu lampu 38W s generátorom ozónu a senzorom. Objednávka č. 2020000001 zo dňa 19.11.2020 tvorí spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 04.03.2021. Podľa vyjadrenia účastníka konania bola objednávka vyexpedovaná dňa 23.11.2020. K tomuto vyjadreniu účastník konania zaslal poštový podací lístok (podacie číslo: DA091786403SK) zo dňa 23.11.2020 – dobierka na účet v EUR: 38,89. Adresátom zásielky je spotrebiteľ – p. M. L. Podľa vyjadrenia účastníka konania platba za dobierku prebehla na jeho účet dňa 30.11.2020 (výpis z účtu účastníka konania zo dňa 30.11.2020 tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 04.03.2021). Účastník konania vystavil pre spotrebiteľa faktúru č. 3020200055 zo dňa 23.11.2020 na celkovú fakturovanú sumu 38,89 € (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 04.03.2021).

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 10/2021 bolo dňa 04.03.2021 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na V-TAC germicídnu lampu 38W s generátorom ozónu a senzorom pohybu e-mailom zo dňa 08.12.2020 (príloha podnetu) a predmet reklamácie zaslal účastníkovi konania dňa 09.12.2020 prepravnou spoločnosťou DPD, pričom prijatie predmetu reklamácie účastník konania potvrdil e-mailom zo dňa 14.12.2020, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Účastník konania potvrdil prijatie výrobku na reklamáciu e-mailom zo dňa 14.12.2020, v ktorom uviedol, že „...Potvrdzujeme prijatie balíka od Vás, presúvame na reklamáciu na výrobcu, o výsledku Vás budeme informovať...“. Následne spotrebiteľ urgoval vybavenie predmetnej reklamácie e-mailom zo dňa 17.12.2020 a 30.12.2020 (príloha podnetu). Podľa vyjadrenia spotrebiteľa predávajúci už na výzvy nereagoval.

Inšpekčný záznam zo dňa 04.03.2021 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bol doručený v zmysle 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) dňa 28.03.2021.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 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/0009/04/21 zo dňa 24.06.2021 do jeho aktivovanej elektronickej schránky. Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 11.07.2021, 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) zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručenú, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými 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.

Vo vyjadrení, ktoré účastník konania zaslal na I SOI v Nitre dňa 01.03.2021 uviedol, že objednávku expedovali dňa 23.11.2020 Slovenskou poštou. Platba prebehla dobierkou na ich firemný účet dňa 30.11.2020. Následne ich pár dní na to telefonicky kontaktoval p. L., že daný produkt sa pokazil a žiada o výmenu. Požiadali ho, aby poslal mail o závade a aby pokazený produkt poslal späť na reklamáciu. Pokazený produkt v poriadku prijali a odoslali zákazníkovi nový produkt tiež Slovenskou poštou, nakoľko daný produkt bol skladom a dodávateľ im vadný produkt vymenil tiež za nový.

K tomu správny orgán uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené v zákonom stanovenej lehote. Účastník konania vo svojom vyjadrení síce uviedol, že zákazníkovi odoslali nový produkt, nakoľko daný produkt bol skladom a dodávateľ im vadný produkt vymenil tiež za nový, avšak účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že by predmetnú reklamáciu ukončil v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Navyše spotrebiteľ vo svojom vyjadrení zo dňa 16.06.2021 uviedol, že „...po odoslaní lampy a jej potvrdení prijatia predajcom, som už od obchodu neobdržal žiadnu informáciu ani balíček a to ani napriek mojim otázkam na ich email, cez ktorý predtým so mnou

*komunikovali. T. j. nie, neobdržal som žiadnu lampu od predajcu...”. Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie 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.*

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 prevzatiu 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.

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 04.03.2021, 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. 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 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 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/0019/04/21

V Nitre dňa 19.08.2021

## ROZHODNUTIE

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: **FAST PLUS, a.s.**

sídlo: **Na pántoch 18, 831 06 Bratislava - mestská časť Rača**

IČO: **35 712 783**

na základe kontroly vykonanej dňa 14.06.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 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 od jej uplatnenia, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 108/2021 bolo dňa 14.06.2021 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia uplatnená spotrebiteľom na chladničku Samsung RB37J5018SA/EF, ktorá bola účastníkovi konania postúpená zo strany určenej osoby, t. j. spoločnosťou TV - AV Elektronik, s.r.o., a to e-mailom zo dňa 13.11.2020, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. 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 **400,- €** (slovom štyristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK5781800000007000065068, VS – 00190421.

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 14.06.2021 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. 108/2021 a na dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a 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.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo dňa 14.06.2021 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil dňa 01.07.2020 chladničku Samsung RB37J5018SA/EF. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí doklad o kúpe č. 128 zo dňa 01.07.2020 vystavený spoločnosťou FAST PLUS, spol. s r.o. (od 05.05.2021 FAST PLUS, a. s.) a protokol o objednaní dopravy zo dňa 01.07.2020. Spotrebiteľ zakúpený výrobok reklamoval. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí list - „*Postúpenie reklamácie č. 316243/2020*” zo dňa 13.11.2020 vydaný spoločnosťou TV - AV Elektronik, s.r.o., ktorá vykonala posúdenie reklamovaného výrobku. V predmetnom liste je uvedené nasledovné: „*Priebeh reklamácie a výsledok posúdenia: Zákazník reklamoval telefonicky na servisný dispečing TV-AV elektronik dňa 9.11.2020 nadmerný hluk chladničky počas prevádzky. Dňa 13.11.2020 bola servisným technikom vykonaná obhliadka zariadenia na adrese zákazníka. Jav, ktorý zákazník reklamuje je konštrukčná vlastnosť zariadenia a nejedná sa o chybu zariadenia. Napriek vysvetleniu zákazník technické stanovisko autorizovaného servisného technika neakceptuje. Hlučnosť zariadenia bola zameraná a nepresiahla maximálne hodnoty udávané výrobcom. Reklamácia nespĺňa podmienky výrobcu na záručnú reklamáciu aj z dôvodu, že boli zákazníkom odstránené všetky štítky s identifikačnými údajmi zariadenia. Napriek tomu bol zákazníkovi vykonaný servis bezplatne. Reklamáciu z tohto dôvodu odporúčame zamietnuť...”.*

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 108/2021 bolo dňa 14.06.2021 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia uplatnená spotrebiteľom na chladničku Samsung RB37J5018SA/EF, ktorá bola účastníkovi konania postúpená zo strany určenej osoby, t. j. spoločnosťou TV - AV Elektronik, s.r.o., a to e-mailom zo dňa 13.11.2020, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Prílohu inšpekčného záznamu zo dňa 14.06.2021 tvoria nasledovné doklady, ktoré účastník konania zaslal na I SOI v Nitre: doklad o kúpe č. 128 zo dňa 01.07.2020; list - „*Postúpenie reklamácie č. 316243/2020*” zo dňa 13.11.2020 vydaný spoločnosťou TV - AV Elektronik, s.r.o.; e-mail zo dňa 13.11.2020 od TV - AV Elektronik, s.r.o. adresovaný na [nitra@planeoelektro.sk](mailto:nitra@planeoelektro.sk), predmet e-mailu: „postupenie reklamácie č. 316243/2020”.

V e-maile zo dňa 13.11.2020 spoločnosť TV - AV Elektronik, s.r.o. uviedla nasledovné: „...v zmysle zákona 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, § 18-2 vám postupujeme reklamáciu zákazníka: H. E. ... Zákazník reklamoval telefonicky na servisný dispečing TV-AV elektronik dňa 9.11.2020 nadmerný hluk chladničky počas prevádzky. Dňa 13.11.2020 bola servisným technikom vykonaná obhliadka zariadenia na adrese zákazníka. Jav, ktorý zákazník reklamuje je konštrukčná vlastnosť zariadenia a nejedná sa o chybu zariadenia. Napriek vysvetleniu zákazník technické stanovisko autorizovaného servisného technika neakceptuje. Hlučnosť zariadenia bola zameraná a nepresiahla maximálne hodnoty udávané výrobcom. Reklamácia nespĺňa podmienky výrobcu na záručnú reklamáciu aj z dôvodu, že boli zákazníkom odstránené všetky štítky s identifikačnými údajmi zariadenia. Napriek tomu bol zákazníkovi vykonaný servis bezplatne. Zamietnuť reklamáciu podľa uvedeného zákona môže iba predajca, najneskôr do 14 dní od doručenia tohto postúpenia. V prílohe je doklad o zakúpení, postúpenie reklamácie. Žiadam vás o potvrdenie prijatia postúpenia...”.

Inšpekčný záznam zo dňa 14.06.2021 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bol účastníkovi konania doručený dňa 15.06.2021.

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/0019/04/21 zo dňa 28.07.2021 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 28.07.2021.

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.

K inšpekčnému záznamu sa účastník konania sa vyjadril e-mailom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 15.06.2021. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že z ich strany došlo k pochybeniu príčinou zlyhania ľudského faktora. Ďalej uviedol, že bezodkladne zabezpečili odstránenie zistených nedostatkov a nápravu na zákonné vybavovanie spotrebiteľských reklamácií v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z., a to trvale.

V e-maile zo dňa 09.06.2021, ktorý účastník konania zaslal na I SOI v Nitre, uviedol, že uvedená reklamácia nebola z ich strany zaregistrovaná, určená osoba (autorizovaný servis TV AV Žilina) im postúpila reklamáciu č. 316243/2020 dňa 13.11.2020. Zároveň poznamenal, že sú si vedomí porušenia reklamačného konania a zanedbania svojej povinnosti voči koncovému zákazníkovi.

K tomu správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nezabavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je konštruovaný na absolútnej objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), a preto sa účastník konania nemôže zbaviť svojej zodpovednosti za kontrolou zistené nedostatky poukázaním na dôvody subjektívnej povahy. Zlyhanie ľudského faktora nie je dôvodom, pre ktorý by nemala byť voči účastníkovi konania vyvodená zodpovednosť za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko ide o subjektívnu skutočnosť. Správny orgán zdôrazňuje, že



rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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 nedodržel formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.

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 prevzatiu 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.

Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie 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. Ani k jednému z uvedených úkonov vo vzťahu k predmetnej reklamáci nadošlo zo strany účastníka konania v rámci zákonom stanovenej

30 dňovej lehoty a preto správny orgán považuje postih účastníka konania za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za opodstatnený.

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,- €. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod.

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 14.06.2021, 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. 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 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 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.