

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: **ELEKTROSPED, a. s.**
sídlo: **Pestovateľská 13, 821 04 Bratislava**
IČO: **35 765 038**

na základe kontroly vykonanej dňa 09.07.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** – v zmysle ktorého predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia, odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 313/2021 bolo dňa 09.07.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil osobne dňa 08.09.2020 na televízor LG 55SM8600 Titanium zakúpený dňa 26.11.2019, najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie,
- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 9 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 predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 313/2021 bolo dňa 09.07.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej dňa 08.09.2020 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

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 – 00430421.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.07.2021 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. 313/2021 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 09.07.2021 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil dňa 26.11.2019 televízor LG 55SM8600 Titanium v celkovej hodnote 709,00 €. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí objednávka/zálohový list č. 8689923613 a faktúra č. 6689901977 zo dňa 26.11.2019. Dňa 08.09.2020 si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu v prevádzkarni Datart, OC Centro, Akademická 1A, Nitra. Reklamačný protokol č. 8800725595 zo dňa 08.09.2020 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí aj e-mail zo dňa 15.12.2020, ktorý účastník konania zaslal spotrebiteľovi. V tomto e-maile účastník konania uviedol, že reklamácia na televízor LG 55SM8600 zo dňa 08.09.2020, evidovaná pod č. 8800725595, bola neuznaná z dôvodu zamietnutia – mechanické poškodenie, podrobnejšie informácie budú spotrebiteľovi poskytnuté spoločne s výrobkom. Účastník konania odovzdal reklamovaný výrobok na posúdenie do servisu JG SERVIS, Nitra. Servisný list č. 25178 zo dňa 17.09.2020 so zamietavým stanoviskom je súčasťou prílohy č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 09.07.2021. Na oficiálnej internetovej stránke produktov LG Electronics (www.lg.com/sk) je JG SERVIS, Nitra uvádzaný ako servisné stredisko pre televízory, TV príslušenstvo značky LG (príloha č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 09.07.2021). Dňa 17.09.2020 účastník konania zaslal spotrebiteľovi SMS správu s nasledovným znením: „*Vážený zákazník, Vaša reklamácia 8800725595 bola vyriešená spôsobom: neuznaná, prosím navštívte predajňu Datart, Nitra, OC Centro/Akademická ul. 1A/Nitra/94901, IČO: 35765038, kde vám poskytnú podrobnejšie informácie. Pre vyzdvihnutie reklamácie predložte reklamačný protokol*” (printscreen z interného informačného systému účastníka konania je súčasťou prílohy č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 09.07.2021).

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 313/2021 bolo dňa 09.07.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil osobne dňa 08.09.2020 na televízor LG 55SM8600 Titanium zakúpený dňa 26.11.2019, najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

Zároveň bolo prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 313/2021 dňa 09.07.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie uplatnenej dňa 08.09.2020 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Inšpekčný záznam zo dňa 09.07.2021 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bol účastníkovi konania doručený dňa 12.07.2021.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 6 a § 18 ods. 9 vyššie cit. 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/0043/04/21 zo dňa 13.10.2021 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 20.10.2021.

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.

Dňa 13.07.2021 účastník konania zaslal na I SOI v Nitre vyjadrenie k inšpekčnému záznamu, v ktorom uviedol, že reklamácie sú z jeho strany vybavované v rámci 30 dňovej zákonom stanovenej lehoty vydaním písomného dokladu o ukončení reklamácie a odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z.. V predmetnom prípade prišlo podľa účastníka konania k procesnému pochybeniu zamestnanca vybavujúceho reklamáciu, čo malo za následok iba odoslanie sms správy o ukončení reklamácie na telefónne číslo uvedené zákazníkom pri prevzatí výrobku do reklamácie, a to bez následného odoslania písomného dokladu o vybavení reklamácie a odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie. Zároveň poznamenal, že dňa 09.07.2021 si spotrebiteľ výrobok prevzal a pri prevzatí mu boli odovzdané všetky zákonom stanovené doklady. Uvedenú skutočnosť účastník konania preukázal priloženým dokladom.

Dňa 07.07.2021 účastník konania zaslal na I SOI v Nitre vyjadrenie, v ktorom uviedol, že reklamácia bola spísaná dňa 08.09.2020. Zákazník bol informovaný o ukončení reklamácie dňa 17.09.2020. Taktiež podotkol, že výrobok sa nachádza na predajni, nakoľko si ho zákazník nebol vyzdvihnúť.

K tomu správny orgán uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá účastníkovi konania ako predávajúcemu povinnosť zabezpečiť odborné posúdenie výrobku v prípade zamietnutia reklamácie spotrebiteľa uplatnenej v priebehu 12 mesiacov od jeho kúpy. Zároveň je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. V danom prípade však účastník konania nepreukázal poskytnutie odborného posúdenia spotrebiteľovi do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

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

Vo vzťahu k porušenému § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa síce vyslovene neustanovuje formu alebo vzor pre písomný doklad o vybavení reklamácie, avšak zo samotného znenia ustanovenia § 18 ods. 9 zákona jednoznačne vyplýva, že doklad musí byť vydaný zo strany predávajúceho, pričom by mal obsahovať okrem identifikácie reklamácie a spotrebiteľa, aj základné údaje vo vzťahu k spôsobu riešenia reklamácie spotrebiteľa a odôvodnenie tohto postupu, a to v takom rozsahu, aby spotrebiteľovi mohol slúžiť aj ako podklad pre vykonanie ďalších úkonov, napr. v rámci súdneho konania, čiže musí mať preukaznú hodnotu, čo zasielaná SMS správa nespĺňa. SMS správu teda nemožno považovať za písomný doklad o vybavení reklamácie.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

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 reklámia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. 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.

Zároveň správny orgán uvádza, že odstránenie zistených nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený 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 09.07.2021, 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, dovozčovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

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 poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia, odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie a povinnosti

o vybavení reklamácie vydat' písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Nedodržaním tejto povinnosti predávajúci zúžil spotrebiteľovi rozsah práv, ktoré mu vyplývajú zo zákona o ochrane spotrebiteľa, keď spotrebiteľ neobdržal v zákonom stanovenej lehote odborné posúdenie, na základe ktorého bola reklamácia odôvodnene zamietnutá. Bez poskytnutia kópie odborného posúdenia k zamietnutej reklamácií nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, zvyšuje sa jeho ekonomické zaťaženie a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

V súvislosti s porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľovi nebolo umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamáciu vybavil. Nevydanie dokladu o vybavení reklamácie znemožňuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania a súčasne mu neumožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

Správny orgán prihliadol zároveň k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

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.

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: **eiffel optic, a. s.**

sídlo: **Obchodná 42, 811 06 Bratislava**

IČO: **44 214 375**

prevádzkareň: **Očná optika eiffel optic, OC Galéria, Bratislavská 5b, Nitra**

kontrola vykonaná dňa: **17.08.2021**

- **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 je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a spôsobom taxatívne stanoveným zákonom, nakoľko v čase kontroly dňa 17.08.2021 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 428/2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky na dioptrické okuliare so slnečným klipom, ktorú si uplatnila osobne dňa 11.07.2021, ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko podľa vyjadrenia predavačky p. J. B., tak ako okuliare od spotrebiteľky prijali na reklamáciu, tak jej ich aj vrátili bez akéhokoľvek riešenia, pretože skonštatovali, že nie je čo reklamovať,

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 – 00440421.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.08.2021 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – Očná optika eiffel optic, OC Galéria, Bratislavská 5b, Nitra.

V čase kontroly dňa 17.08.2021 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 428/2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky na dioptrické okuliare so slnečným klipom, ktorú si uplatnila osobne dňa 11.07.2021, ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko podľa vyjadrenia predavačky p. J. B., tak ako okuliare od spotrebiteľky prijali na reklamáciu, tak jej ich aj vrátili bez akéhokoľvek riešenia, pretože skonštatovali, že nie je čo reklamovať.

Pri kontrole predložila predavačka p. J. B. evidenciu reklamácií k nahliadnutiu. V evidencii reklamácií bola predmetná reklamácia zo dňa 11.07.2021 zaevidovaná pod poradovým číslom 23425. Ako spôsob vybavenia reklamácie je uvedené: „Vybavená na predajni“. Zároveň je uvedený podpis spotrebiteľky s poznámkou „Nespokoj.“. Fotokópia evidencie reklamácií (strana 033751) tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 17.08.2021.

Podľa vyjadrenia predavačky p. J. B., prítomnej pri kontrole, reklamáciu prijala kolegyňa, ktorá nie je v práci. Táto aj reklamáciu vybavila. Podľa jej vyjadrenia reklamácia ani nemala byť prijatá z dôvodu, že na výrobku sa nenachádzala žiadna chyba a nebolo čo reklamovať. Reklamáciu spotrebiteľke „vzbavili“ vrátením toho istého výrobku bez akéhokoľvek zásahu. Reklamovaný výrobok bol bez zásahu odovzdaný spotrebiteľke dňa 16.07.2021, čo potvrdila podpisom.

Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí fotokópia dokladu o kúpe: Zákazka číslo 0/23425 zo dňa 19.04.2021; fotokópia dokladu Reklamácia zo dňa 11.07.2021, FIS: 0/23425.

K tomu správny orgán uvádza, že spotrebiteľka si predmetnú reklamáciu uplatnila osobne dňa 11.07.2021, a to z dôvodu, že slnečný klip nedolieha, vzniká prienik slnečných lúčov a bráni k videniu. 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. Vybavenie reklamácie iným spôsobom sa za riadne a zákonné ukončenie reklamačného konania nepovažuje. Ani k jednému z uvedených úkonov vo vzťahu k predmetnej reklamácií nedošlo 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.

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 prihladať. 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.

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/0044/04/21 zo dňa 18.10.2021 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 25.10.2021.

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.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 17.08.2021 predavačka p. J. B. prítomná pri kontrole uviedla, že oboznámi majiteľa spoločnosti.

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.

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.

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 17.08.2021, 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 zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a spôsobom taxatívne stanoveným zákonom. Nedodržaním tejto povinnosti bola spotrebiteľka ukrátená na jej práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania ako predávajúci je povinný postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj vedenie reklamačných konaní v súlade so zákonom a ich riadne posúdenie, pričom je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie. Až v priebehu reklamačného konania sa rozhodne či sa na reklamované vady vzťahuje záruka alebo nie, teda o jej opodstatnenosti. V danom prípade nebola reklamácia spotrebiteľky vybavená jedným zo zákonných spôsobov vybavenia reklamácie.

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.

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: **DKP market s.r.o.**
sídlo: **Murgašová 1165/10, 949 01 Nitra**
IČO: **45 890 633**

na základe kontroly vykonanej dňa 21.06.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov** – v zmysle ktorého, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 327/2021 bolo dňa 21.06.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci zamietol reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú na podlahovú krytinu Flanders Oak/Camelback Oak 4 mm AC4/32, ktorú si spotrebiteľ uplatnil dňa 26.04.2021, pričom predmetnú reklamáciu účastník konania zamietol bez odborného posúdenia v zmysle § 2 písm. n) vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. a reklamácia bola uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, nakoľko list zo dňa 19.05.2021 od spoločnosti Kronospan KO Sp. z o.o., ul. 1 Maja 52, Strzelce Opolskie, Poland, prezentovaný účastníkom konania ako odborné posúdenie neobsahuje presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, a preto naň v súlade s § 18a ods. 2 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. nemožno prihliadať,

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).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK5781800000007000065068, VS – 00450421.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.06.2021 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. 327/2021 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.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 327/2021 bolo dňa 21.06.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci zamietol reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú na podlahovú krytinu Flanders Oak/Camelback Oak 4 mm AC4/32, ktorú si spotrebiteľ uplatnil dňa 26.04.2021, pričom predmetnú reklamáciu účastník konania zamietol bez odborného posúdenia v zmysle § 2 písm. n) vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. a reklamácia bola uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy, nakoľko list zo dňa 19.05.2021 od spoločnosti Kronospan KO Sp. z o.o., ul. 1 Maja 52, Strzelce Opolskie, Poland, prezentovaný účastníkom konania ako odborné posúdenie neobsahuje presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, a preto naň v súlade s § 18a ods. 2 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. nemožno prihliadať. Predmetný list zo dňa 19.05.2021 od spoločnosti Kronospan KO Sp. z o.o. zaslal účastník konania na I SOI v Nitre e-mailom zo dňa 16.06.2021.

Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí: Faktúra č. 21E004 zo dňa 03.02.2021 na výrobok podlahová krytinu Flanders Oak/Camelback Oak 4 mm AC4/32 v cene 1685,39 €; Reklamačný protokol č. 21RM00030 zo dňa 26.04.2021 s popisom chyby: Podlaha má poškodenú vrchnú dekoračnú vrstvu; E-mail zo dňa 19.05.2021 od účastníka konania adresovaný spotrebiteľovi, v ktorom je uvedené, že reklamácia bola zamietnutá z dôvodu mechanického poškodenia.

Inšpekčný záznam zo dňa 21.06.2021 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bol účastníkovi konania doručený dňa 22.06.2021.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 6 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 zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0045/04/21 zo dňa 19.10.2021 do aktivovanej elektronickej schránky právneho zástupcu účastníka konania, ktoré bolo doručené 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 21.10.2021.

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 prostredníctvom svojho právneho zástupcu listom, ktorý bol na ISOI v Nitre doručený dňa 13.07.2021. Vo vyjadrení právny zástupca účastníka konania uviedol, že podľa § 2 písm. n) sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Ďalej uviedol, že v prípade osoby oprávnenej na vykonávanie záručných opráv je v zákone odkaz na § 625 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého práva zo zodpovednosti za vady sa uplatňujú u predávajúceho, u ktorého bola vec kúpená. Ak je však v záručnom liste uvedený iný podnikateľ určený na opravu, ktorý je v mieste predávajúceho alebo v mieste pre kupujúceho bližšom, uplatní kupujúci právo na opravu u podnikateľa určeného na vykonanie záručnej opravy. Účastník konania na základe reklamácie kupujúceho ako spotrebiteľa zaslal fotodokumentáciu reklamovaného výrobku – podlahovej krytiny priamo jeho výrobcovi na zaslanie stanoviska. Výrobca – spoločnosť Kronospan KO Sp. z o.o. má určenú osobu, ktorá vykonáva záručné opravy, a tou je pán P. K., ktorý ako osoba oprávnená výrobcom zaslal svoje stanovisko k reklamáci, a táto bola riadne a včas zo strany účastníka konania vybavená v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa tak, že bola ako neodôvodnená zamietnutá a toto zamietnutie bolo riadne odôvodnené odborným posúdením v súlade s §18 ods. 6 v spojení s § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania si preto nie je vedomý žiadneho svojho pochybenia vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý uplatnil reklamáciu tovaru, keďže svoje stanovisko o zamietnutí reklamácie podložila odborným posúdením osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv a reklamácia sa ukázala ako absolútne neopodstatnená, keďže tovar bol mechanicky poškodený po inštalácii podlahy, za čo nemôže predajca niesť zodpovednosť. Záverom poznamenal, že účastník konania nijak neporušil zákon o ochrane spotrebiteľa, nakoľko požiadal o stanovisko osobu, ktorú mu zákon o to požiadať umožňuje a ktorú priamo na tento účel poveril samotný výrobca.

K tomu správny orgán uvádza, že v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. V súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určenej osoby). Náležitosti odborného posúdenia sú taxatívnym spôsobom stanovené v ustanovení § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého „Odborné posúdenie musí obsahovať a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, c) popis stavu výrobku, d) výsledok posúdenia, e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.“ V zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje predpísané náležitosti neprihliada. Zároveň správny orgán zdôrazňuje, že list zo dňa 19.05.2021 od spoločnosti Kronospan KO Sp. z o.o., ul. 1 Maja 52, Strzelce Opolskie, Poland, prezentovaný účastníkom konania ako odborné posúdenie neobsahuje presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, a preto naň nemožno prihliadať. Vzhľadom na vyššie uvedené považuje správny orgán v danom prípade postih účastníka konania za nesplnenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa za opodstatnený.

Ďalej správny orgán uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Zákon o ochrane spotrebiteľa

ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie.

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 21.06.2021, 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 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 zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Tým, že účastník konania nezabezpečil odborné posúdenie obsahujúce základné náležitosti podstatné pre účely vybavenia reklamácie, nepostupoval pri vybavovaní reklamácie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zároveň aj kvalifikovane a s požadovanou odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 6 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 totiž spotrebiteľovi vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu. Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

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.

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.