

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „*I SOI v Nitre*“), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania:

obchodné meno: **Biokon World s.r.o.**

sídlo: **Kalvínske námestie 3, 934 01 Levice**

IČO: **50 279 955**

na základe kontroly vykonanej dňa 21.02.2024 v prevádzkarni Čínsky obchod Biokon World, Kalvínske námestie 3, Levice, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 104/2024,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 12 ods. 2 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 musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o spôsobe údržby výrobku*, nakoľko v čase kontroly dňa 21.02.2024 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 104/2024 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzalo 6 druhov výrobkov – 10 ks dámsky opasok elastický UNO á 4,00 €/ks, 7 ks pánsky opasok imitácia kože UNO ND-1966-3 á 3,50 €/ks, 9 ks dámsky opasok Deneb Accessori LY0020 á 2,50 €/ks, 11 ks pánsky opasok imitácia kože Antonio belt á 4,00 €/ks, 10 ks pánsky opasok UNO A-1958-3.5 á 5,00 €/ks, 10 ks dámsky opasok imitácia kože ZP011 á 7,90 €/ks, v celkovej hodnote 260,00 €, ku ktorým nebol zabezpečený návod na ošetrovanie a údržbu žiadnym spôsobom,

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 **300,- €** (slovom tristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.02.2024 vykonali inšpektori I SOI v Nitre kontrolu v prevádzkarni Čínsky obchod Biokon World, Kalvínske námestie 3, Levice, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 104/2024 v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

V čase kontroly dňa 21.02.2024 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 104/2024 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzalo 6 druhov výrobkov v celkovej hodnote 260,00 €, ku ktorým nebol zabezpečený návod na ošetrovanie a údržbu žiadnym spôsobom. Jednalo sa o nasledovné druhy výrobkov:

- 10 ks dámsky opasok elastický UNO á 4,00 €/ks – spolu 40,- €/3K,
- 7 ks pánsky opasok imitácia kože UNO ND-1966-3 á 3,50 €/ks – spolu 24,50 €/3K,
- 9 ks dámsky opasok Deneb Accessori LY0020 á 2,50 €/ks – spolu 22,50 €/3K,
- 11 ks pánsky opasok imitácia kože Antonio belt á 4,00 €/ks – spolu 44,00 €/3K,
- 10 ks pánsky opasok UNO A-1958-3.5 á 5,00 €/ks – spolu 50,00 €/3K,
- 10 ks dámsky opasok imitácia kože ZP011 á 7,90 €/ks – spolu 79,00 €/3K.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 12 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „*zákon o ochrane spotrebiteľa*“), citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0002/04/24 zo dňa 26.04.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk. Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 12.05.2024, 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), (ďalej len „*zákon o e-Governmente*“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

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

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

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

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

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

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 21.02.2024 konateľ účastníka konania (prítomný pri kontrole) uviedol, že súhlasí.

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 § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa *„Predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.“*

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.

Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 21.02.2024, ako výsledku vykonanej kontroly. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili.

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 21.02.2024, ktorý považuje za nepochybné zistený.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky*

porušenia povinnosti. “ Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: „Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1. “ Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zistených nedostatkov, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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.

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 zabezpečiť, aby predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o spôsobe údržby výrobku. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určení výšky pokuty vzal do úvahy, že absolútnou prioritou pre spotrebiteľov je ochrana ich zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov, pričom účastník konania svojím konaním tým, že nezabezpečil k 6 druhom vyššie špecifikovaných výrobkov návody na ošetrovanie a údržbu žiadny spôsobom, porušil svoje povinnosti a ohrozil spotrebiteľovi právo na ochranu jeho majetku. K porušeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa by mohlo dôjsť nesprávnym ošetrovaním a údržbou výrobku. Pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený charakter informácií, pri ktorých si účastník konania nespĺnil svoju zákonnú povinnosť, celková hodnota výrobkov s nedostatkami, ktorá činí 260,00 €, ako aj zistený rozsah porušenej povinnosti, keďže nedostatky boli zistené u 6 druhov výrobkov. Správny orgán prihliadol tiež 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. Zároveň správny orgán prihliadol k tomu, že v danom prípade bola vykonanou kontrolou jednoznačne preukázaná opodstatnenosť spotrebiteľského podnetu.

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. 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 prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo

znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

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

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

Číslo: P/0008/04/24

V Nitre dňa 27. 06. 2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej len „I SOI v Nitre“), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania:

obchodné meno: **EUROYONG s. r. o.**

sídlo: **Záhradnícka 5847/62, 821 08 Bratislava – mestská časť Ružinov 821 08**

IČO: **52 466 850**

prevádzkareň: **Čínsky obchod EUROYONG, ul. SNP 34, Nové Zámky**

pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 11 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 zmysle ktorého *predávajúci je povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o spôsobe údržby výrobku*, nakoľko v čase kontroly dňa 04. 04. 2024 pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 167/2024 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali **4 druhy výrobkov v celkovej hodnote **547,00 €**, ku ktorým účastník konania pre spotrebiteľov žiadnym spôsobom nezabezpečil údaje o spôsobe údržby výrobkov, t. j. neposkytuje ich ani pri predaji výrobkov pri pokladni, pričom išlo o nasledovné druhy výrobkov – 16 párov detská športová obuv AT 902-1 á 12,00 €/pár spolu v cene 192,00€, 12 párov pánske tenisky AT 1710-1 á 12,00 €/pár spolu v cene 144,00 €, 10 párov pánske tenisky AT 1716-1 á 12,00 €/pár, spolu v cene 120,00 €, 7 párov pánske tenisky APOLLO ART No. B5076-2 á 13,00 €/pár, spolu v cene 91,00€,**

pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 13 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 sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka*, v čase kontroly dňa 04. 04. 2024 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že sa

v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali **2 druhy** výrobkov v celkovej hodnote **328,00 €**, ku ktorým účastník konania pre spotrebiteľa nezabezpečil údaje o spôsobe údržby výrobkov v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, neposkytuje ich ani pri predaji výrobkov, tieto údaje boli zabezpečené iba v maďarskom jazyku, pričom išlo o nasledovné druhy výrobkov – 10 párov pánske tenisky No. J618-2 á 12,00 €/pár, spolu v cene 120,00 €, 8 párov dámska zimná obuv Fundali ART No. 2A622 á 26,00 €/pár, spolu v cene 208,00 €, neposkytuje ich ani pri predaji pri pokladni

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zák. 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 **€ 250,-** (slovom dvestopäťdesiat eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04. 04. 2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – **Čínsky obchod EUROYONG, ul. SNP 34, Nové Zámky**. Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 167/2024 v zmysle 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 čase kontroly dňa 04. 04. 2024 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni inšpektormi SOI zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali 4 druhy výrobkov v celkovej hodnote 547,00€, ku ktorým účastník konania pre spotrebiteľa žiadnym spôsobom nezabezpečil údaje o spôsobe údržby výrobkov, t. j. tieto údaje neposkytuje ani pri predaji výrobkov pri pokladni, pričom išlo o nasledovné druhy výrobkov:

- 16 párov detská športová obuv AT 902-1 á 12,00 €/pár spolu v cene 192,00 €,
- 12 párov pánske tenisky AT 1710-1 á 12,00 €/pár spolu v cene 144,00 €,
- 10 párov pánske tenisky AT 1716-1 á 12,00 €/pár, spolu v cene 120,00 €,
- 7 párov pánske tenisky APOLLO ART No. B5076-2 á 13,00 €/pár, spolu v cene 91,00 €,

V čase kontroly dňa 04. 04. 2024 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni inšpektormi SOI zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzali 2 druhy výrobkov v celkovej hodnote 328,00 €, ku ktorým účastník konania pre spotrebiteľa nezabezpečil údaje o spôsobe údržby výrobkov v kodifikovanej podobe štátneho jazyka, neposkytuje ich ani pri predaji výrobkov pri pokladni, boli zabezpečené iba v maďarskom jazyku, pričom išlo o nasledovné druhy výrobkov:

- 10 párov pánske tenisky No. J618-2 á 12,00 €/pár, spolu v cene 120,00 €,
- 8 párov dámska zimná obuv FUDALI ART No. 2A622 á 26,00 €/pár, spolu v cene 208,00 €,

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 11 ods. 1, § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) je predávajúcim, ktorý pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 22. 05. 2024, naša zn. P/0008/04/24, ktoré bolo účastníkovi konania doručené do jeho elektronickej schránky dňa 22.5.2024.

Listom zo dňa 18. 06. 2024, naše číslo 1300/04/24, ktorý bol účastníkovi konania doručený do jeho elektronickej schránky dňa 18.06.2024, bol účastník konania upovedomený, že rozhodnutie bude vydané v lehote do 60 dní odo dňa začatia správneho konania.

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.

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

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

V zmysle § 11 ods.1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri predaji informovať spotrebiteľa o vlastnostiach predávaného výrobku alebo charaktere poskytovanej služby, o spôsobe použitia, montáže a údržby výrobku a o nebezpečnosti, ktoré vyplývajú z jeho nesprávneho použitia, montáže alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou. Ak je to potrebné s ohľadom na povahu výrobku, spôsob a dobu jeho používania, je predávajúci povinný zabezpečiť, aby tieto informácie zrozumiteľne obsahovali aj priložený písomný návod.

V zmysle § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak sa informácie uvedené v § 10a až 12 poskytujú písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka. Možnosť súbežného používania iných označení, najmä grafických symbolov a piktogramov, ako aj iných jazykov, nie je týmto dotknutá. Fyzikálne a technické veličiny musia byť vyjadrené v zákonných meracích jednotkách.

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 dňa 04. 04. 2024 a zaznamenaného v inšpekčnom zázname, ktorý považuje za nepochybne zistený, ako aj z vyjadrenia účastníka konania formou emailu zo dňa 08.04.2024, ktorým správny orgán informoval o zabezpečení informácií o spôsobe údržby v štátnom jazyku.

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. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 04.04.2024, ako výsledku vykonanej kontroly.

V zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom 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. Vzhľadom na charakter zistených nedostatkov porušenie povinnosti účastníkom konania nebolo možné vyhodnotiť ako menej závažné, preto správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť veci a následky protiprávneho konania, ktorými sú porušenie práv spotrebiteľa pri nerešpektovaní povinností účastníka konania zabezpečiť k výrobkom údaje o spôsobe údržby výrobkov a zabezpečiť poskytovanie údajov o spôsobe údržby v štátnom jazyku.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržiavanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Účastník konania ako predávajúci je povinný v rámci svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky podmienky podnikania, ktoré mu vyplývajú z platných právnych predpisov. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť.

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, právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Správny orgán pri určení výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že neposkytnutím údaje o spôsobe údržby by mohlo dôjsť k poškodeniu majetku spotrebiteľa nesprávnou údržbou zakúpeného výrobku.

Pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený charakter informácií pri ktorých si účastník konania nesplnil svoju zákonnú povinnosť, celková hodnota výrobkov s nedostatkami, ktorá činí spolu 875,- €, ako aj zistený rozsah porušených povinností, keďže nedostatky boli zistené u šiestich druhoch výrobkov. Správny orgán zohľadnil i skutočnosť, že účastník konania prijal opatrenia a nedostatky odstránil.

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

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

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

Číslo: P/0013/04/24

V Nitre dňa 24.06.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania:

obchodné meno: **TerraSec s.r.o.**
sídlo: **943 61 Salka 384**
IČO: **50 965 824**

na základe kontroly vykonanej dňa 03.01.2024 v sídle Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 677/2023,

- **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 odo dňa uplatnenia reklamácie*, keď pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si u účastníka konania objednal bezpečnostné dvere Hi Sec zlatý dub s montážou v celkovej hodnote 581,- € (faktúra č. 0337/2023 zo dňa 12.10.2023, príjmový pokladničný doklad zo dňa 18.10.2023), namontované dňa 18.10.2023, kedy spotrebiteľ uhradil účastníkovi konania navyše ešte sumu 50,- € za vysekanie zárubne (faktúra č. 20230152 zo dňa 18.10.2023, príjmový pokladničný doklad č. 20230152 zo dňa 18.10.2023), pričom dňa 22.10.2023 si uplatnil prostredníctvom e-mailu reklamáciu z dôvodu škrabanca na dverách a prevalenia na rovnej ploche smerom dovnútra dverí, ktorá nebola zo strany účastníka konania vybavená 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,

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 **300,- €** (slovom tristo eur)

O d ô v o d n e n i e

Dňa 03.01.2024 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 677/2023 v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Zistené nedostatky sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 03.01.2024, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 09.01.2024.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si u účastníka konania objednal bezpečnostné dvere Hi Sec zlatý dub s montážou v celkovej hodnote 581,- € (faktúra č. 0337/2023 zo dňa 12.10.2023 a príjmový pokladničný doklad zo dňa 18.10.2023 tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu č. 677/2023), namontované dňa 18.10.2023 (preberací protokol tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu č. 677/2023), kedy spotrebiteľ uhradil účastníkovi konania navyše ešte sumu 50,- € za vysekanie zárubne (faktúra č. 20230152 zo dňa 18.10.2023 a príjmový pokladničný doklad č. 20230152 zo dňa 18.10.2023 tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu č. 677/2023). Dňa 22.10.2023 si spotrebiteľ uplatnil prostredníctvom e-mailu reklamáciu z dôvodu škrabanca na dverách a prevalenia na rovnej ploche smerom dovnútra dverí. Účastník konania na reklamáciu reagoval prostredníctvom e-mailu zo dňa 27.10.2023 s návrhom na bezplatné zaslanie opravnej fixky, s čím spotrebiteľ nesúhlasil. Dňa 30.10.2023 účastník konania zaslal spotrebiteľovi e-mail s informáciou, že k nemu budú vyslaní pracovníci, ktorí spíšu zápisnicu a vykonajú záručné opravy. Spotrebiteľ vo svojom podnete uviedol, že pracovníci spoločnosti TerraSec s.r.o. sa k nemu dostavili dňa 06.11.2023. V zápisnici zo dňa 06.11.2023 (príloha spotrebiteľského podnetu č. 677/2023) je v časti Popis uvedené nasledovné: „*PODĽA TRVRDENÍ KLIENTA, JE NA KRÍDLE DVERÍ ESTETICKÁ VADA (ŠKRABANEC) (PRIEHLBINA) ... KLIENT ŽIADA VÝMENU DVERÍ...*“. Následne dňa 10.11.2023 účastník konania zaslal spotrebiteľovi e-mail, v ktorom uviedol, že „...*Počas záručnej návštevy chceli naši kolegovia opraviť Vami uvedený minimálny škrabavec, ktorý nebol pri montáži viditeľný, Vy ste to odmietli. Ak chcete, aby chybu opravili naši kolegovia, dajte nám vedieť a dohodneme si na termín...*“. E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu č. 677/2023.

Dňa 11.12.2023 bola účastníkovi konania doručená výzva na zaslanie dokladov ku kontrole, potrebných k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 677/2023. Na základe uvedenej výzvy účastník konania zaslal dňa 19.12.2023 na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj svoje vyjadrenie, e-mailovú komunikáciu so spotrebiteľom, evidenciu o reklamáciách, potvrdenie prijatia reklamácie č. 2023/0023. Vo svojom vyjadrení účastník konania okrem iného uviedol, že sa s pánom P. pokúsili komunikovať a riešiť reklamáciu, kolegovia boli aj na mieste, no spotrebiteľ nedovolil žiadne záručné úpravy/opravy na dverách. Potom už nebol ochotný ani komunikovať, preto reklamáciu nevedeli vyriešiť.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil dňa 22.10.2023 nebola zo strany účastníka konania vybavená ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0013/04/24 zo dňa 23.05.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 24.05.2024.

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 03.06.2024 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že spotrebiteľ pán J. P. si objednal bezpečnostné dvere Hi Sec zlatý dub s montážou v celkovej hodnote 581,- €. Spotrebiteľovi bola vydaná faktúra, ako aj doklad o zaplatení. Dvere boli dodané a namontované dňa 18.10.2023. Po dodaní a namontovaní dverí spotrebiteľ nenamietal žiadne vady. Dňa 22.10.2024 pán P. uplatnil reklamáciu prostredníctvom e-mailu. O prijatí reklamácie bolo vystavené potvrdenie, ktoré bolo zákazníkovi zaslané. Ďalej uvádza, že práva spotrebiteľov upravujú zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov, ako aj Občiansky zákonník. Predávajúci zodpovedá za vady tovaru alebo služby v rozsahu podľa ustanovenia § 619 a nasl. zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Práva kupujúceho zo zodpovednosti za vady, ktoré kupujúci môže uplatniť, stanoví § 622 a § 623 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Ak ide o vady, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu tovaru či služby, alebo ak sa vada týka len súčasti tovaru či služby, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru či služby alebo závažnosť vady.

Účastník konania poznamenáva, že po rozsiahlej komunikácii s pánom P., mu bolo oznámené, že jeho reklamáciu dôjdu dňa 06.11.2023 prešetriť kolegovia, ktorí vykonávajú montáž dverí. Zamestnanci na mieste zistili, že na dverách je malý škrabanec, priehľbinu na dverách nezistili. Navrhli spotrebiteľovi, že estetickú vadu bez problémov na mieste odstránia. Spotrebiteľ s takýmto riešením nesúhlasil a žiadal výmenu dverí. Predávajúci postupoval v zmysle zákona a nakoľko v tomto prípade vadu bolo možné bez problémov a riadne odstrániť, nebol dôvod na výmenu dverí. Dvere už boli zabudované a výmenou by vznikli neprimerané náklady predávajúcemu a vada nebola závažná, išlo len o ľahko odstrániteľnú vadu. Účastník konania dáva do pozornosti, že pán P. odmietol podpísať zápisnicu, zabránil vybaveniu reklamácie, nakoľko nedovolil opravu dverí, nedovolil dotknúť sa dverí a prestal s predávajúcim komunikovať. Predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie bez zbytočného odkladu po jej prijatí. Spôsob vybavenia reklamácie určuje predávajúci. Účastník konania dôrazne nesúhlasí s uložením pokuty v danej veci, nakoľko v 30 dňovej lehote na vybavenie reklamácie postupoval podľa zákona, ale spotrebiteľ vybavenie reklamácie neumožnil. Doklad o vybavení reklamácie neprijal, nakoľko prestal komunikovať. Nakoľko je v záujme účastníka konania predchádzať reklamáciám, resp. vždy sa dohodnúť so spotrebiteľom, tak aby bol spokojný, v danom prípade sa účastník konania snažil vyhovieť spotrebiteľovi. Záverom poznamenáva, že reklamáciu vybavil v súlade s platnými právnymi predpismi a s uložením pokuty nesúhlasí.

Dňa 28.05.2024 a zároveň aj dňa 18.01.2024 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vysvetlenie účastníka konania k nedostatkom zisteným pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 677/2023. Vo vysvetlení účastník konania uvádza, že reklamáciu sa nepodarilo ukončiť do 30 dní od nahlásenia, keďže pán P. prestal komunikovať. V poslednom e-maile, ktorý bol 10.11.2023 pán P. informoval, že písal naposledy a nabudúce už píše na SOI a ďalej s účastníkom konania nekomunikoval.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní predmetnej reklamácie spotrebiteľa. 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. 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 je potrebné uviesť, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania za svoje konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať.

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; vibavenie 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.“*

Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) 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. Pokiaľ ide o nesúčinnosť spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie, na ktorú účastník konania poukazuje vo svojom vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania, správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v prípade, ak spotrebiteľ preukázateľne neposkytne predávajúcemu potrebnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie, je predávajúci oprávnený reklamáciu zamietnuť z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany spotrebiteľa, čo však účastník konania v predmetnom prípade neurobil. Ani k jednému z uvedených úkonov vo vzťahu k predmetnej reklámácii 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.

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 03.01.2024, z vyjadrení a z predložených dokladov.

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

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 do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Účastník konania tak znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že reklamácia spotrebiteľa uplatnená

prostredníctvom e-mailu zo dňa 22.10.2023 z dôvodu škrabanca na dverách a prevalenia na rovnej ploche smerom dovnútra dverí, nebola zo strany účastníka konania vybavená ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pričom do času vydania tohto rozhodnutia nebolo zo strany účastníka konania preukázané vybavenie predmetnej reklamácie. 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. Správny orgán však zohľadnil snahu účastníka konania vybaviť predmetnú reklamáciu opravou výrobku.

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

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

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

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

Číslo: P/0151/04/23

V Nitre dňa 25.06.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania:

obchodné meno: **Okresné stavebné bytové družstvo**
sídlo: **Dlhá 4, 950 50 Nitra**
IČO: **36 526 029**

na základe kontroly vykonanej dňa 19.10.2023, 25.10.2023 a 05.03.2024 v prevádzkarni Okresné stavebné bytové družstvo, Dlhá 4, Nitra,

- **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*, keď v čase kontroly dňa 25.10.2023 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 524/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej listom – Vec: reklamácia realizácie prípojky TUV a SV k bytovému rozvodu zo dňa 07.12.2021, 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 **200,- €** (slovom dvesto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 19.10.2023, 25.10.2023 a 05.03.2024 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni Okresné stavebné bytové družstvo, Dlhá 4, Nitra.

V čase kontroly dňa 25.10.2023 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 524/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení

reklamácie, uplatnenej listom – Vec: reklamácia realizácie prípojky TUV a SV k bytovému rozvodu zo dňa 07.12.2021, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V čase kontroly dňa 25.10.2023 bol predložený list – Vec: reklamácia realizácie prípojky TUV a SV k bytovému rozvodu zo dňa 07.12.2021, na ktorom bol pánom M. B. (technický námestník správcu) ručne dopísaný údaj, že závada odstránená 08.12.2021 o 13.00. Ďalej bola predložená fotodokumentácia, na ktorej je zdokumentované zaizolovanie trubiek k bytu vlastníka. Uvedené doklady tvoria prílohu č. 9 inšpekčného záznamu zo dňa 25.10.2023. Reklamáciu zo dňa 07.12.2021 správca ihneď vyriešil a požiadavky vlastníka splnil.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0151/04/23 zo dňa 13.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 17.06.2024.

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 20.06.2024 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že účastník kontroly dňa 25.10.2023 predložil inšpektorom dokumentáciu, z ktorej je zrejmé, že reklamácia spotrebiteľa zo dňa 07.12.2021 bola vybavená bezodkladne hneď na druhý deň, t. j. 08.12.2021 o 13,00 hodine. Ako dôkaz bola predložená fotodokumentácia, na ktorej je zdokumentované zaizolovanie trubiek k bytu vlastníka. Ako bolo skonštatované kontrolným orgánom, reklamácia bola ihneď vyriešená a požiadavky vlastníka boli splnené. Účastník konania poznamenáva, že nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie porušil iba formálny postup reklamačného konania, čo však nemá žiaden negatívny dopad na vybavenie samotnej reklamácie, ktorá bola vybavená ihneď a k spokojnosti spotrebiteľa. Účastník konania tvrdí, že v tejto súvislosti prijal opatrenia s cieľom predchádzať porušovaniu zákona pri vybavovaní reklamácií spočívajúce v určení konkrétneho zamestnanca zodpovedného za evidenciu reklamácií a sledovanie zákonom určených lehôt pri ich vybavovaní. Zároveň dáva do pozornosti, že ako správca bytových domov vykonávajúci činnosť správcu bytových domov v súlade so zákonom č. 246/2015 Z. z. o správcoch bytových domov si je plne vedomý dôsledkov vyplývajúcich z akéhokoľvek porušenia zákona pri výkone správy a preto sa snaží dôsledne dodržiavať platné právne normy a predchádzať akémukoľvek porušeniu zákona. Účastník konania navrhuje prihliadnuť pri rozhodovaní o uložení pokuty na skutočnosť, že reklamácia bola vybavená v zákonom danej lehote 30 dní od jej uplatnenia, reklamácia bola vybavená v prospech spotrebiteľa a tiež, že v dôsledku porušenia povinnosti vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie nevznikla spotrebiteľovi žiadna majetková ujma a že boli prijaté opatrenia smerujúce k tomu, aby sa v budúcnosti pri vybavovaní reklamácií vydalo spotrebiteľovi písomné potvrdenie o vybavení reklamácie. Záverom navrhuje, aby pokuta nebola vyrubená.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.10.2023 riaditeľ účastníka konania (prítomný pri kontrole) uviedol, že „bez pripomienok“.

K tomu 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. 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. 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 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. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 25.10.2023, ako výsledku vykonanej kontroly.

Zároveň správny orgán veľmi pozitívne hodnotí, že sa účastník konania snaží dôsledne dodržiavať platné právne normy a predchádzať akémukoľvek porušeniu zákona, avšak nejedná sa o okolnosti, ktoré by účastníka konania zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona 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 25.10.2023, ktorý považuje za nepochybne zistený.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“* Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“* Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé

dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zisteného nedostatku, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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.

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 o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 správca reklamáciu vybavil. Písomný doklad o vybavení reklamácie je pritom dôležitým dôkazom o skutočnosti, aké stanovisko bolo zaujaté vo veci vybavenia podanej reklamácie, napr. v prípade riešenia sporu súdnou cestou, nakoľko v procese vybavovania reklamácií je práve správca tou osobou, ktorá v konečnom dôsledku rozhoduje o konečnom riešení reklamácie. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany správcu taktiež 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 poskytnutej služby v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie. Správny orgán prihliadol tiež 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 je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky 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 prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

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