

Číslo: A/0107/04/23

Dňa: 28. 06. 2024

## R O Z H O D N U T I E

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len „SOI“), Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1, § 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 (ďalej aj „zákon o štátnej kontrole“), § 31 ods. 1 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „zákon o zájazdoch“) v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní,

### u k l a d á

účastníkovi konania:

obchodné meno: **PEPITA TOURS, s.r.o.**

sídlo: **Obchodná 11, 945 04 Komárno – Nová Stráž**

IČO: **46 735 089**

**pre porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) v nadväznosti na ustanovenie § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch - v zmysle ktorých cestovná kancelária je povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny, pričom medzi údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku patria názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku alebo informácia o skutočnosti, že cestovná kancelária nemá zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku, nakoľko v čase kontroly dňa 18. 09. 2023 bolo inšpektormi SOI v priestoroch I SOI v Nitre zistené, že účastník konania si nesplnil povinnosť do piatich dní od vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku informovať orgán dohľadu o vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu podľa § 30 ods. 2 písm. c) údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, nakoľko poisťňa zmluva číslo 11-64969 uzatvorená dňa 30.12.2022 na poistenie záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie bola účastníkom konania uzatvorená dňa 30.12.2022 na dobu určitú od 01. 01. 2023 do 31. 12. 2023, pričom účastník konania si splnil oznamovaciu povinnosť až dňa 12. 09. 2023,**

podľa § 31 ods. 5 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 31 ods. 4 písm. b) zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov

### p o k u t u

vo výške: **500 €** (slovom: **päťsto eur**),

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 18. 09. 2023 inšpektori SOI vykonali kontrolu účastníka konania - podnikateľského subjektu – PEPITA TOURS, s.r.o., pričom kontrola bola zameraná na preverenie dodržiavania povinností cestovných kancelárií v súvislosti s ustanoveniami zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov, zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch, v znení neskorších predpisov, zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

Kontrola bola vykonaná v priestoroch Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „I SOI v Nitre“), inšpektori SOI spísali Inšpekčný záznam zo dňa 18.09.2023, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný listom zo dňa 19.09.2023, naše číslo: 2195/04/2023 do jeho elektronickej schránky a bol mu doručený dňa 06.10.2023 v súlade s ustanovením § 32 ods. 5 písm. b) prvý bod zákona o e-Governmente, nakoľko uplynula úložná lehota rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Dňa 12.09.2023 bol na I SOI v Nitre prostredníctvom emailu zaslaný garančný list k poisťnej zmluve č. 11-64969 a poisťná zmluva č. 11-64969 zo dňa 30.12.2022, v zmysle ktorej sa poistenie uzatvára na dobu určitú od 01. 01. 2023 do 31. 12. 2023 na poisťnú sumu vo výške 39 000,- EUR.

V čase kontroly dňa 18. 09. 2023 bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania si nespĺnil povinnosť informovať orgán dohľadu do piatich dní od jej vzniku o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu podľa § 30 ods. 2 písm. c) údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, nakoľko poisťná zmluva číslo 11-64969 na poistenie záruky pre prípad úpadku cestovnej kancelárie bola účastníkom konania uzatvorená dňa 30.12.2022 na dobu určitú od 01. 01. 2023 do 31. 12. 2023, pričom účastník konania si splnil oznamovaciu povinnosť až dňa 12. 09. 2023.

*Podľa § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch cestovná kancelária je povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) do piatich dní od jej vzniku alebo zmeny.*

*Podľa ustanovenia § 30 ods. 1 zákona o zájazdoch orgán dohľadu vedie a zverejňuje na svojom webovom sídle aktuálny zoznam cestovných kancelárií (ďalej len „zoznam“).*

*Podľa ustanovenia § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch do zoznamu sa zapisujú údaje o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku alebo informácia o skutočnosti, že cestovná kancelária nemá zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku.*

Zistené skutočnosti boli zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 18. 09. 2023, ktorý bol doručený do elektronickej schránky účastníka konania dňa 06. 10. 2023.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o zájazdoch bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16. 04. 2024, značka A/0107/04/23 zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o zájazdoch, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 02. 05. 2024.

V zmysle § 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 elektronicke podľa tohto zákona.

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

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

V zmysle § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronicke 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.

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

Listom zo dňa 03. 06. 2024, naše číslo: 1160/04/2024, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 19. 06. 2024, bol účastník konania upovedomený, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní odo dňa začatia správneho konania, ale z kapacitných dôvodov bude rozhodnutie vydané v lehote do 60 dní odo dňa začatia správneho konania.

Podľa § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

V zmysle ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch cestovná kancelária je povinná informovať orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) **do piatich dní od jej vzniku alebo zmene**. Podľa predloženého garančného listu k poisťnej zmluve číslo **11-64969** nadobudla zmluva účinnosť dňa 01.01.2023, z čoho vyplýva, že účastník konania mal informovať orgán dohľadu najneskôr do 5 dní, no účastník konania si splnil oznamovaciu povinnosť až dňa 12. 09. 2023.

Ustanovenia zákona o zájazdoch sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t. j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Jednotlivé ustanovenia cit. zákona majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť.

Správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov a prijatie opatrení, je povinnosťou účastníka konania v zmysle ustanovenia § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole,

nakol'ko kontrolovaná osoba je povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov a prijatie opatrení je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o zájazdoch, nakol'ko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či obchodníci dodržiavajú povinnosti vyplývajúce im zo zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán použil zákonné prostriedky na zistenie skutkového stavu veci a dospel k záveru, že neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná.

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon o štátnej kontrole, ktorý bol pri výkone kontroly dodržaný.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 31 ods. 8 zákona o zájazdoch prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli z hľadiska závažnosti a spôsobu protiprávneho konania zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo konanie účastníka konania spočívajúce v tom, že napriek zákonnej povinnosti účastníka konania informovať do 5 dní orgán dohľadu o vzniku alebo zmene zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku a oznámiť mu vyššie citované údaje podľa § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch, si túto povinnosť nesplnil.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán dohľadu v zmysle ustanovenia § 30 ods. 1 zákona o zájazdoch vedie a zverejňuje na svojom webovom sídle aktuálny zoznam cestovných kancelárií. Do zoznamu sa zapisujú aj údaje uvedené v zmysle ustanovenia § 30 ods. 2 písm. c) zákona o zájazdoch – o zmluve zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku, ktorými sú názov poskytovateľa ochrany v prípade úpadku, suma zabezpečujúca ochranu pre prípad úpadku a spôsob uplatnenia práv z tejto zmluvy, dátum začiatku a konca platnosti zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku alebo informácia o skutočnosti, že cestovná kancelária nemá zabezpečenú ochranu pre prípad úpadku.

Plnenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) zákona o zájazdoch musí byť bezpodmienečne splnené za účelom zachovania aktuálnosti a efektívnosti zverejneného zoznamu. Plnenie uvedených povinností je nevyhnutné na udržanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa na úseku zájazdov resp. spojených službách cestovného ruchu, kde je nespochybniteľné, že insolventnosť obchodníka môže spotrebiteľom výrazne zasiahnuť do ich ekonomických práv, resp. spôsobiť aj iné ťažkosti, najmä v prípade, ak ich insolventnosť obchodníka zastihne v zahraničí. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán dohľadu a následne aj verejnosť, ktorá by mala záujem čerpať informácie o cestovných kanceláriách prostredníctvom webovej stránky orgánu dohľadu, nedisponovali podstatnými informáciami týkajúcich sa poistenia pre prípad úpadku, ktoré majú pre záujemcov o kúpu zájazdu nepochybne veľký význam.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli z hľadiska času trvania protiprávneho konania zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bola dĺžka trvania protiprávneho stavu, ktorý trval od šiesteho dňa od vzniku zmluvy zabezpečujúcej ochranu pre prípad úpadku až do 12.09.2023, kedy si účastník konania svoju zákonnú povinnosť splnil.

Z hľadiska následkov protiprávneho konania správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že orgán dozoru nemal vedomosť o tom, že účastník konania uzavrel zmluvu zabezpečujúcu ochranu pre prípad úpadku – Poistnú zmluvu č. 11-64969 zo dňa 30. 12. 2022 s Union poisťovňa, a.s., Karadžičova 10, 813 60 Bratislava na obdobie od 01.01.2023 do 31.12.2023 na poistnú sumu 39 000,-EUR. Tým bol ohrozený jeden z cieľov zákona, a to zabezpečiť pre orgány dozoru dostatok informácií.

Z hľadiska rozsahu a miery hrozacej alebo spôsobenej ujmy správny orgán vzal do úvahy, že predmetným konaním účastníka konania nebola spôsobená nijaká ujma.

Správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard pri podnikaní v cestovnom ruchu vyžadovaný a garantovaný zákonom č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, nakoľko si cestovná kancelária nesplnila povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 11 ods. 5 písm. a) cit. zákona.

Konanie, resp. opomenutie konania zo strany účastníka konania, ktorým je ohrozovaný cieľ zákona o zájazdoch vo všeobecnosti považuje správny orgán za nežiaduce, avšak po zhodnotení jednotlivých kritérií podľa § 31 ods. 8 zákona o zájazdoch uložil pokutu v najnižšej možnej výške v rámci zákonom stanovenej sadzby.

Podľa § 31 ods. 4 písm. b) zákona o zájazdoch správneho deliktu sa dopustí obchodník, ktorý poruší povinnosť podľa § 5 ods. 6, § 6 ods. 4, § 7 ods. 1 písm. c), § 7 ods. 2, § 8 ods. 1 písm. d), § 8 ods. 2, § 11 ods. 4 alebo ods. 5, § 12 ods. 4, § 13 ods. 6.

Podľa § 31 ods. 5 písm. b) zákona o zájazdoch orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa odseku 4 písm. b) pokutu od **500 eur do 20 000 eur**.

Správny orgán **pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 31 ods. 8 zákona č. 170/2018 Z. z. o zájazdoch, spojených službách cestovného ruchu, niektorých podmienkach podnikania v cestovnom ruchu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.**

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Po preskúmaní predmetnej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti 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/0143/04/23

V Nitre dňa 28.06.2024

## 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: **EFUTAR online trade s.r.o.**  
sídlo: **Komenského 18/5, 945 01 Komárno**  
IČO: **55 279 252**

na základe kontroly vykonanej dňa 22.08.2023 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. 447/2023,

- **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 od účastníka konania zakúpil varnú dosku Whirlpool GOLF 629/NB (faktúra č. 58/2023 zo dňa 20.04.2023, pričom dňa 10.06.2023 si uplatnil reklamáciu z dôvodu prasknutej liatinovej mriežky, ktorá nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená 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 **400,- €** (slovom štyristo eur).

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.08.2023 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. 447/2023 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, zákona č. 22/2004 Z. z. o elektronickom obchode a o zmene a doplnení zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení zákona č. 284/2002 Z. z. v znení neskorších predpisov, zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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 22.08.2023, ktorý bol účastníkovi konania elektronicky doručený dňa 23.08.2023.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil varnú dosku Whirlpool GOLF 629/NB (faktúra č. 58/2023 zo dňa 20.04.2023), pričom dňa 10.06.2023 si uplatnil reklamáciu z dôvodu prasknutej liatinovej mriežky, ktorá nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Dňa 13.07.2023 účastník konania oznámil prostredníctvom e-mailu, že servis na mechanické poškodenia záruku neuplatňuje, pričom ponúkol spotrebiteľovi možnosť objednať diel za zľavnenú cenu.

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/0143/04/23 zo dňa 05.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), 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 05.09.2023 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 22.08.2023. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že spoločnosť Whirlpool im oznámila, že v prípade poškodenia dielu, nepošlú servisnú službu na záručnú opravu. Preto sa účastník konania obrátil písomne na Whirlpool Slovakia, od ktorej dostal odpoveď, v ktorej poukázali na záručné podmienky. V záručných podmienkach je napísané, že na mechanické poškodenie sa záruka nedá uplatniť. Práve preto účastník konania ponúkol zákazníkovi riešenie, že skúsia zohnať daný náhradný diel, len nech pošle výrobné číslo a výrobný štítok zo spotrebiča, ale toto nechcel akceptovať a preto bol účastník konania nútený jeho rozhodnutie akceptovať. Servis by podľa účastníka konania účtoval neprimerane vysokú cenu za výjazd, ktorý by musel

zákazník na mieste zaplatiť servisnému technikovi, pretože Whirlpool Slovakia jasne stanovila podmienku aj v záručných podmienkach, že pri úmyselnom alebo neúmyselnom poškodení sa záruka nevzťahuje na výrobok alebo diel výrobku. Kvôli vyššie uvedeným podmienkam je podľa účastníka konania jedno, či pôjde alebo nepôjde servisný technik, Whirlpool to totiž nebude akceptovať, nakoľko na toto poškodenie neplatí záručná oprava.

Dňa 04.08.2023 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k spotrebiteľskému podnetu č. 447/2023. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že zákazník produkt objednával dňa 18.04.2023 cez internetový obchod [www.elektrofutar.net](http://www.elektrofutar.net) a produkt prebral dňa 21.04.2023. Účastník konania informoval o nasledovnom postupe jeho internetového obchodu: 1. Ak je obal výrobku/produktu poškodený, môže zákazník odmietnuť prevzatie a účastník konania pošle nový produkt. V uvedenom prípade obal nebol poškodený a zákazník zásielku prebral. 2. Zákazník môže prebrať, ale musí nahlásiť u kuriéra, že výrobok má poškodený obal. Pri preberaní nebol spísaný škodový zápis s kuriérom. 3. Medzi internetovými obchodmi sú jediný, ktorý ponúkajú službu, že až po doručení do 24 hodín vedia prijať reklamáciu daného typu. V tomto prípade nebola reklamácia nahlásená do 24 hodín. Hlásenie danej reklamácie prišlo dňa 10.06.2023, t. j. dva mesiace po prebratí zásielky, kde bolo uvedené, že počas umývania si všimli, že jedna mriežka varnej dosky je zlomená. Túto reklamáciu účastník konania zaevidoval a spojil sa s príslušným servisom aj napriek tomu, že záruka sa nevzťahuje na mechanické poškodenia, ktoré vznikajú po dvoch mesiacoch používania daného výrobku. Nevedia určiť servisného technika, nakoľko sa reklamácia zadáva cez Whirlpool call centrum, ale nespravili servisný doklad o tom, nakoľko po takom dlhom používaní daného výrobku sa záručná reklamácia nevzťahuje. Nakoľko má účastník konania veľmi dobrý vzťah k zákazníkovi, podali pomocnú ruku, že skúsia zohnať daný náhradný diel a sú ochotní znášať určitú čiastku, ktorú chceli dať zo svojich peňazí na náhradný diel. Zákazník nesúhlasil s týmto riešením a chcel odstúpiť od zmluvy, ale na to má nárok len do 14 dní od kúpy výrobku a tento termín už prešvihol. Ďalej uviedol, že ak zákazník pošle výrobný štítok, tak zoženú daný náhradný diel.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní predmetnej reklamácie spotrebiteľa. Správny orgán zdôrazňuje, že uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, preto je spotrebiteľ oprávnený uplatniť reklamáciu, t. j. zodpovednosť predávajúceho za vady, v prípade, že nedošlo k uplynutiu záručnej doby a zároveň je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, pričom až v priebehu reklamačného konania sa rozhodne či sa na reklamované vady vzťahuje záruka alebo nie, teda o jej opodstatnenosti. 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, nedbanlivosť) 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; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.“*

Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) 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 reklamáci 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 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.

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 22.08.2023, 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 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 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 porušení zákonných ustanovení.

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

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

Číslo: D/0010/04/24

V Nitre dňa 15.07.2024

## R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom 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, § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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: **INLEA-SK s.r.o.**  
sídlo: **Senný trh 3116/7, 945 01 Komárno**  
IČO: **52 817 628**

na základe kontroly vykonanej dňa 03.04.2024 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 173/2024,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov**, v zmysle ktorého *predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov*, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 173/2024 bolo v čase kontroly dňa 03.04.2024 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku (objednávka č. 111867595 zo dňa 17.01.2024 uskutočnená prostredníctvom internetového obchodu [www.inlea.sk](http://www.inlea.sk), tovar: Detský kostým Ariel Basic Malá morská víla GoDan - 5-6 rokov, model: GO-140719L, v celkovej hodnote 21,49 €, uhradený dňa 17.01.2024), v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, t. j. pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy, ktorej predmetom je dodanie tovaru, a to prostredníctvom e-mailu zo dňa 06.02.2024, pričom účastník konania vrátil spotrebiteľovi sumu 21,49 € až dňa 11.03.2024, a teda účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy,

## u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 15 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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 03.04.2024 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 173/2024 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 (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“), 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 (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z.“), zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Inšpekčný záznam zo dňa 03.04.2024 bol účastníkovi konania elektronicky doručený dňa 03.04.2024.

V čase kontroly dňa 03.04.2024 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 173/2024 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetového obchodu účastníka konania [www.inlea.sk](http://www.inlea.sk) objednal tovar: Detský kostým Ariel Basic Malá morská víla GoDan - 5-6 rokov, model: GO-140719L, v celkovej hodnote 21,49 € (výpis z vykonanej transakcie v sume 21,49 € tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu č. 173/2024). Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 173/2024 tvorí aj e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 173/2024 bolo v čase kontroly dňa 03.04.2024 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ odstúpil od zmluvy, ktorú uzavrel s účastníkom konania na diaľku (objednávka č. 111867595 zo dňa 17.01.2024 uskutočnená prostredníctvom internetového obchodu [www.inlea.sk](http://www.inlea.sk), tovar: Detský kostým Ariel Basic Malá morská víla GoDan - 5-6 rokov, model: GO-140719L, v celkovej hodnote 21,49 €, uhradený dňa 17.01.2024), v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., t. j. pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy v prípade zmluvy, ktorej predmetom je dodanie tovaru, a to prostredníctvom e-mailu zo dňa 06.02.2024, pričom účastník konania vrátil spotrebiteľovi sumu 21,49 € až dňa 11.03.2024, a teda účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z..

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. D/0010/04/24 zo dňa 15.05.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 15.05.2024. Následne bol účastník konania upovedomený listom zo dňa 07.06.2024, naše č. 1226/04/2024, že rozhodnutie nebude

vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia správneho konania.

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 17.04.2024 bolo na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 03.04.2024. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že nakoľko prevádzkovanie webovej stránky Inlea.sk prevzala spoločnosť Aga24 Online, s.r.o., tak v prechodnom období (február – marec) mohlo dôjsť k prevádzkovým alebo technickým prerušeniam a tým pádom aj k oneskoreniu vráteniu platby. Za vzniknutý problém sa ospravedlnil.

E-mailom, ktorý bol na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre doručený dňa 14.03.2024, spotrebiteľ oznámil, že peniaze mu boli vrátené až dňa 11.03.2024.

K vyššie uvedenému vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona č. 102/2014 Z. z.. Účastník konania ako predávajúci, to znamená osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na subjektívne príčiny vzniku vytýkaného nedostatku. Pre úplnosť správny orgán uvádza, že subjektívna stránka spočívajúca v zavinení (či už úmyselnom alebo nedbanlivostnom), ako i skutočnosti vzťahujúce sa k subjektívnej stránke správneho deliktu sú z hľadiska vyvodenia administratívnoprávnej zodpovednosti za konanie uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia irelevantné, nakoľko subjektívna stránka nie je pojmovým znakom tohto druhu správneho deliktu.

Ďalej správny orgán uvádza, že vrátenie všetkých platieb spotrebiteľovi po uplynutí zákonnej lehoty na ich vrátenie stanovenej v ustanovení § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za spáchaný správny delikt uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, nakoľko následné odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona č. 102/2014 Z. z..

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytne spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa

- a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
- b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
- c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Podľa § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. spotrebiteľ môže odstúpiť od zmluvy, predmetom ktorej je dodanie tovaru, aj pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy.

Podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

Inšpektorát SOI so sídlom 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 03.04.2024 a z dokladov predložených spotrebiteľom.

V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z..

Podľa § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. orgán dohľadu uloží za správny delikt podľa § 15 ods. 1 písm. a) pokutu od 300 do 16 500 eur.

Správny orgán v predmetnej veci postupoval v intenciách prechodných ustanovení obsiahnutých v zákone č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z.“), účinného odo dňa 01.07.2024. V zmysle § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z. „Dozor, dohľad alebo kontrola povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa podľa predpisov účinných pred 1. júlom 2024 začaté a neukončené pred 1. júlom 2024 sa dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Konania o porušení povinností v oblasti ochrany spotrebiteľa zistené dozorom, dohľadom alebo kontrolou podľa prvej vety sa začnú a dokončia podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“. Vzhľadom na citované ustanovenie § 53 ods. 2 zákona č. 108/2024 Z. z., správny orgán pri vydaní rozhodnutia postupoval podľa právneho predpisu účinného do 31.07.2023, t. j. podľa zákona č. 102/2014 Z. z..

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. prihliadnuté na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania nevrátil spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k ohrozeniu jeho ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že k odstúpeniu od zmluvy zo strany spotrebiteľa, predmetom ktorej bol tovar: Detský kostým Ariel Basic Malá morská víla GoDan - 5-6 rokov, model: GO-140719L, v celkovej hodnote 21,49 €, došlo v súlade s § 7 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. dňa 06.02.2024, avšak k vráteniu finančných prostriedkov došlo zo strany účastníka konania až dňa 11.03.2024, a teda účastník konania sa s vrátením platieb omeškal o 20 dní.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že 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 zistené porušenie povinnosti spôsobili.

Správny orgán prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán môže uložiť v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) v nadväznosti na § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z., a to od 300 do 16 500 eur. 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 porušení zákonných ustanovení.

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

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

Číslo: P/0019/04/24

V Nitre dňa 28.06.2024

## 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: **Revival s.r.o.**  
sídl o: **Hollého 1499/8, 949 01 Nitra**  
IČO: **51 414 953**

na základe kontroly vykonanej dňa 05.02.2024 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. 599/2023,

- **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 prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 599/2023 bolo inšpektormi SOI zistené, že reklamácia spotrebiteľa, zameraná na kvalitatívne nedostatky diela – výroba a montáž nábytku (zhotovovaného na základe zmluvy o dielo č. ZOD23-1104 zo dňa 17.05.2023), uplatnená prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.10.2023, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená 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 **400,- €** (slovom štyristo eur).

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.02.2024 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. 599/2023 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. Inšpekčný záznam zo dňa 05.02.2024 bol účastníkovi konania doručený dňa 24.02.2024.

Na základe vykonanej kontroly a dokladov predložených spotrebiteľom bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania (Goodwill Agency s.r.o. do 28.11.2023, Revival s.r.o. od 29.11.2023) uzavrel so spotrebiteľom dňa 17.05.2023 zmluvu o dielo č. ZOD23-1104, predmetom ktorej bola výroba a montáž nábytku v celkovej hodnote 2 060,- €. Dňa 17.05.2023 spotrebiteľ zároveň uhradil účastníkovi konania preddavok vo výške 1 442,- €.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 599/2023 bolo inšpektormi SOI zistené, že reklamácia spotrebiteľa, zameraná na kvalitatívne nedostatky diela – výroba a montáž nábytku (zhotovovaného na základe zmluvy o dielo č. ZOD23-1104 zo dňa 17.05.2023), uplatnená prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.10.2023, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená 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 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/0019/04/24 zo dňa 30.05.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk). Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 15.06.2024, 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 doručenú, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

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

doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Dňa 31.01.2024 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k spotrebiteľskému podnetu č. 599/2023. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že so spotrebiteľom uzavrel zmluvu o dielo č. ZOD23-1104 dňa 17.05.2023. Spotrebiteľ zaplatil preddavok vo výške 1442,- €. Dňa 24.10.2023 si e-mailom uplatnil reklamáciu. S vybavením žiadosti však spotrebiteľ nebol spokojný a preto inicioval svoj podnet. So spotrebiteľom sa následne skontaktoval poverený pracovník. Účastník konania uznal jeho pripomienky, resp. reklamáciu a vykonal bezplatnú opravu diela. Spotrebiteľ prebral dielo a nemal žiadne námietky ku kvalite vykonanej práce. V súčasnosti je podľa účastníka konania zmluva o dielo č. ZOD23-1104 úspešne vykonaná, pričom obojstrannou dohodou došlo k spokojnosti objednávateľa ako aj dodávateľa. Záverom dodal, že spoločnosť prijala interné predpisy ohľadne konania, resp. jednaní so zákazníkmi v procese reklamácie, aby sa podobné prípady už neopakovali a aby proces reklamácie a opravy diela bol v budúcnosti rýchlejší a zákazník mal viac informácií o stave svojho konania.

K tomu správny orgán uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené v zákonom stanovenej lehote. Účastník konania však žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že by predmetnú reklamáciu ukončil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. 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.

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.“*

Taktiež 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, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j.

či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim teda nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácií požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej správny orgán uvádza, že následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. 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.

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 05.02.2024, 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 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 zameraná na kvalitatívne nedostatky diela – výroba a montáž nábytku (zhotovovaného na základe zmluvy o dielo č. ZOD23-1104 zo dňa 17.05.2023), uplatnená prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.10.2023, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pričom do času vydania tohto rozhodnutia účastník konania nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie žiadnym relevantným spôsobom. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ustanovení § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

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

Správny orgán 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 porušení zákonných ustanovení.

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

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

Číslo: P/0030/04/24

V Nitre dňa 28.06.2024

## 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: **Národný energetický projekt SK s.r.o.**  
sídllo: **Dopravná 1364/11, 955 01 Topoľčany**  
IČO: **52 438 473**

na základe kontroly vykonanej dňa 26.03.2024 a 16.04.2024 v prevádzkarni Národný energetický projekt SK s.r.o., Dopravná 1364/11, Topoľčany, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 66/2024,

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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 nesmie spotrebiteľovi upierať právo na ochranu jeho ekonomických záujmov*, keď v čase kontroly dňa 16.04.2024 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 66/2024 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uzavrel so spotrebiteľom dňa 10.10.2022 zmluvu o dielo, predmetom ktorej bolo vykonanie diela – montáž fotovoltického zariadenia (elektrárne) v celkovej hodnote 6 452,00 €, pričom spotrebiteľ uhradil účastníkovi konania zálohu vo výške 1 871,20 € (dňa 11.10.2022) a zálohu vo výške 2 000,00 € (dňa 12.10.2022), avšak zmluvne dohodnutý dodací termín odovzdania riadne vykonaného diela (10 týždňov po podpise zmluvy) nebol zo strany účastníka konania dodržaný, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov,
- **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 v čase kontroly dňa 16.04.2024 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 66/2024 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si u účastníka konania uplatnil reklamáciu prostredníctvom e-mailu zo dňa 03.08.2023, ktorú účastník konania uznal v bodoch 2 až 6 prvej časti s tým, že bude plnohodnotne vykonaná nová revízná správa a v ostatných bodoch prvej časti a v druhej časti reklamáciu neuznal, pričom predmetná reklamácia nebola zo strany

účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia v plnom rozsahu,

- **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 16.04.2024 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 66/2024 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej prostredníctvom e-mailu zo dňa 13.09.2023, 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 **800,- €** (slovom osemsto eur).

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.03.2024 a 16.04.2024 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni Národný energetický projekt SK s.r.o., Dopravná 1364/11, Topoľčany.

V čase kontroly dňa 16.04.2024 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 66/2024 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania uzavrel so spotrebiteľom dňa 10.10.2022 zmluvu o dielo, predmetom ktorej bolo vykonanie diela – montáž fotovoltického zariadenia (elektrárne) v celkovej hodnote 6 452,00 €, pričom spotrebiteľ uhradil účastníkovi konania zálohu vo výške 1 871,20 € (dňa 11.10.2022) a zálohu vo výške 2 000,00 € (dňa 12.10.2022), avšak zmluvne dohodnutý dodací termín odovzdania riadne vykonaného diela (10 týždňov po podpise zmluvy) nebol zo strany účastníka konania dodržaný, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Ďalej bolo v čase kontroly dňa 16.04.2024 pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 66/2024 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si u účastníka konania uplatnil reklamáciu prostredníctvom e-mailu zo dňa 03.08.2023, ktorú účastník konania uznal v bodoch 2 až 6 prvej časti s tým, že bude plnohodnotne vykonaná nová revízna správa a v ostatných bodoch prvej časti a v druhej časti reklamáciu neuznal, pričom predmetná reklamácia nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia v plnom rozsahu.

Podľa vyjadrenia riaditeľky, ktoré je zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 16.04.2024, spotrebiteľ nesprávne informoval ich zamestnanec o skutočnosti, že bude vykonaná nová revízia a vypracovaná nová revízna správa, nakoľko pôvodná revízna správa bola vyhovujúca a taktiež bola schválená prevádzkovateľom distribučnej sústavy.

Zároveň bolo v čase kontroly dňa 16.04.2024 pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 66/2024 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej prostredníctvom e-mailu zo dňa 13.09.2023, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 18 ods. 4; § 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, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0030/04/24 zo dňa 13.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk), ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 14.06.2024.

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.

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

Dňa 28.02.2024 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 16.04.2024. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že klient Ing. J. M. zaslal dňa 03.08.2023 reklamáciu formou e-mailu, na ktorú mu bola dňa 04.08.2023 zaslaná odpoveď, kde bola klientovi prisľúbená obhliadka revíznym technikom s vyhotovením novej revíznej správy, avšak so svojim stanoviskom sa neporadil. Revízny technik si dohodol s klientom termín obhliadky, na ktorej boli zistené nedostatky. Následne klient písal dňa 13.09.2023 ohľadne nedostatkov zistených pri kontrole revíznym technikom. Tieto nedostatky boli dňa 10.10.2023 odstránené podľa požiadaviek revízneho technika. Revíziu správu nebolo potrebné vyhotovovať opätovne, nakoľko bola vyhotovená na základe meraní na fotovoltickom zariadení klienta. Tieto merania boli postúpené revíznemu technikovi a ten na ich základe vytvoril revíziu správu. Počas revízie neboli vykonané zmeny technických údajov. Revízia správa je správna a v poriadku, čoho dôkazom je, že Západoslovenská distribučná spoločnosť ju akceptovala a aj na základe akceptácie revíznej správy klientovi vymenila meracie zariadenie (elektromer na elektrický prúd).

K tomu správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 16.04.2024, 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. Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Zároveň správny orgán zdôrazňuje, že predmetom správneho konania je vyvodenie zodpovednosti za správne delikty uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Zároveň správny orgán poukazuje na ustanovenie § 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 zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. „Predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3“.

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. „Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.“

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa „Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.“.

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.“.

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.

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 16.04.2024, 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 povinností 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 spôsobilom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia zákazu upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a povinnosti o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na skutočnosť, že účastník konania porušil ustanovenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko účastník konania uzavrel so spotrebiteľom dňa 10.10.2022 zmluvu o dielo, predmetom ktorej bolo vykonanie diela – montáž fotovoltického zariadenia (elektrárne) v celkovej hodnote 6 452,00 €, pričom spotrebiteľ uhradil účastníkovi konania zálohu vo výške 1 871,20 € (dňa 11.10.2022) a zálohu vo výške 2 000,00 € (dňa 12.10.2022), avšak zmluvne dohodnutý dodací termín odovzdania riadne vykonaného diela (10 týždňov po podpise zmluvy) nebol zo strany účastníka konania dodržaný. Zároveň správny orgán prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Upretím práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov zo strany účastníka konania došlo k závažnému protiprávnemu zásahu do spotrebiteľských práv, keď zo strany účastníka konania nebola dodržaný zmluvne dohodnutý dodací termín, napriek tomu, že od spotrebiteľa prijal značné finančné prostriedky ako zálohu. Správny orgán vzal do úvahy, že k odovzdaniu diela zo strany účastníka konania došlo až dňa 27.03.2023.

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.

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 reklamácie 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 predávajúci tou osobou, ktorá v konečnom dôsledku rozhoduje o konečnom riešení reklamácie. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho taktiež znemožňuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania, potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu neumožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu 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 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 zákon o ochrane spotrebiteľa umožňuje uložiť 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 porušení zákonných ustanovení.

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