

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

Číslo: P/0099/04/24

V Nitre dňa 24.07.2025

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „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: **Dominika Mišutová**
Miesto podnikania: **Jurkovičova 396/24, 949 11 Nitra**
IČO: **54 747 902**

na základe dohľadu vykonaného dňa 26.11.2024 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti dohliadanej osoby, zamestnanca dohliadanej osoby, osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, zameraného na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 433/2024,

- **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 znení účinnom do 30.06.2024), v zmysle ktorého *vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie*, keď pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že reklamácia zameraná na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby – botox vlasov v cene 140,00 €, ktorú si spotrebiteľ uplatnil listom zo dňa 25.06.2024, zaslaným účastníkovi konania prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 26.06.2024 pod podacím číslom RG371770875SK a doručeným účastníkovi konania dňa 27.06.2024, 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 (v znení účinnom do 30.06.2024) pokutu vo výške **400,- €** (slovom štyristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.11.2024 vykonali inšpektori SOI dohľad v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti dohliadanej osoby, zamestnanca

dohliadanej osoby, osoby oprávnenej konať v mene dohliadanej osoby, zameraný na prešetrovanie spotrebiteľského podnetu č. 433/2024 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 (s účinnosťou od 30.06.2024) (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa“), zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (s účinnosťou od 01.07.2024) (ďalej len „zákon č. 108/2024 Z. z. 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 (ďalej len „zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu“) a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov. Zistené nedostatky sú zdokumentované v zápisnici zo dňa 26.11.2024, ktorá bola účastníkovi konania zasielaná listinne prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy, pričom dňa 18.12.2024 bola na Inšpektorát SOI so sídlom v Nitre pre Nitriansky kraj doručená informácia o neprevzatí predmetnej zásielky v odbernej lehote.

Spotrebiteľ vo svojom podnete uviedol, že nebol spokojný s poskytnutou službou – botox vlasov, ktorú mu dohliadaná osoba poskytla formou služby dňa 13.06.2024. Prílohu podnetu tvorí pokladničný doklad č. 0008. S dohliadanou osobou sa nedá skontaktovať a dohodnúť sa na riešení. Taktiež uviedol, že ho vyzýval aj cez správy, avšak neúspešne a od dohliadanej osoby nemá žiadnu spätnú odpoveď na reklamáciu. Prílohu podnetu tvorí aj list zo dňa 25.06.2024, Vec: *Reklamácia z dôvodu: „...vlasý sú nie len vlnité ale aj spálené na koncoch...“*, zaslaný spotrebiteľom prostredníctvom pošty na adresu Dominika Mišutová, Farská 35, 949 11 Nitra; poštový podací lístok č. RG371770875SK zo dňa 26.06.2024 a sledovanie zásielky pod č. RG371770875SK.

Pri výkone dohľadu bolo inšpektormi SOI zistené, že reklamácia zameraná na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby – botox vlasov v cene 140,00 €, ktorú si spotrebiteľ uplatnil listom zo dňa 25.06.2024, zaslaným účastníkovi konania prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 26.06.2024 pod podacím číslom RG371770875SK a doručeným účastníkovi konania dňa 27.06.2024, 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0099/04/24 zo dňa 05.06.2025, pričom dňa 01.07.2024 bola na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručená informácia, že adresát si zásielku neprevzal v odbernej lehote.

V zmysle § 25 ods. 3 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, ak nemožno doručiť písomnosť podnikateľovi – fyzickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej miesta podnikania uvedenú v živnostenskom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná, a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak sa podnikateľ – fyzická osoba o tom nedozvie.

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 § 31a ods. 1 zákona o e-Governmente, orgán verejnej moci za podmienok podľa odsekov 11 a 12 odošle elektronický úradný dokument prostredníctvom modulu elektronického doručovania správcovi modulu elektronického doručovania, ktorý prostredníctvom modulu elektronického doručovania bezodkladne zabezpečí jeho doručenie do elektronickej schránky adresáta, a ak elektronická schránka adresáta nie je aktivovaná, zabezpečí jeho doručenie adresátovi v listinnej podobe prostredníctvom poštového podniku, spôsobom podľa osobitného predpisu upravujúceho konanie v danej veci. Vyhotovenie listinnej podoby elektronického úradného dokumentu zabezpečí správca modulu elektronického doručovania vo forme listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu podľa odseku 2.

Podľa § 31a ods. 3 zákona o e-Governmente, listinný rovnopis elektronického úradného dokumentu má rovnaké právne účinky ako elektronický úradný dokument, z ktorého bol vyhotovený. Doručenie listinného rovnopisu elektronického úradného dokumentu má rovnaké právne účinky ako doručenie elektronického úradného dokumentu.

Podľa § 31a ods. 10 zákona o e-Governmente, ak poštovú zásielku s listinným rovnopisom elektronického úradného dokumentu nemožno dodať adresátovi, na účely doručenia podľa osobitných predpisov sa za deň vrátenia poštovej zásielky odosielateľovi považuje deň doručenia informácie o výsledku doručovania.

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 09.10.2024 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k spotrebiteľskému podnetu č. 433/2024. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že „Pani M. bola u mňa 16.6.2024 keď som jej urobila procedúru. Následne sa mi ozvala o 3 dni a napísala mi že som jej “spálila“ vlasy a efekt nieje ako čakala a zevraj ma vlnité vlasy. Tak som jej na to reagovala že to nieje možné pokiaľ išla podľa mojich inštrukcií ktoré som jej ústne hovorila ako každej inej klientke. Ako ma postupovať. S čím si ma vlasy umyt. Ako si ich ma vyfúkať. Dokonca mám aj na svojej stránke napísanú starostlivosť po botoxe čo treba robiť a čomu sa treba vyhýbať aby sa dostavil želaný efekt. Osobne si myslím že pani M. ma nepočúvla a o vlasy sa nestarala ako mala a preto sa mohlo stať že želaný efekt neprišiel. Ja neviem čo si mohla dať za ten čas do vlasov. Bolo leto mohla ísť do bazénu s chlórrom čo je zakázané ale ako hovorím vždy to konzultujem s každou klientkou mohlo sa tam stať veľa vecí. Pani M. ma potom začala osočovať že ako som jej to urobila ale išla som podľa postupu ako to robím vždy. (Prikladám správy) následne som si všimla že ma začala verejne urážať a ohovárať na svojich sociálnych sieťach z toho som bola extrémne sklamaná a nerozumela som naozaj jej konaniu. (Prikladám foto) Pár dni na to mi prišiel list ktorý ale bohužiaľ nemám. Keď by sa stalo že nejaka moja zákazníčka nieje s výsledkom spokojná musí prísť do salónu kde mám riadne vystavený na viditeľnom mieste reklamný formulár a reklamačný poriadok. Zavolať mi a dohodnúť sa na termíne kedy sa môže zastaviť a urobíme konzultáciu. (prikladám foto) Pani klientka musí prísť do salónu ja ako odborná kaderníčka zhodnotím stav vlasov, porozprávame sa kde mohla nastať chyba prípadne

čo sa mohlo stať. Ale ako ma začala ohovárať na internete a šíriť a robila mi zle meno tak to sa mi absolútne nepáči takýto prístup. Jej reklamácia takýmto spôsobom nebola vybavená. Samozrejme rada vám poskytnem všetky dokumenty aj moju evidenciu reklamácií ktorú mám uloženú v salóne.“

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania bol povinný dodržať zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní predmetnej reklamácie spotrebiteľa. Spotrebiteľ si predmetnú reklamáciu uplatnil listom, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 26.06.2024 a následne doručený dňa 27.06.2024. Zároveň správny orgán poukazuje na predloženú elektronickú komunikáciu medzi účastníkom konania a spotrebiteľom, z ktorej vyplýva, že spotrebiteľ zasielal účastníkovi konania fotodokumentáciu vlasov po vykonanom botoxe. Taktiež je potrebné uviesť, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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.

Podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. 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.“*

Zákon č. 250/2007 Z. z. 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.

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 povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

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 zápisnici zo dňa 26.11.2024, z vyjadrení a z predložených dokladov.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

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. o ochrane spotrebiteľa“), účinného odo dňa 01.07.2024. V zmysle § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa *„Ustanovenia tohto zákona sa použijú na zmluvu uzavretú po 30. júni 2024. Vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024.“*

V zmysle § 42 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa *„Zodpovednosť za porušenie povinnosti sa posudzuje a sankcia sa ukladá podľa zákona účinného v čase, keď k porušeniu povinnosti došlo. Ak v čase medzi porušením povinnosti a vydaním rozhodnutia o sankcii za porušenie povinnosti nadobudnú účinnosť viaceré zákony, zodpovednosť za porušenie*

povinnosti sa posudzuje a sankcia sa ukladá podľa zákona, ktorý je pre dohliadanú osobu priaznivejší.“

Vzhľadom na citované ustanovenia § 53 ods. 1 a § 42 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, správny orgán pri vydaní rozhodnutia postupoval podľa právneho predpisu účinného do 30.06.2024, t. j. podľa zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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. Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že reklamácia zameraná na kvalitatívne nedostatky poskytnutej služby – botox vlasov v cene 140,00 €, ktorú si spotrebiteľ uplatnil listom zo dňa 25.06.2024, zaslaným účastníkovi konania prostredníctvom Slovenskej pošty dňa 26.06.2024 pod podacím číslom RG371770875SK a doručeným účastníkovi konania dňa 27.06.2024 nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená 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 č. 250/2007 Z. z. 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 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.