

**SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj**  
**Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov**

---

Číslo: P/0032/07/21

Dňa: 18.06.2021

**ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a 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 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: **Pavol Hrubovský**  
miesto podnikania: **Závodka 6, 066 01 Humenné**  
IČO: **34 975 870**  
(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. a) 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.“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke obchodu [www.nabytokhrubovsky.sk](http://www.nabytokhrubovsky.sk) v časti obchodných podmienok – Reklamačný poriadok **Čl. IX. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)**“ uvedením: „*Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal ihneď po doručení v prítomnosti zástupcu predávajúceho.*“ a v časti obchodných podmienok – Reklamačný poriadok „**Čl. X. Práva a povinnosti zmluvných strán**“, uvedením: „*Kupujúci je povinný: c. prekontrolovať neporušenosť obalu resp. aj samotný tovar pri jeho preberaní.*“ ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu;**

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke obchodu [www.nabytokhrubovsky.sk](http://www.nabytokhrubovsky.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. I. Vymedzenie pojmov**“ uvedením: „*Pre účely zákona č. 108/2000 Z. z. sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá nenakupuje tovar pre účely jeho predaja iným osobám, za účelom podnikania alebo výkonu zamestnania, či povolania.*“, bod 6. „*Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne***

splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 10 Zákona č. 108/2000 Z.z., o ochrane spotrebiteľa,“; v časti obchodných podmienok „**Čl. Všeobecné ustanovenia**“ uvedením: „V prípade, ak je spotrebiteľ – fyzická osoba, riadia sa právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, zákonom č. 108/200 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri domovom predaji a zásielkovom predaji v platnom znení.“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone 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 (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“) upravujúceho problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku, alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho;

**pre porušenie zákazu podľa § 4 ods. 2 písm. c)** zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke obchodu [www.nabytokhrubovsky.sk](http://www.nabytokhrubovsky.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. IV. Dodacie podmienky**“ uvedením: „Ak vyššie uvedená doba dodania bude z technických dôvodov nesplniteľná, Nabytok Hrubovský, sa zaväzuje o tom bezodkladne informovať zákazníka, a ak nedôjde k dohode o dodaní tovaru v náhradnej lehote, o poskytnutí iného tovaru v rovnakej kvalite a cene, ani o inom náhradnom plnení, Nabytok Hrubovský sa zaväzuje do 15 dní vrátiť zákazníkovi cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, a to rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri platbe za tovar, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodnú inak.“, „Stornovanie už vyexpedovanej objednávky je možné, zaniká však nárok na bezplatné doručenie a prípadné opakované doručenie bude vykonané na jeho náklady.“, „Stornovať objednaný tovar má zákazník právo do 24 hodín od vytvorenia objednávky bez storno poplatku, ak nie je dohodnuté ináč.“ a v časti obchodných podmienok „**Čl. VIII. Odstúpenie od kúpnej zmluvy**“ uvedením: „V prípade, že je vrátený tovar poškodený, nefunkčný, nekompletný alebo má známky opotrebenia a používania, bude kupujúcemu vrátená kúpna cena tovaru znížená o náklady vynaložené predávajúcim na uvedenie tovaru do pôvodného stavu. Tým nie je dotknuté právo na náhradu škody vzniknuté predávajúcemu. Predávajúci je oprávnený jednostranným úkonom započítať svoju pohľadávku z nároku na náhradu škody voči pohľadávke kupujúceho z nároku na vrátenie kúpnej ceny.“ uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky; zistené pri výkone kontroly zo dňa 20.04.2021 internetového obchodu [www.nabytokhrubovsky.sk](http://www.nabytokhrubovsky.sk), prevádzkovaného kontrolovanou osobou: Pavol Hrubovský, Závadka 6, 066 01 Humenné, za čo mu

### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **400,00 €**, slovom štyristo eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukázkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 00320721**.

### O d ô v o d n e n i e :

Všeobecné obchodné podmienky boli uvedené na vyššie uvedenej internetovej stránke, pričom spotrebiteľ mal možnosť sa s nimi oboznámiť pred vyplnením objednávky, ale nemal možnosť ovplyvniť ich obsah. Išlo teda o spotrebiteľskú zmluvu. Vyhodnotením obsahu Všeobecných obchodných podmienok bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie zákazov a povinností predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosť bez právneho dôvodu, nakoľko účastník konania na svojej internetovej stránke [www.nabytokhrubovsky.sk](http://www.nabytokhrubovsky.sk) v časti obchodných podmienok – Reklamačný poriadok **Čl. IX. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)**“ a v časti obchodných podmienok – Reklamačný poriadok „**Čl. X. Práva a povinnosti zmluvných strán**“ ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

**Čl. IX. Reklamačný poriadok (zodpovednosť za vady, záruka, reklamácie)**“ : „*Kupujúci je povinný skontrolovať zásielku, teda tovar ako aj jeho obal ihneď po doručení v prítomnosti zástupcu predávajúceho.*”

„**Čl. X. Práva a povinnosti zmluvných strán**“, uvedením: „*Kupujúci je povinný: c. prekontrolovať neporušenosť obalu resp. aj samotný tovar pri jeho preberaní.*“

### **Hodnotenie**

Uvedenými podmienkami predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, a to nad rámec zákona, a to v neprospech spotrebiteľa, nakoľko žiadny právny predpis neukladá kupujúcemu povinnosť prekontrolovať neporušenosť obalu resp. aj samotný tovar pri jeho preberaní. Ustanovenie o prekontrolovaní neporušiteľnosti obalu výrobku ako aj samotného výrobku môže mať len odporúčací charakter. Uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku teda nemožno vylúčiť pre poškodenie obalu, nakoľko odstúpenie od zmluvy sa viaže na predaný tovar, nie na jeho obal.

Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa vzniknuté zo zodpovednosti predávajúceho na bezvadnosť veci od prevzatia veci do uplynutia záručnej doby. Táto zodpovednosť je objektívneho charakteru, teda predávajúci zodpovedá bez zreteľa na zavinenie a nemožno ju vylúčiť ani obmedziť, a to ani dohodou účastníkov záväzkového vzťahu.

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie upierať práva podľa § 3, keď účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie, nakoľko na internetovej stránke [www.nabytokhrubovsky.sk](http://www.nabytokhrubovsky.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. I. Vymedzenie pojmov**“ uvedením: „*Pre účely zákona č. 108/2000 Z. z. sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá nenakupuje tovar pre účely jeho predaja iným osobám, za účelom podnikania alebo výkonu zamestnania, či povolania.*“, bod 6. „*Kupujúci odoslaním objednávky predávajúcemu potvrdzuje, že predávajúci včas a riadne splnil svoje informačné povinnosti podľa ust. § 10 Zákona č. 108/2000 Z.z., o ochrane spotrebiteľa,*“; v časti obchodných podmienok „**Čl. Všeobecné ustanovenia**“ uvedením: „*V prípade, ak je spotrebiteľ – fyzická osoba, riadia sa právne vzťahy neupravené týmito obchodnými podmienkami zákonom č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v platnom znení, zákonom č. 108/200 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri domovom predaji a zásielkovom predaji v platnom znení.*“ neposkytol spotrebiteľovi informáciu o aktuálne platnom zákone 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 (*d'alej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“*) upravujúceho problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku, alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho;

- podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z., v zmysle ktorého predávajúci nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách, keď účastník konania na svojej internetovej stránke [www.nabytokhrubovsky.sk](http://www.nabytokhrubovsky.sk) v časti obchodných podmienok „**Čl. IV. Dodacie podmienky**“ a v časti obchodných podmienok „**Čl. VIII. Odstúpenie od kúpnej zmluvy**“ uvádzal podmienky spôsobilé založiť výraznú nerovnosť v právach a povinnostiach

zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, t.j. neprijateľné podmienky. Uvedené bolo zistené v nasledovnom:

„**Čl. IV. Dodacie podmienky**“: „Ak vyššie uvedená doba dodania bude z technických dôvodov nesplniteľná, Nábytok Hrubovský, sa zaväzuje o tom bezodkladne informovať zákazníka, a ak nedôjde k dohode o dodaní tovaru v náhradnej lehote, o poskytnutí iného tovaru v rovnakej kvalite a cene, ani o inom náhradnom plnení, Nábytok Hrubovský sa zaväzuje do 15 dní vrátiť zákazníkovi cenu zaplatenú za tovar alebo preddavok, a to rovnakým spôsobom, aký bol použitý pri platbe za tovar, pokiaľ sa so zákazníkom nedohodnú inak.“

„**Čl. IV. Dodacie podmienky**“: „Stornovanie už vyexpedovanej objednávky je možné, zaniká však nárok na bezplatné doručenie a prípadné opakované doručenie bude vykonané na jeho náklady.“

„**Čl. IV. Dodacie podmienky**“: „Stornovať objednaný tovar má zákazník právo do 24 hodín od vytvorenia objednávky bez storno poplatku, ak nie je dohodnuté ináč.“ *“predaní tovaru tretej osobe predávajúci vráti kupujúcemu jeho prípadne zaplatenú zálohu.”*

„**Čl. VIII. Odstúpenie od kúpnej zmluvy**“: „V prípade, že je vrátený tovar poškodený, nefunkčný, nekompletný alebo má známky opotrebenia a používania, bude kupujúcemu vrátená kúpna cena tovaru znížená o náklady vynaložené predávajúcim na uvedenie tovaru do pôvodného stavu. Tým nie je dotknuté právo na náhradu škody vzniknuté predávajúcemu. Predávajúci je oprávnený jednostranným úkonom započítať svoju pohľadávku z nároku na náhradu škody voči pohľadávke kupujúceho z nároku na vrátenie kúpnej ceny.”

### **Hodnotenie**

Uvedené podmienky boli vyhodnotené ako neprijateľné, keďže sú spôsobilé založiť hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, nakoľko zákon č. 102/2014 Z.z. nepozná pojem „storno objednávky“ tak, ako ho uvádza kontrolovaná osoba v prvej vete druhej zmluvnej podmienky, presne však stanovuje nárok spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy (storno objednávky je totožné s odstúpením od zmluvy). V zmysle zákona č. 102/2014 Z.z. (§ 7 ods.1 a 5) je spotrebiteľ oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru alebo aj **pred začatím plynutia lehoty na odstúpenie od zmluvy, teda ešte pred dodaním tovaru.**

Zároveň podmienka (Čl. IV. Dodacie podmienky), kedy predávajúci garantuje vrátenie peňazí po ním zrušení objednávky až v lehote 15 dní bola vyhodnotená ako neprijateľná, spôsobujúca značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, pretože stanovením neprimerane dlhej lehoty pre vrátenie peňazí (až 15 dní) spotrebiteľovi zo strany predávajúceho pri zrušení objednávky je výrazným zásahom do ochrany práv spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré mu garantuje § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa a zakladá hrubý nepomer medzi právami a povinnosťami zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. V zmysle § 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. Pri absencii výslovnej právnej úpravy je nedostatok potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis), pričom použitím zásad analógie v prípade odstúpenia od zmluvy zo strany predávajúceho je stanovenie dlhšej ako 14 dňovej lehoty pre vrátenie peňazí kupujúcemu je výrazným odkláňaním sa od ochrany ekonomických záujmov spotrebiteľov. Stále však zároveň v zmysle ust. § 54 ods. 1, 2 Občianskeho zákonníka platí, že zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu

tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie. V pochybnostiach o obsahu spotrebiteľských zmlúv platí výklad, ktorý je pre spotrebiteľa priaznivejší. Predĺžením lehoty na vrátenie platieb dochádza k upieraniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Predávajúci nie je oprávnený požadovať od spotrebiteľa úhradu poplatku za „*storno objednávky vykonaného po 24 hodinách od vytvorenia objednávky*“ (odstúpenie od zmluvy), tak ako to uvádza vo svojej podmienke vzhľadom na to, že v zmysle § 10 ods. 7 zákona č. 102/2014 Z.z. okrem povinností uvedených v § 10 ods. 1,3 až 5 a § 9 ods. 3 **uplatnenie práva spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy nesmie mať za následok vznik ďalších nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.** Jednostranné započítanie pohľadávky predávajúceho na náhradu škody voči pohľadávke spotrebiteľa na vrátenie všetkých platieb podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je vylúčené ako aj prípadné upretie práva na odstúpenie od zmluvy.

Ak predávajúci zistí, že tovar ktorý mu vrátil spotrebiteľ po odstúpení od zmluvy je poškodený zavinením spotrebiteľa, môže sa domáhať zodpovednosti za vzniknutú škodu na súde. Táto skutočnosť však nemá vplyv na povinnosť predávajúceho vrátiť spotrebiteľovi všetky uhradené platby podľa § 9 ods. 1 zákona. **Z ust. § 457 Občianskeho zákonníka vyplýva, že ak bola zmluva zrušená, je každý z účastníkov povinný vrátiť druhému všetko, čo podľa nej dostal.** Dôsledkom odstúpenia od zmluvy je v súlade s § 48 ods. 2 Občianskeho zákonníka skutočnosť, že zmluva sa od začiatku zrušuje, t. j. hľadá sa na ňu, ako keby nebola nikdy vznikla. Z uvedeného vyplýva účastníkom zrušenej zmluvy povinnosť vzájomne sa vysporiadať podľa zásad o bezdôvodnom obohatení (vrátia si to, čo si už predtým plnili). Podľa ust. § 10 ods. 3 zákona č. 102/2014 Z. pri odstúpení od zmluvy znáša spotrebiteľ iba náklady na vrátenie tovaru predávajúcemu alebo osobe poverenej predávajúcim na prevzatie tovaru. Predávajúci si môže prípadnú škodu spôsobenú spotrebiteľom pri vrátení tovaru vymáhať od spotrebiteľa iba prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu upravených v zmysle dikcie ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka cestou všeobecného súdu. Predávajúcemu nič nebráni v tom, aby si zodpovednosť za škodu u spotrebiteľa následne uplatnil. Právo na náhradu škody spôsobenej znížením hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru je osobitným nárokom predávajúceho, podmienkou vzniku ktorého je riadne a dôvodné uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu a oznámenie (predávajúceho) o skutočnej škody (napr. nákladov na vrátenie veci do pôvodného stavu) spotrebiteľovi v lehote danej na uplatnenie práva zo zodpovednosti za škodu.

Predávajúci si môže prípadnú škodu spôsobenú spotrebiteľom vymáhať od spotrebiteľa iba prostredníctvom zásad všeobecnej zodpovednosti za škodu upravených v zmysle dikcie ust. § 420 a nasl. Občianskeho zákonníka cestou všeobecného súdu. Len súd môže zaviazat' následne kupujúceho aby uhradil náklady (škodu), ktoré vznikli predávajúcemu v súvislosti s konaním spotrebiteľa.

Vyššie uvedenými obchodnými podmienkami predávajúci porušil zákaz používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách z dôvodu, že uvedené podmienky spôsobujú výraznú nerovnosť zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa.

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

Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 18.05.2021, doručeným prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 22.05.2021.

Správny orgán zároveň vypustil z porušenia ust. § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. nedostatok, ktorý tvoril dôvod uvedený v oznámení o začatí správneho konania, a to, že účastník konania neposkytol spotrebiteľovi daňové identifikačné číslo, nakoľko je platcom dane z pridanej hodnoty, podľa § 4 ods. 1 písm. b) 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., nakoľko uvedené nemal za preukázané. V ostatnom zistený skutkový stav ostáva nezmenený.

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 (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicke podľa tohto zákona.

Podľa § 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 § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. K dôvodom začatia správneho konania sa účastník konania nevyjadril.

Dňa 07.05.2021 bola správne orgánu doručená prostredníctvom pošty správa účastníka konania, v ktorom informuje, že nedostatky boli odstránené v plnom rozsahu, o čom zasiela ako dôkaz opravené všeobecné obchodné podmienky.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nespĺnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

V zmysle § 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 a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

Podľa § 3 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z., predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu.

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

V zmysle § 4 ods. 2 písm. c) zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.

V zmysle § 53 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník nesmú spotrebiteľské zmluvy obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“). To neplatí, ak ide o zmluvné podmienky, ktoré sa týkajú hlavného predmetu plnenia a primeranosti ceny, ak tieto zmluvné podmienky sú vyjadrené určito, jasne a zrozumiteľne alebo ak boli neprijateľné podmienky individuálne dojednané.

Dňa 16.04.2021 začali inšpektori SOI kontrolu internetového obchodu [www.nabytokhrubovsky.sk](http://www.nabytokhrubovsky.sk) zameranú na dodržiavanie obsahu všeobecných obchodných a reklamačných podmienok s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä 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. 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 a zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov.

Podľa § 52 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom. Nakoľko však všeobecné obchodné podmienky uvedené na internetovej stránke [www.nabytokhrubovsky.sk](http://www.nabytokhrubovsky.sk) sú neoddeliteľnou súčasťou spotrebiteľskej zmluvy, nesmú rovnako tak obsahovať ustanovenia, ktoré zhoršujú zmluvné postavenie spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany (neprijateľné podmienky) a spôsobujú tak značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Pod pojmom „značná nerovnováha“ možno rozumieť z dedukcie ustanovenia § 53 ods. 4 Občianskeho zákonníka, a teda vždy považovať také právne postavenie spotrebiteľa, ktoré mu nedovoľuje alebo značne obmedzuje uplatňovanie nárokov, ktorými sa domáha riadneho plnenie zo zmluvy, resp. nápravy už prijatého plnenia (vrátane uplatnenia nárokov vyplývajúcich zo zodpovednosti za vady, omeškanie či škodu), alebo ktoré sa týkali možnosti odstúpenia od zmluvy.

Vyššie uvedené obchodné podmienky uvádzal účastník konania v Obchodných podmienkach na internetovej stránke [www.nabytokhrubovsky.sk](http://www.nabytokhrubovsky.sk). Správny orgán má za to, že všeobecné obchodné podmienky majú síce charakter podmienok, s ktorými sa spotrebiteľ má možnosť

oboznámiť ešte pred uzavretím zmluvy, no zároveň nemá možnosť pri uzatváraní zmluvného vzťahu ovplyvniť ich obsah (postavenie slabšej zmluvnej strany), preto nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré nie sú v súlade s platnými právnymi predpismi alebo im odporujú.

Vykonanou kontrolou bolo teda zistené, že účastník konania vo vyššie hodnotených obchodných podmienkach ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Formuláciou obchodných podmienok účastník konania spôsobil značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa, čím ho v danom prípade jednostranne znevýhodnil, a teda využil svoje silnejšie postavenie vo vzťahu k spotrebiteľovi. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. Nakoľko v danom prípade ide o zásielkový predaj, spotrebiteľ nemá možnosť osobného prezretia si výrobku ako v prípade kúpy výrobku v klasickej kamennej predajni, kde má väčšiu možnosť výberu, ako aj zváženia samotnej kúpy. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred odoslaním objednávky, a teda uzavretím zmluvy na diaľku. Predzmluvné informácie sa z dôvodu ochrany spotrebiteľa stávajú neoddeliteľnou súčasťou zmluvy. Neposkytnutie všetkých potrebných informácií, resp. nesprávne a nepravdivé poskytnutie informácií je spôsobilé uviesť každého spotrebiteľa do omylu. Z uvedeného teda vyplýva, že účastník konania nedodrжал kogentné ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a), b), c) zákona č. 250/2007 Z.z.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa tohto zákona sa poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii nie je obligatórnym znakom jeho skutkovej podstaty.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom, naopak poukázal na odstránenie nedostatkov zistených vykonanou kontrolou.

K poukazu účastníka konania na odstránenie nedostatkov správny orgán považuje za potrebné uviesť, že odstránenie nedostatkov zistených kontrolou je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z ustanovenia § 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. V zmysle citovaného zákonného ustanovenia 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. Dodatočné uskutočnenie nápravy a odstránenie nedostatkov až po ich konštatovaní inšpektormi SOI preto nie je možné považovať za okolnosť zbavujúcu účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Správny orgán uvádza, že kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.



Ostatné skutočnosti uvádzané účastníkom konania vo vyjadrení ku kontrolou zistenému skutkovému stavu veci, správny orgán rovnako tak nemohol vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce ho jeho objektívnej zodpovednosti za zistené porušenie povinnosti, a to vzhľadom na ich výlučne subjektívny charakter. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadnúť na subjektívne aspekty, poukazované účastníkom konania v podanom vyjadrení.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Navyše ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

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, správne delikty právnických osôb alebo fyzických osôb - podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, 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. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

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, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod..

Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán na jednej strane vníma pozitívne promptné prijatie nápravy a odstránenie vytýkaných nedostatkov, resp. ich zosúladienie s platnými právnymi predpismi v oblasti ochrany spotrebiteľa na ktoré poukázal účastník konania, avšak vzhľadom na množstvo nedostatkov, ktorých počet dokopy nemožno považovať až za tak zanedbateľný aj vzhľadom na ich obsahový charakter musel správny orgán pristúpiť k uloženiu pokuty, pretože vyhodnotením tohto protiprávneho stavu dospel orgán dozoru k názoru, že v danom prípade sa nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti aj vzhľadom na doterajšiu rozhodovaciu prax v obdobných sankcionovateľných prípadoch s tým, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. a preto po posúdení všetkých kritérií závažnosti protiprávneho konania nebolo možné upustiť od potrestania pri menej závažných porušeníach povinnosti, čo však s ohľadom na hore uvedené skutočnosti nie je prípad účastníka konania. Súčasne závažnosť protiprávneho konania spočíva aj v tom, že účastník konania nesplnil záväzné pokyny z kontroly vykonanej dňa 11.02.2021 a protiprávny stav pretrvával aj pri výkone následnej kontroly dňa 20.04.2021, zameranej na dodržiavanie záväzných pokynov z predchádzajúcej kontroly, ktoré účastník konania nedodrжал. Inšpektorát SOI v Prešove pre Prešovský kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán na základe vyššie uvedených skutočností dospel k záveru, že skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia zákazu a povinností vzhľadom na to, že účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu, upieral spotrebiteľovi právo na informácie, používal neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa. Z hľadiska charakteru protiprávneho konania správny orgán zohľadnil to, že konaním účastníka konania opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dochádza k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa v spotrebiteľskom v zmluvnom vzťahu. Orgán dozoru má za to, že zvýšenú obozretnosť treba dodržiavať predovšetkým v prípadoch predávajúcim vopred pripravených zmlúv, resp. zmluvných podmienok, do obsahu ktorých spotrebiteľ nemá reálnu možnosť nijako zasiahnuť.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že **Ústava SR v čl. 13 ods. 1** zabezpečuje právne postavenie osôb tak, že povinnosti im možno ukladať len zákonom alebo

na základe zákona a v jeho medziach, prípadne medzinárodnou zmluvou podľa čl. 7 ods. 4 alebo nariadením vlády SR podľa čl. 120 ods. 2 Ústavy SR. Táto ústavná ochrana sa premieta v ochrane spotrebiteľa do konkrétneho ustanovenia, ktorého účelom je ochrániť spotrebiteľa pred takými povinnosťami, ktoré by podnikateľ, resp. poskytovateľ služby sám spotrebiteľovi ustanovil.

Predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Kupujúci má právo na úplné poskytnutie informácií v zmysle platných právnych predpisov, čo v tomto prípade splnené nebolo, nakoľko predávajúci uvádzal vo všeobecných obchodných podmienkach už neplatný zákon č. 108/2000 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri podomovom predaji, pričom od 13.06.2014 je platná právna úprava - zákon č. 102/2014 Z. z., upravujúci problematiku zmlúv uzatváraných na diaľku, alebo mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil aj tú skutočnosť, že neprijateľné podmienky sa nachádzali v zmluvách, ktorých obsah spotrebiteľ podstatným spôsobom neovplyvňuje. Spotrebiteľ navyše vzhľadom na nedostatok skúseností v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim), nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok na jeho práva. Správny orgán pristúpil k určeniu výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práv spotrebiteľa vytvorením nerovnováhy vo vzájomných vzťahoch použitím podmienok, ktoré môžu spotrebiteľov, pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodiť. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty na obsah neprijateľných podmienok a na mieru, v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva ustanovené v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, a to, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je pretavená do zákazu používania neprijateľných obchodných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

Čo sa týka ochrany spotrebiteľa pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, je potrebné vziať do úvahy, že Slovenská obchodná inšpekcia svojvoľne nevyhlasuje znenie, alebo obsah alebo význam jednotlivých zmluvných podmienok za podmienky neprijateľné, ale postupuje na základe poznatkov získaných zo súdnych rozhodnutí, ktorými boli určité podmienky posúdené a považované za neprijateľné a tiež na základe posúdenia zmluvných podmienok vykonaných *Komisiou na posudzovanie podmienok v spotrebiteľských zmluvách a nekalých obchodných praktík predávajúcich*, ktorá je zriadená na Ministerstve spravodlivosti Slovenskej Republiky.

Aj Smernica EÚ 93/13/EHS o nekalých podmienkach v spotrebiteľských zmluvách vyžaduje, aby pojmy v spotrebiteľských zmluvách splňali určité normy, najmä aby boli v súlade so zásadou dobrej viery a aby nevyvolali značnú nerovnováhu medzi právami a povinnosťami medzi zmluvnými stranami na úkor spotrebiteľa.

Hlavným prvkom všeobecného kritéria spravodlivosti je to, aby nekalá zmluvná podmienka spôsobovala značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach strán na ujmu spotrebiteľa. Pojem výraznej nerovnováhy znamená, že predajca zneužíva svoje postavenie voči spotrebiteľovi - predajca je zvyčajne v silnejšej pozícii, pretože má viac vedomostí o príslušných výrobkoch a službách. Cieľom je skontrolovať, či zmluva nevystavuje spotrebiteľa menej výhodným podmienkam, než sú podmienky stanovené platnou legislatívou členského štátu EÚ.

Rozsah porušenia povinností a zákazu je o to závažnejší, že vyššie uvedené podmienky sú súčasťou zmlúv uzavretých na diaľku, ktorých obsah spotrebiteľ nemôže ovplyvniť.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol i na skutočnosť, že účastníkom konania formulované podmienky boli spôsobilé spotrebiteľa uviesť do omylu, pokiaľ ide o rozsah práv garantovaných mu zákonom a rozsah povinností uložených zákonom predávajúcemu a vyvolať v spotrebiteľovi presvedčenie o oprávnenosti konania predávajúceho. Takéto konanie správny orgán posúdil ako rozporné so všeobecnou požiadavkou odbornej starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, spôsobilú ovplyvniť ekonomické správanie spotrebiteľa a privodiť mu ujmu.

Pri určení výšky pokuty bolo zároveň prihliadnuté na to, že uvedením podmienok v rozpore správnymi predpismi, resp. neposkytnutím zákonom stanovených informácií spotrebiteľovi účastník konania vytváral u spotrebiteľov stav právnej neistoty a pochybnosti o skutočnom obsahu podmienok.

Správny orgán teda zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ má okrem iného právo na informácie, právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách, ako aj právo na ochranu svojich ekonomických záujmov a na uplatnenie reklamácie, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že účastník konania nesplnil záväzné pokyny z kontroly vykonanej dňa 11.02.2021 a protiprávny stav pretrvával aj pri výkone následnej kontroly dňa 20.04.2021, zameranej na dodržiavanie záväzných pokynov z predchádzajúcej kontroly, ktoré účastník konania nedodrжал, pričom však účastník konania pristúpil až následne po vykonaní druhej kontroly k splneniu záväzných pokynov, čo je poľahčujúcou okolnosťou.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna a v zníženej miere represívna funkcia. 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 pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom š. 71/1967 o správnom konaní (ďalej len „Správny poriadok“) a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu. Na druhej strane však správny orgán sa snaží vždy v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní výšky pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania, nakoľko pri určení výšky pokuty bolo zohľadnené prijatie nápravných opatrení.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude

v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.

**SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj**  
**Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov**

---

Číslo: P/0038/07/21

Dňa: 18.06.2021

**ROZHODNUTIE**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a 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 súlade § 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: **OK nábytok, s.r.o.**  
sídlo: **Třebíčska 1844/23, 066 01 Humenné**  
IČO: **51 972 336**  
(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 7** 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“), v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie; ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia; ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova, znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť, keď šetrením spotrebiteľského podnetu č. 44/2021 bolo zistené, že v písomnom doklade č. 69/2020 – stanovisko dňa 18.01.2021 o vybavení reklamácie výrobku - *rohová sedacia súprava NIAGARA s funkciou rozkladania a úložným priestorom, prevedenie/roh/: niagara pravý roh 2+L, poťahová látka: BASIC 0. cenová skupina, celková cena objednávky 575, 00 €, doprava zdarma 0 €, ID objednávky 353* uplatnenú dňa 18.11.2020 nebolo účastníkom konania uvedené komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, pričom následne spotrebiteľ pre nespokojnosť s vybavením reklamácie zaslal výrobok na odborné posúdenie v zmysle

ustanovenia § 2 písm. n) a v odbornom posudku číslo 1/2021 vyhotoveného znalcom Ing. M. P. v odbore bytové zariadenie, odvetvie nábytok, bytové doplnky zo dňa 05.03.2021 bolo po posúdení výrobku skonštatované, že *v častiach drevenej konštrukcie, ktorá je obtiahnutá látkou Avelino a vyplnená penovou výplňou pri sedení je na 4 miestach častiach sedacej súpravy značne cítiť tlak drevenej konštrukcie, pričom znalec má za to, že po opotrebovaní sa penových výplní sa po určitom čase tlak drevených konštrukcií zvýši a bude citelnejší a vzhľadom k zisteným skutočnostiam znalec považuje odmietnutie reklamácie zo strany predajcu za neodôvodnené, teda spotrebiteľ odborným posúdením preukázal zodpovednosť predávajúceho za vady predanej veci*, znova uplatnil reklamáciu dňa 08.03.2021, ktorú, napriek odbornému posúdeniu, predávajúci nevybavil v lehote na to určenej zákonom (30 dní odo dňa jej uplatnenia) a neuhradil spotrebiteľovi v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky účelne vynaložené náklady, hoci ho o to spotrebiteľ písomne dňa 08.03.2021 požiadal; zistené pri výkone kontroly dňa 04.05.2021 vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 44/2021, za čo mu

### u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **700,00 €**, slovom sedemsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukázkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 00380721**.

### O d ô v o d n e n i e :

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 44/2021 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 7 zákona, v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie; ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia; ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova, znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť, keď šetrením spotrebiteľského podnetu č. 44/2021 bolo zistené, že v písomnom doklade č. 69/2020 – stanovisko dňa 18.01.2021 o vybavení reklamácie výrobku - *rohová sedacia súprava NIAGARA s funkciou rozkladania a úložným priestorom, prevedenie/roh/: niagara pravý roh 2+L, poťahová látka: BASIC 0. cenová skupina, celková cena objednávky 575, 00 €, doprava zdarma 0 €, ID objednávky 353* uplatnenú dňa 18.11.2020 nebolo účastníkom konania uvedené komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenia, pričom následne spotrebiteľ pre nespokojnosť s vybavením reklamácie zaslal výrobok na odborné posúdenie v zmysle ustanovenia § 2 písm. n) a v odbornom posudku číslo 1/2021 vyhotoveného znalcom Ing. M. P. v odbore bytové zariadenie, odvetvie nábytok, bytové doplnky zo dňa 05.03.2021 bolo po posúdení výrobku skonštatované, že *v častiach drevenej konštrukcie, ktorá je obtiahnutá látkou Avelino a vyplnená penovou výplňou pri sedení je na 4 miestach častiach sedacej súpravy značne cítiť tlak drevenej konštrukcie, pričom znalec má za to, že po opotrebovaní sa penových výplní sa po určitom čase tlak drevených konštrukcií zvýši a bude citelnejší a vzhľadom*

*k zisteným skutočnostiam znalec považuje odmietnutie reklamácie zo strany predajcu za neodôvodnené, teda spotrebiteľ odborným posúdením preukázal zodpovednosť predávajúceho za vady predanej veci, znova uplatnil reklamáciu dňa 08.03.2021, ktorú, napriek odbornému posúdeniu, predávajúci nevybavil v lehote na to určenej zákonom (30 dní odo dňa jej uplatnenia) a neuhradil spotrebiteľovi v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky účelne vynaložené náklady, hoci ho o to spotrebiteľ písomne dňa 08.03.2021 požiadal.*

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

Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom zo dňa 20.05.2021, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 23.05.2021.

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.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. K dôvodom začatia správneho konania sa účastník konania nevyjadril.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

*Podľa § 2 písm. l) zákona sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.*

*Podľa § 2 písm. m) zákona vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.*

*V zmysle § 2 písm. n) zákona odborným posúdením sa pre účely tohto zákona rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou*



*osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len "určená osoba").*

*Podľa § 18 ods. 7 zákona ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné stým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky stým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.*

Dňa 04.03.2021 začali inšpektori inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj kontrolu účastníka konania, zameranú na dodržiavanie povinností predávajúceho vyplývajúcich z platných právnych predpisov z oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä 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. 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 a zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v súvislosti s prešetrovaním podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. 44/2021. Vykonanou kontrolou bolo porušenie povinnosti predávajúceho, vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia zákona spoľahlivo preukázané.

Citované zákonné ustanovenie upravuje formálny postup pri vybavovaní reklamácií uplatnených po 12 mesiacoch od kúpy a vybavených zamietnutím.

Uplatnenie reklamácie po 12 mesiacoch od kúpy umožňuje predáváčemu, aby reklamáciu zamietol bez odborného posúdenia. V takom prípade mu vznikne povinnosť v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie v prípade, ak s výsledkom reklamačného konania nie je spokojný.

V zmysle § 2 písm. n) zákona sa odborným posúdením rozumie vyjadrenie znalca v súlade so zákonom č. 382/2004 Z. z. o znalcoch, tlmočníkoch a prekladateľoch a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou v súlade so zákonom č. 56/2018 Z. z. o technických požiadavkách na výrobky a o posudzovaní zhody a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov a zákonom č. 133/2013 Z. z. o stavebných výrobkoch v znení neskorších predpisov alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určená osoba) v súlade s § 625 Občianskeho zákonníka.

Ak spotrebiteľ zašle výrobok na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia vrátane všetkých súvisiacich účelne vynaložených nákladov znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak si spotrebiteľ vyberie iného posudzovateľa, náklady odborného posúdenia a všetky ostatné účelne vynaložené náklady predbežne zaťažujú spotrebiteľa. Ak však spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova, pričom predávajúci je povinný uhradiť spotrebiteľovi do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky stým súvisiace účelne vynaložené náklady. Zároveň je predávajúci

povinný vyhovieť spotrebiteľovi a vybaviť reklamáciu uspokojením práva, ktoré spotrebiteľ v reklamacii uplatnil.

Posúdenie zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutej služby je predmetom reklamačného konania, v rámci ktorého je predávajúci povinný splniť povinnosti stanovené v § 18 zákona č. 250/2007 Z.z., teda reklamáciu prijať, zaevidovať v evidencii reklamácií, vydať spotrebiteľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie, vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie niektorým zo zákonných spôsobov a vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie. Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci – spotrebiteľ vytyka určitú vadu poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa, na základe ktorého sa realizuje zodpovednostný vzťah za vady predanej veci alebo poskytnutej služby medzi predávajúcim a kupujúcim.

Správny orgán, ako orgán kontroly vnútorného trhu posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Správny orgán nezasahuje do rozhodovacieho procesu účastníka konania o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie, aby bolo onej rozhodnuté v zákonnej lehote a v prípade reklamácií po uplynutí 12 mesiacov od kúpy aby bola spotrebiteľovi daná možnosť dať si preskúmať správnosť spôsobu vybavenia reklamácie u určenej osoby a po využití tejto možnosti a preukázaní zodpovednosti predávajúceho za vady predanej veci, uhradiť spotrebiteľovi v lehote do 14 dní všetky náklady, ktoré s odborným posúdením mal priamo, alebo ich účelne vynaložiť (napr. poštovné) a ak spotrebiteľ znova uplatní, na základe výsledkov odborného posúdenia, reklamáciu, túto už nesmie predávajúci zamietnuť, a to ani vtedy, ak si on sám následne dá vyhotoviť znalecký posudok.

Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán štátnej správy, sa pri výkone kontrolnej činnosti striktnie riadi platnou právnou úpravou, ktorá vymedzuje hranice jej právomoci a kompetencie. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán dozoru, pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií a nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, na čo sú kompetentné všeobecné súdy, ktoré jedine môžu vstúpiť do sporov zmluvných strán. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretej kúpnej zmluvy v zmysle Občianskeho zákonníka. Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z. Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti, stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek a okolnosti prípadu.

Predávajúci alebo poskytovateľ služieb je objektívne zodpovedný za to, že ním predaný alebo zhotovený výrobok alebo služba je bezchybná. A pokiaľ sa na výrobkoch vyskytnú vady, má spotrebiteľ, ktorý je vymedzený v ustanovení § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa, právo na uplatnenie reklamácie podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrola bola vykonaná na základe podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod číslom 44/2021. Za účelom spoľahlivého zistenia skutkového stavu a prešetrenia podnetu spotrebiteľa správny orgán vykonal dokazovanie listinnými dôkazmi, ktoré si za tým účelom zadovážil. Inšpektori SOI vykonali kontrolu v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej

kontrole vnútorného trhu porovnaním zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, t. j. stanoveným všeobecne záväznými právnymi predpismi, pričom rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený bol stav zistený v čase kontroly. Kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľ si u účastníka konania zakúpil dňa 12.02.2019 (č. objednávky 353) prostredníctvom internetového obchodu [www.oknabytok.sk](http://www.oknabytok.sk) výrobok – rohová sedacia súprava NIAGARA s funkciou rozkladania a úložným priestorom, prevedenie/roh/: niagara pravý roh 2+L, poťahová látka: BASIC 0. cenová skupina, celková cena objednávky 575, 00 €, doprava zdarma 0 €, ID objednávky 353. Uvedený výrobok bol spotrebiteľovi doručený dňa 19.03.2019. Dňa 11.11.2020 spotrebiteľ zaslal kontrolovanej osobe Reklamačný protokol s popisom väd: vzhľadom na to, že sedacia súprava je málo používaná, nakoľko väčšinu času bol mimo domu a v domácnosti sa nenachádzajú deti vykazujú známky vysedenia. Pri sadaní a sedení človek naráža na drevenú konštrukciu na 4 miestach v prešivaných častiach sedacej súpravy a spotrebiteľ žiadal ako spôsob vybavenia reklamácie vrátenie kúpnej ceny. Účastník konania reklamáciu prijal, zaevidoval v evidencii reklamácií pod číslom Re 69/2020 a spotrebiteľovi vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie. Po vzájomnej dohode medzi kupujúcim a predávajúcim došlo k posúdeniu predmetu reklamácie dňa 18.12.2020, kedy teda začala aj plynúť lehota predávajúcemu na vybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní teda v súlade s ust. § 18 ods. 4 zákona, v zmysle ktorého ak 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 (v tomto prípade odo dňa vykonania obhliadky, t.j. 18.12.2020). Reklamačný technik vyhotovil vyjadrenie k reklamáci č. 2020/251 zo dňa 21.12.2020, kde sa uvádza ako výsledok posúdenia reklamácie, že reklamované vady nie sú vadou tovaru, teda nie sú opodstatneným dôvodom pre uplatnenie nárokov z väd tovaru. Sedenie na miestach mimo resp. na rozmedzí dvoch sedákov vedie k pocitovo tvrdšiemu sedeniu, čo však nie je výrobnou vadou, navyše sedacia súprava je plne funkčná a plní svoj účel, nie je táto subjektívna skutočnosť opodstatneným dôvodom na uplatnenie nárokov z väd tovaru. Predávajúci zaslal spotrebiteľovi email REKLAMÁCIA č. 69/2020 – stanovisko dňa 18.01.2021 v ktorej ho informoval o ukončení reklamácie, pričom súčasťou tohto emailu bolo aj stanovisko, na základe ktorého predávajúci predmetnú reklamáciu zamietol a to z dôvodu, že pocitovo tvrdšie sedenie na konštrukcii sedacej súpravy nebolo výrobnou vadou tovaru. Keďže reklamácia bola uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy a účastník konania ju zamietol, v doklade o vybavení reklamácie bolo jeho povinnosťou uviesť, komu môže spotrebiteľ v prípade nesúhlasu zaslať výrobok na odborné posúdenie. Z uvedeného je teda zrejmé, že aj keď účastník konania (nad rámec povinností ustanovených zákonom) zaslal výrobok, reklamácia ktorého bola uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy, na odborné posúdenie do servisného strediska, nesplnil si svoju zákonnú povinnosť a v doklade o vybavení reklamácie neuviedol zákonom predpísaný údaj o osobe, ktorej môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím došlo k porušeniu ust. § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z dôvodu, že spotrebiteľ s výsledkom reklamačného konania nebol spokojný, reklamovaný výrobok predložil znalcovi – Ing. M. P. v odbore bytové zariadenie, odvetvie nábytok, bytové doplnky, ktorý reklamovaný výrobok odborne posúdil, o čom vyhotovil dňa 05.03.2021 Odborný posudok č. 1/2021. Podľa tohto posudku pri obhliadke reklamovanej sedačky bolo zistené, že v častiach drevenej konštrukcie, ktorá je obtiahnutá látkou Avelino a vyplnená penovou výplňou pri sedení je na 4 miestach častiach sedacej súpravy značne cítiť tlak drevenej konštrukcie, pričom znalec má za to, že po opotrebovaní sa penových výplní sa po určitom čase tlak drevených konštrukcií zvýši a bude citelnejší a vzhľadom k zisteným skutočnostiam znalec považuje odmietnutie reklamácie zo strany predajcu za neodôvodnené.

Z obsahu posudku teda jednoznačne vyplýva, že zodpovedným za vady posudzovaného výrobku je účastník konania ako predávajúci. Keďže spotrebiteľ odborným posúdením preukázal zodpovednosť predávajúceho za vady výrobku, využil svoje právo a dňa 08.03.2021 si uplatnil u účastníka konania reklamáciu znova, predložil účastníkovi konania odborné posúdenie č. 1/2021 05.03.2021 spolu s úhradou nákladov pre spotrebiteľa za vypracovanie odborného posudku vo výške 106,00 € na podklade daňového dokladu (vystavenom znalcom – vyúčtovanie 1/2021).

Vzhľadom na uvedené, keďže spotrebiteľ v danom prípade predmetným odborným posúdením preukázal zodpovednosť predávajúceho za vadu a reklamáciu znova uplatnil, účastník konania bol povinný ju vybaviť niektorým zo spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona (t.j. odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku), avšak s výnimkou zamietnutia, ktoré je v zmysle § 18 ods.7 zákona v takomto prípade neprípustné. Účastník konania napriek tomu znovu uplatnenú reklamáciu spotrebiteľa nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko účastník konania nepreukázal orgánu dohľadu, že predmetnú reklamáciu vybavil v zákonom stanovenej lehote. Z uvedeného tak vyplýva, že v prípade kedy účastník konania nie je schopný objektívne preukázať splnenie svojej zákonnej povinnosti, je správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu sankcie, nakoľko bez objektívneho preukázania tvrdených skutočností, nie je možné objektívne vyvodiť záver o splnení si povinnosti stanovenej zákonom.

Zároveň účastník konania pri kontrole a ani dodatočne žiadnym spôsobom nepreukázal úhradu nákladov vynaložených spotrebiteľom na odborné posúdenie a to v zákonnej 14 dňovej lehote odo dňa znova uplatnenia reklamácie.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z. bolo povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho po preukázaní jeho zodpovednosti za vady odborným posúdením uhradiť spotrebiteľovi do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady a znova uplatnenú reklamáciu nezamietnuť, resp. ju vybaviť v prospech spotrebiteľa, čo však účastník konania nesplnil. Listom zo dňa 27.04.2021 účastník konania oznámil spotrebiteľovi, že je toho názoru, že náklady spojené s odborným posúdením znáša v tejto situácii zákazník z dôvodu že výrobok zaslal na odborné posúdenie znalcovi, ktorý nebol predávajúcim určený, ale ktorého si volil zákazník sám na základe vlastného uváženia. V tomto prípade nárok zákazníčky na úhradu nákladov znaleckého posúdenia nepožíva právnu ochranu.

Účastník konania teda po preukázaní jeho zodpovednosti za vady výrobku spotrebiteľom odborným posúdením a po znova uplatnení reklamácie neuhradil spotrebiteľovi do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady a znova uplatnenú reklamáciu zamietol, resp. ju nevybavil tak ako mal, čím naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z..

Skutočnosti uvádzané účastníkom konania v jeho vyjadrení zo dňa 27.04.2021 považuje správny orgán, vzhľadom na vyššie uvedené, za subjektívne a neopodstatnené, nemajúce vplyv na kontrolou zistený protiprávny stav. Samotná skutočnosť, že spotrebiteľ zaslal výrobok na odborné posúdenie ním vybranému znalcovi (t. j. osobe, ktorej stanovisko je považované za odborné posúdenie v zmysle § 2 písm. n) zákona) neodôvodňuje záver prezentovaný účastníkom konania v jeho vyjadrení a to, že spotrebiteľovi nevznikol nárok na preplatenie nákladov.

Správny orgán tiež poukazuje na definíciu pojmu určená osoba, obsiahnutú v citovanom ustanovení § 2 písm. n) zákona, podľa ktorého je za takúto osobu pre účely zákona potrebné považovať osobu oprávnenú výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Nejde teda o osobu, ktorú, ako sa účastník konania, vychádzajúc z obsahu jeho vyjadrenia, mylne domnieva, určil predávajúci. Správny orgán má teda za to, že aj v prípade, ak by spotrebiteľ nerešpektoval predávajúcim navrhnutú (v doklade o vybavení reklamácie uvedenú) osobu, ktorej môže výrobok zaslať na odborné posúdenie, nestráca tým spotrebiteľ (v prípade ak preukáže odborným posúdením zodpovednosť predávajúceho za vady) nárok na úhradu nákladov vynaložených na odborné posúdenie a s tým spojených účelne vynaložených nákladov.

Zákon navyše v ustanovení § 18 ods. 7 zákona pamätá aj na prípad, kedy je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, pričom v tomto prípade náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Odhliadnuc od uvedeného, správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že v danom prípade účastník konania ani nepreukázal, že v doklade o vybavení reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku a predávajúcim zamietnutej, uviedol osobu, ktorej spotrebiteľ môže zaslať výrobok na odborné posúdenia.

Výklad ustanovenia § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z. použitý účastníkom konania, že určenou osobou je osoba určená predávajúcim v doklade o vybavení reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy a vybavenej zamietnutím je totiž nesprávny.

V zmysle § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z. z. pri vybavení reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy zamietnutím je predávajúci povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľovi zaslať výrobok na odborné posúdenie, pričom to môže byť iba subjekt uvedený v § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z., teda znalec, autorizovaná notifikovaná alebo akreditovaná osoba alebo osoba poverená výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určená osoba).

Zákon č. 250/2007 Z. z. však spotrebiteľovi nestanovuje povinnosť zaslať výrobok na odborné posúdenie osobe, ktorú predávajúci uviedol v doklade o vybavení reklamácie. To znamená, že spotrebiteľ môže požiadať o odborné posúdenie aj iný zákonom stanovený subjekt. Z hľadiska nákladov, ak spotrebiteľ zašle výrobok na odborné posúdenie určenej osobe (osobe poverenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv), náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša vždy predávajúci, teda bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia.

Ak je však výrobok zaslaný na odborné posúdenie inej ako určenej osobe, teda znalcovi alebo autorizovanej, notifikovanej alebo akreditovanej osobe, náklady odborného posúdenia a všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady predbežne zaťažujú spotrebiteľa. Ak sa odborným posúdením preukáže, že výrobok má vadu, za ktorú zodpovedá predávajúci, spotrebiteľ môže reklamáciu uplatniť znova. V takom prípade je predávajúci povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky ním predbežne vynaložené náklady na odborné posúdenie a zároveň je povinný znova uplatnenú reklamáciu vybaviť iným spôsobom ako zamietnutím, teda odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku vrátením kúpnej ceny výrobku alebo vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku.

Na základe uvedených skutočností správny orgán právne uzatvára, že bez ohľadu na subjektívny dôvod vedúci k porušeniu zákona č. 250/2007 Z. z. , spočívajúci v nesprávnom výklade tohto zákona, došlo zo strany účastníka konania k vytýkanému porušeniu zákona, za ktoré účastník konania zodpovedá bez ohľadu na zavinenie. Pre správny orgán je dôležitý skutkový stav zistený v čase kontroly, ktorý následne porovnáva so stavom právnym,

stanoveným zákonom č. 250/2007 Z. z., ktorý zo strany účastníka konania nebol dodržaný, preto správny orgán pristúpil k uloženiu pokuty.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym relevantným spôsobom. Správny orgán uvádza, že kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchyliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Navyše ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

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, správne delikty právnických osôb alebo fyzických osôb - podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, 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 nespĺnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

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, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod..

Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektorát SOI v Prešove pre Prešovský kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán na základe vyššie uvedených skutočností dospel k záveru, že skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vzhľadom na nedodržanie zákonom stanoveného postupu pri reklamácii spotrebiteľa uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku a predávajúcim zamietnutej, ako aj nedodržaním zákonného postupu pri vybavovaní znovu uplatnenej reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil to, že v prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi jednu zo základných informácií potrebných k uplatňovaniu svojich zákonných práv, a to uviesť v doklade o vybavení reklamácie, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Pre prípad, že spotrebiteľ využije toto právo má predávajúci povinnosť zabezpečiť vysokú mieru ochrany spotrebiteľa mimo iného aj tým, že mu refunduje náklady na odborné posúdenie. Je potrebné prihliadať na skutočnosť, že v režime vybavovania reklamácie výrobku uplatneného po 12 mesiacoch od kúpy predávajúci nemá povinnosť nechávať výrobok posudzovať a reklamáciu môže zamietnuť aj bez neho. Predávajúceho zákon zbavuje povinnosti v tomto režime vybavovania reklamácie nechať výrobok posudzovať, avšak mu ukladá povinnosť odborné posúdenie, ak sa pre jeho vyhotovenie spotrebiteľ rozhodne, preplatiť a znovu uplatnenú reklamáciu výrobku vybaviť inak ako zamietnutím. Pokiaľ toto predávajúci nedodrží, je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákone č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov spotrebiteľa. Následkom vo vyššie popisovaných prípadoch zisteného protiprávneho konania je stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle zákona, ale toto sa v dôsledku nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať či už cestou správnych orgánov, alebo súdnou cestou.

Predávajúci nedodržaním zákonom predpísanej povinnosti pri vybavovaní reklamácie maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Je potrebné zdôrazniť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a

predávajúci ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Správny orgán zotrváva na závere, že účastník konania si povinnosti predávajúceho, ktoré mu vyplývajú z citovaných zákonných ustanovení preukázateľne nesplnil. Týmto konaniami účastníka konania došlo k porušeniu práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom 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.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodrжал zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Nevybavenie uplatnenej reklamácie a jej následné vymáhanie, rovnako tak domáhanie sa úhrady nákladov odborného posúdenia zvyšuje ekonomické zaťaženie spotrebiteľa a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zisteného nedostatku, ako aj skutočnosť, že predávajúci nevybavil spotrebiteľom znovu uplatnenú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote a zákonným spôsobom v súlade s § 2 písm. m) cit. zákona, skutočnosť, že predávajúci nevybavil spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu zákonnými postupmi, a tiež skutočnosť, že predávajúci nepreplatil spotrebiteľovi všetky náklady v súvislosti s využitím svojho zákonného práva nechať si výrobok posúdiť, a tým, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 7 cit. zákona.

V zmysle zákona má spotrebiteľ v prípade zamietnutia reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku, možnosť uplatniť reklamáciu znova, ak odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, pričom v zmysle zákona takto uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť. Spotrebiteľ má zároveň právo na úhradu nákladov vynaložených na odborné posúdenie ako aj s tým spojených účelne vynaložených nákladov. Nerešpektovaním povinností a zákazu vyplývajúcich z ustanovenia § 18 ods.7 zákona a tým nedodržaním zákonom stanoveného postupu pri vybavovaní reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy výrobku ako aj znovu uplatnenej reklamácie, bol výraznou mierou narušený rozsah práv spotrebiteľa garantovaných zákonom.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na dĺžku trvania protiprávneho stavu, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve. Správny orgán považuje konanie, kedy spotrebiteľovi, po využití jeho zákonom garantovaného práva na znovu uplatnenie reklamácie, nie sú v zákonom stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky na ktoré má právo, za spoločensky nebezpečné konanie. Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonnej lehoty na vrátenie finančných prostriedkov spôsobuje stav, kedy spotrebiteľ síce disponuje právom v zmysle zákona, avšak toto sa v dôsledku konania, resp. nekonania predávajúceho stáva relatívnym, ktoré je spotrebiteľ nútený vymáhať. Týmto nie je dosahovaný cieľ zákona, totiž poskytnúť spotrebiteľovi vysokú mieru ochrany. Následne je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv, ktoré inak majú nastupovať automaticky, cestou správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporu, či súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické, ale tiež administratívne zaťaženie. Z opisu protiprávneho konania účastníka konania je zrejmý rozsah ujmy, ktorú spotrebiteľom účastník konania spôsobil a na výšku ktorej správny orgán prihliada. Takisto je z neho zrejmý spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania účastníka konania, na ktoré musí správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadnuť.



Z hľadiska závažnosti, správny orgán považuje stav, kedy spotrebiteľovi nie je po znovu uplatnení reklamácie v súlade so zákonom včas vrátené peňažné prostriedky za závažné porušenie zákona, čo musel správny orgán zohľadniť pri určení výšky sankcie.

Správny orgán zároveň 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.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť až do výšky 66 400 eur. Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna ako aj represívna funkcia. 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 pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom š. 71/1967 o správnom konaní (ďalej len „Správny poriadok“) a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

### **Poučenie:**

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia, prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Ústrednému Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle príslušných právnych predpisov. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.