

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

Číslo: P/0158/07/21

Dňa: 13.01.2022

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: **DREVODOMY Š s.r.o.**

sídlo: **Ptičie 150, 067 41 Ptičie**

IČO: **52 822 656**

(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 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 (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona, keď v čase kontroly bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného správnym orgánom pod č. 535/2021 zistené, že účastník konania ako predávajúci (zhotoviteľ diela) uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie si reklamácie, ktorú si chcel spotrebiteľ (pisateľ podnetu) uplatniť na zasklenie balkóna posuvným systémom CLASSIC á 2340,00 € (dielo) listom zo dňa 29.07.2021 zaslaným doporučené poštou dňa 29.07.2021 pod podacím číslom RF562673371 SK na adresu sídla účastníka konania, avšak účastník konania túto zásielku neprevzal;

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu diela – *vyhotovenie hliníkovej pergoly s bezpečnostným lepeným sklom VSG 44.1 v rodinnom dome v Záborskom á 9600,00 €*, uplatnenú dňa 02.05.2021 spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 593/2021) nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia; zistené pri výkone kontroly ukončenej dňa 12.11.2021 vykonanej

inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zameranou na prešetrenie písomných podnetov spotrebiteľov, evidovaných správnym orgánom pod č. 535/21 a pod č. 593/21, za čo mu

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **500,00 €**, slovom **päťsto 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 – 01580721**.

O d ô v o d n e n i e :

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomných podnetov spotrebiteľov, evidovaných správnym orgánom pod č. 535/21 a pod č. 593/21 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho:

- podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona, v zmysle ktorého predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona, keď v čase kontroly bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného správnym orgánom pod č. 535/2021 zistené, že účastník konania ako predávajúci (zhotoviteľ diela) uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie si reklamácie, ktorú si chcel spotrebiteľ (pisateľ podnetu) uplatniť na zasklenie balkóna posuvným systémom CLASSIC á 2340,00 € (dielo) listom zo dňa 29.07.2021 zaslaným doporučené poštou dňa 29.07.2021 pod podacím číslom RF562673371 SK na adresu sídla účastníka konania, avšak účastník konania túto zásielku neprevzal;
- podľa § 18 ods. 4 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu diela – *vyhotovenie hliníkovej pergoly s bezpečnostným lepeným sklom VSG 44.1 v rodinnom dome v Záborskom á 9600,00 €*, uplatnenú dňa 02.05.2021 spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 593/2021) nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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 02.12.2021, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 16.12.2021.

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

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.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona *predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3.*

Podľa § 3 ods. 1 zákona *má každý spotrebiteľ 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 § 18 ods. 2 zákona spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby, ktorá je povinná reklamáciu vybaviť.

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.

Podľa § 18 ods. 4 zákona 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.

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.

Dňa 19.10.2021 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 a zákona č. 40/1964 Občianskeho zákonníka v znení neskorších predpisov v súvislosti s prešetrovaním podnetov spotrebiteľov, evidovaných správnym orgánom pod č. 535/21 a pod č. 593/21.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 535/21) si dňa 30.04.2021 objednal zasklenie balkóna na ul. Račianska 145 v Bratislave, pričom v totožný deň uzavrel spotrebiteľ s účastníkom konania ako zhotoviteľom diela – zmluvu o zhotovení veci na zákazku v zmysle ust. § 644 a nasl- OZ na zasklenie balkóna posuvným systémom CLASSIC v celkovej cene 2340, 00 €, pričom spotrebiteľ uhradil uvedenú sumu na základe zálohovej faktúry č. 0035 zo dňa 30.04.2021 a daňového dokladu č. 20210043 vystaveného dňa 31.05.2021.

Účastník konania ako zhotoviteľ diela odovzdal do užívania predmetné dielo dňa 31.05.2021 spotrebiteľovi ako objednávateľovi diela. Od tohto momentu (31.05.2021) začala plynúť spotrebiteľovi záručná doba 24 mesiacov v zmysle Občianskeho zákonníka.

Dňa 29.07.2021 spotrebiteľ (pisateľ podnetu) podal žiadosť o reklamáciu zasklenie balkóna listom, v ktorom poukázal na *1 cm vzduchovej medzery zaskleného balkóna, pričom uvedená vada vznikla po 1,5 mesiaci od zhotovenia diela*. Z obsahu inšpekčného záznamu je teda zrejmé, že reklamácia bola uplatnená v záručnej dobe dňa 29.07.2021, kedy spotrebiteľ (pisateľ podnetu) zaslal žiadosť o reklamáciu doporučenou poštou 1. triedy na aktuálnu adresu sídla účastníka konania. Z internetovej stránky Slovenskej pošty www.posta.sk v časti sledovanie zásielok vyplýva, že predmetná reklamácia (list) s podacím číslom RF562673371SK bola odoslaná dňa 29.07.2021. Dňa 24.08.2021 bola z dôvodu neprevzatia listu v odbernej lehote zo strany adresáta odoslaná predmetná zásielka späť spotrebiteľovi, ktorý si ju následne prevzal.

Z uvedeného je teda zrejmé, že účastník konania ako predávajúci opomenutím konania (neprevzatím reklamácie) uprel právo spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie t.j. právo podľa § 3 ods.1 zákona. Predávajúci mal povinnosť prevziať a prijať reklamáciu uplatnenú listom a v zmysle § 18 ods. 8 zákona spotrebiteľovi vydať potvrdenie o prijatí reklamácie.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t.j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. SOI teda nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter. Pre posúdenie veci je rozhodujúca skutočnosť, že spotrebiteľ nemal možnosť realizovať svoje zákonom garantované právo uplatniť reklamáciu, a to u predávajúceho (zhotoviteľa diela) t.j. u subjektu, ktorý je nositeľom zodpovednosti za vady výrobku (diela)

Podľa § 499 Občianskeho zákonníka (ďalej „OZ“) kto prenechá inému vec za odplatu, zodpovedá za to, že vec v čase plnenia má vlastnosti výslovne vymienené alebo obvyklé, že ju možno použiť podľa povahy a účelu zmluvy alebo podľa toho, čo účastníci dojednali, a že vec nemá právne vady.

Podľa § 616 OZ predávaná vec musí mať požadovanú, prípadne právnymi predpismi ustanovenú akosť, množstvo, mieru alebo hmotnosť a musí byť bez väd, najmä musí zodpovedať záväzným technickým normám.

Z citovaných ustanovení OZ vyplýva, že plnenie je vadné, ak jeho predmet nemá vlastnosti, ktoré boli zmluvne dohodnuté. V prípade, ak vlastnosti plnenia neboli dohodnuté, je plnenie vadné, ak nemá vlastnosti, ktoré sú pri tomto predmete obvyklé a ktoré sa pri ňom všeobecne predpokladajú. Plnenie je vadné aj vtedy, keď ho nemožno použiť podľa povahy alebo účelu zmluvy.

Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci – spotrebiteľ vytyka určitú vadu predmetnej veci alebo 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. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru alebo služby, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Predpokladom plnenia týchto zákonných povinností predávajúceho je však splnenie povinnosti prijať reklamáciu. Kontrolou však bolo jednoznačne zistené, že účastník konania si svoju zákonnú povinnosť nesplnil, keď reklamáciu diela uplatnenú dňa 29.07.2021 neprijal a to neprevzatím listu v odbernej lehote, čím uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie.

Z obsahu inšpekčného záznamu súčasne vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 593/21) uzavrel so zhotoviteľom dňa 03.07.2020 zmluvu o dielo – zmluvu o zhotovení veci na zákazku v zmysle ust. § 644 a nasl OZ – vyhotovenie hliníkovej pergoly s bezpečnostným lepeným sklom VSG 44.1 v rodinnom dome v Záborskom v celkovej cene po ukončení diela 9600 €, ktoré spotrebiteľ uhradil na základe zálohovej faktúry č. 089 zo dňa 09.07.2020 a faktúry č. 2020069 zo dňa 26.08.2020. Zákazka bola odovzdaná spotrebiteľovi do užívania dňa 26.08.2020, o čom svedčí odovzdávací protokol o prevzatí a odovzdaní predmetného diela.

Od tohto momentu (26.08.2020) začala plynúť spotrebiteľovi záručná doba 24 mesiacov v zmysle Občianskeho zákonníka.

Podľa § 645 ods. 1 OZ Zhotoviteľ zodpovedá za vady, ktoré má vec zhotovená na zákazku pri prevzatí objednávateľom, ako aj za vady, ktoré sa vyskytnú po prevzatí veci v záručnej dobe. Rovnako zodpovedá za to, že vec má vlastnosti, ktoré si objednávateľ pri zákazke vymienil.

Podľa § 645 ods. 2 OZ Zhotoviteľ zodpovedá za vady vykonanej zákazky, ktorých príčinou je vadnosť materiálu dodaného objednávateľom alebo nevhodnosť jeho pokynov, ak objednávateľ na vadnosť materiálu alebo nevhodnosť jeho pokynov neupozornil.

Podľa § 646 ods. 1 OZ Záručná doba je 24 mesiacov.

Podľa § 647 OZ Záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia veci. Ak objednávateľ prevzal vec až po dni, do ktorého mal povinnosť ju prevziať, plynie záručná doba už odo dňa, keď mal túto povinnosť.

Podľa § 648 ods. 1 OZ Ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, je objednávateľ oprávnený požadovať bezplatné odstránenie vady. Zhotoviteľ je povinný odstrániť vadu bez zbytočného odkladu.

Podľa § 648 ods. 2 OZ Ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla podľa objednávky riadne užívať ako vec bez vady, má objednávateľ právo na zrušenie zmluvy. To isté právo mu prislúcha pri odstrániteľných vadách, ak pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd nemôže vec riadne užívať. Ak ide o neodstrániteľnú vadu, ktorá však nebráni riadnemu užívaniu veci podľa objednávky, má objednávateľ právo na primeranú zľavu.

Podľa § 649 OZ Práva zo zodpovednosti za vady sa musia uplatniť u zhotoviteľa v záručnej dobe; inak práva zaniknú. Čas od uplatnenia práva zo záruky až do vykonania opravy sa do záručnej doby nepočíta. Zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a čase jej trvania.

Z citovaných zákonných ustanovení vyplýva, že pri zhotovení diela zodpovedá za vady veci zhotoviteľ diela ako predávajúci. Táto zodpovednosť je objektívna, čo znamená, že pre jej vznik sa nevyžaduje porušenie právneho predpisu, ani zavinenie predávajúceho. Zákonnú zodpovednosť predávajúceho za vady diela nemožno vylúčiť, ani obmedziť, a to ani dohodou účastníkov záväzkového právneho vzťahu. Posúdenie zodpovednosti predávajúceho za vady ním predaného výrobku (diela) alebo 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 v tomto prípade objednávateľa diela adresovaného predávajúcemu v tomto prípade ako zhotoviteľovi diela, ktorým kupujúci – spotrebiteľ vytýka určitú vadu predmetnej veci alebo poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo na uplatnenie reklamácie je právom, na základe ktorého sa realizuje zodpovednostný vzťah za vady predanej veci alebo poskytnutej služby medzi predávajúcim a kupujúcim. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z.z. pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru alebo služby, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Predpokladom plnenia týchto zákonných povinností predávajúceho je však splnenie povinnosti prijať reklamáciu.

Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv uplatňuje, je povinnosťou predávajúceho určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to v závislosti od zložitosti prípadu v lehote ihneď, prípadne do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak si to vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po ukončení tejto fázy reklamačného konania predávajúci vybaví reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, pričom vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavením reklamácie sa pritom v zmysle § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie výrobku alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Reklamáciu pritom možno považovať za vybavenú v zákonnej lehote vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v tejto lehote ukončil reklamačné konanie niektorým zo zákonom stanovených spôsobov za predpokladu, že o tejto skutočnosti vedel aj spotrebiteľ.

Dňa 02.05.2021 si spotrebiteľ prostredníctvom diaľkovej komunikácie (emailom) uplatnil reklamáciu diela (drevodomy.s@gmail.com) – *vyhotovenie hliníkovej pergoly s bezpečnostným lepeným sklom VSG 44.1* v rodinnom dome v Záborskom v celkovej cene po ukončení diela 9600 € z dôvodu: „*zatekanie strechy hliníkovej pergoly*.“ Dňa 03.05.2021 bol zo strany predávajúceho spísaný email, v ktorom účastník konania uviedol, že prídu pretesniť dané netesnosti na streche, ale lepidlový silikón určený pre danú strešnú krytinu môže byť použitý len pri teplotách 15 až 20 stupňov, akonáhle ich počasie pustí nad tieto tepelné hodnoty, ihneď budú ho kontaktovať.

Vo výzve zo strany SOI bolo od účastníka konania požadované predloženie relevantného dokladu o tom, kedy a akým spôsobom bola predmetná reklamácia vybavená. Účastník konania v doručených dokladoch na I SOI Prešov nepredložil žiaden relevantný doklad, na základe ktorého by bolo možné konštatovať vybavenie reklamácie v zákonom stanovenej 30 - dňovej lehote.

Z uvedeného tak vyplýva, že v prípade kedy predávajúci nie je schopný objektívne preukázať splnenie svojej zákonnej povinnosti, je správny orgán povinný vyvodit' zodpovednosť, nakoľko bez objektívneho preukázania tvrdených skutočností, nie je možné objektívne vyvodit' záver o splnení si povinnosti stanovenej zákonom, nakoľko tento dôkaz žiadnym spôsobom nepreukazuje splnenie si zákonnej povinnosti účastníka konania, vyplývajúcej mu z ust. § 18 ods. 4 zákona, bez akejkoľvek verifikácie, o ktorej by správny orgán nemal pochybnosti.

Z tohto dôvodu nebola dôkazmi preukázaná obrana účastníka konania a preto bola vyhodnotená ako právne irelevantná.

Z vyššie uvedeného teda jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho tým, že nevybavil predmetnú reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu) v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Je zrejmé, že formálne vybavenie reklamácie musí korešpondovať aj s faktickým stavom, teda nemôže predajca formálne vybaviť reklamáciu pokiaľ tá nebola skutočne spotrebiteľovi v zákonom stanovenej lehote aj opravená (odstránené nedostatky). Ani ku dňu zaevidovania podnetu (06.10.2021) nebola predmetná reklamácia vybavená, pričom predmetná reklamácia bola vybavená až dňa 30.10.2021, kedy bol vystavený reklamačný protokol opatrený pečiatkou účastníka konania a spotrebiteľa.

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 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 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 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 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 dôkazy 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.

Súčasne správny orgán v tomto rozhodnutí neuvádzal vyjadrenie - odpoveď na výzvu kontrolovanej osoby k výzve na doručenie dokladov a stanoviska, nakoľko to bolo súčasťou inšpekčného záznamu v celom znení, s ktorým sa orgán dozoru zaoberal pri vyhodnotení samotného skutkového stavu a ktorého závery sú obsiahnuté v samotnom inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly.

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 správne orgánu 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 to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť vybaviť reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote a vzhľadom na to, že predávajúci uprel spotrebiteľovi právo na uplatnenie reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pristúpil k určení výšky postihu po vyhodnotení skutočnosti, že došlo k vážnemu zásahu do práva spotrebiteľa. Konanie účastníka konania, kedy uprie spotrebiteľovi právo na riadne vybavenie reklamácie, je možno považovať za závažné, a to aj vzhľadom na skutočnosť, že týmto konaním došlo tiež k upretiu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov. Pre zaručenie právnej istoty spotrebiteľa zákon stanovuje postup, lehoty a formu ako má byť reklamácia predávajúcim prijatá, vybavená a ako má byť spotrebiteľ o jej prijatí a vybavení informovaný. Na všetkých právach garantovaných v rámci reklamačného konania zákonom o ochrane spotrebiteľa bol však spotrebiteľ ukrátený odmietnutím prijatia reklamácie.

Upretím práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie bol zo strany účastníka konania – zhotoviteľa diela znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Upretím práva na uplatnenie reklamácie spotrebiteľovi – objednávateľovi diela vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nemá zjednanú nápravu reklamovaných väd diela, na základe čoho má znemožnené riadne užívanie predmetu reklamácie – vchodové dvere rodinného domu. Spotrebiteľ taktiež nie je následne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej zodpovednosti za vady predmetného diela. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa. Jedným z chránených práv spotrebiteľa je v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa nielen ochrana ekonomických záujmov, ale aj právo na uplatnenie reklamácie, s ktorým je spojená povinnosť predávajúceho riadne sa reklamáciou zaoberať a túto v stanovenej lehote vybaviť. Spotrebiteľ, ktorý je v zmluvnom vzťahu s účastníkom konania ako zhotoviteľom diela, má právo uplatniť si reklamáciu, t.j. zodpovednosť za vady diela. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon, ktorého formálny postup sa riadi zákonom o ochrane spotrebiteľa a Občianskym zákonníkom. Účastník konania ako zhotoviteľ diela mal v danom prípade reklamáciu zaslanú písomne, listom zo dňa 29.07.2021 na adresu sídla zhotoviteľa diela prostredníctvom pošty, prijať a vybaviť do 30 dní od jej uplatnenia v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa., k čomu však nedošlo.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil to, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne, v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej lehote bolo porušené právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácie.

Podľa ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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. Z uvedeného je zrejmé, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie predávajúceho, ktoré je súladné s § 2 písm. m) cit. zákona. Iné, odlišné konanie nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty 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.

Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce vtom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj nevybavenie predmetnej vyššie uvedenej reklamácie v zákonom stanovenej lehote a tiež skutočnosť, 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. 4 cit. zákona. Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

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.

Závažnosť protiprávneho konania nemožno bagatelizovať, nakoľko vykonanou kontrolou sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetov oboch spotrebiteľov, ako aj na dĺžku trvania protiprávneho stavu, počas ktorého boli spotrebiteľia ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve, na čo musel správny orgán prihliadnuť pri určení výšky sankcie.

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 č. 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.

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

Číslo: P/0180/07/21

Dňa: 28.01.2022

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: **iZlato Slovenská republika s.r.o.**
sídlo: **Pribinova 4, 811 09 Bratislava**
IČO: **36 773 654**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevydal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) písomný doklad o vybavení reklamácie – *zlaté náušnice krúžky 1,5cm, AU 585/1000 0,63g, kód tovaru IZ23819 € á 69,00 €*, uplatnenej dňa 13.08.2021 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; zistené pri výkone kontroly ukončenej dňa 27.10.2021 vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 532/21, za čo mu

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **350,00 €**, slovom **tristopäťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou typu „U“ alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 01800721**.

O d ô v o d n e n i e :

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 532/21 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania nevydal spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) písomný doklad o vybavení reklamácie – *zlaté náušnice krúžky 1,5cm, AU 585/1000 0,63g, kód tovaru IZ23819 € á 69,00 €*, uplatnenej dňa 13.08.2021 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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 13.01.2022, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk doručené dňa 19.01.2022.

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, pričom uvedené účastník konania využil.

Dňa 06.12.2021 bola správne mu orgánu prostredníctvom elektronickej pošty doručené správa zo strany kontrolovanej osoby, v ktorom uvádza, že *na základe inšpekčného záznamu na podnet PO 532/2021 údajne nepredložila dôkaz o vydaní dokladu o vybavení reklamácie. V prílohách kontrolovaná osoba zaslala odborný posudok, ktorý obsahoval číslo reklamácie, dátum jej prijatia aj spôsob jej vybavenia, sken podacieho hárku, kedy boli všetky dokumenty spolu so šperkom odoslané spotrebiteľovi. Zákazníčka bola písomne informovaná o vybavení reklamácie. V čom konkrétne je takéto informovanie nevyhovujúce?*

Dňa 20.01.2022 bola správne mu orgánu prostredníctvom elektronickej pošty doručené správa zo strany účastníka konania k dôvodu, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, v ktorom účastník konania uvádza, že *účastník konania nesúhlasí so začatím správneho konania. Všetky potrebné dokumenty zaslal emailovou adresou na pr@soi.sk ako to bolo uvedené v pokynoch. Po prijatí inšpekčného záznamu odoslal účastník konania ďalší email, nakoľko si nebol vedomý porušenia zákona a stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie. Na žiadosť o vysvetlenie stanoviska nedostal účastník konania odpoveď. Screenshot komunikácie zaslal účastník konania v prílohe, pričom účastník konania by rád celú situáciu objasnil*“.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že dôvody účastníka konania sú právne bezvýznamné a ako také nemajú vplyv na zodpovednosť účastníka konania za kontrolou zistené nedostatky.

Dňa 13.12.2021 bola zo strany SOI zaslaná na adresu reklamacie@izlato.sk odpoveď k vyjadreniu PO 532/2021, v ktorom I SOI Prešov vysvetlil kontrolovanej osobe v súvislosti s nepredložením dôkazu o vybavení reklamácie v mene predávajúceho je nevyhovujúce v tom, že doručený odborný posudok nie je dokladom o vybavení reklamácie, nie je vyhotovený v mene predávajúceho, aby ho bolo možné akceptovať ako doklad vydaný a poskytnutý spotrebiteľovi v zmysle ust. § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a preto uvedenú námietku správny orgán neakceptoval a vyhodnotil ju ako právne nedôvodnú.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je 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.

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

Podľa § 18 ods. 9 zákona je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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.

Dňa 23.09.2021 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 a zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov v súvislosti s prešetrovaním podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. 532/2021.

Z podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že spotrebiteľ (pisateľ podania) si dňa 05.03.2021 objednal a zakúpil výrobok – *zlaté náušnice krúžky 1,5 cm, AU 585/1000, 0,63g, kód tovaru IZ23819* á 69,00 € prostredníctvom internetového obchodu www.izlato.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, vystupujúci v postavení predávajúceho. Na vyššie uvedený výrobok predávajúci vydal doklad o kúpe - faktúru č. 2202108705 zo dňa 05.03.2021. Tovar bol doručený spotrebiteľovi dňa 08.03.2021, pričom od tohto momentu začala plynúť spotrebiteľovi 24 mesačná záruka.

Dňa 13.08.2021 v záručnej lehote (t.j. počas prvých 12 mesiacoch od kúpy výrobku) pisateľ podnetu uplatnil reklamáciu v prostredníctvom reklamačného formulára na adrese partnerskej predajne i Zlato® JEWELRY, OC MAX Poprad, Dlhé hony 4588/1, 058 01 Poprad výrobku -

zlaté náušnice krížky 1,5 cm, AU 585/1000, 0,63g, kód tovaru IZ23819 popisom vady: „Pliešok na jednej z náušnic sa oddelil.“ Predávajúci predmetnú reklamáciu zaevidoval dňa 16.08.2021 pod poradovým číslom 119. Z dokladov predložených účastníkom konania vyplýva, že predmetná reklamácia bola vybavená odôvodnením zamietnutím na základe odborného posúdenie vydaného poverenou osobou výrobcom na vykonávanie záručných opráv S. S., ktorá vykonala odborné posúdenie dňa 23.08.2021, kde bolo zistené, že sa jedná o mechanické poškodenie šperku pôsobením vonkajších vplyvov a nejde o výrobnú alebo materiálnu chybu v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čo vyplýva z predloženej evidencie reklamácií. Zo strany predávajúceho nebol k predmetnej reklamácií predložený žiaden doklad o jej vybavení, ale iba odborné posúdenie vykonané poverenou osobou výrobcom, na vykonávanie záručných opráv S. S.. pre zadávateľa, t.j. účastníka konania. Na základe uvedeného je možné konštatovať, že predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 18 ods. 9 zákona.

Vzhľadom na uvedené bolo povinnosťou účastníka konania vybaviť reklamáciu pri dodržaní zákonom stanoveného postupu, a to v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v rovnakej lehote vydať i písomný doklad o jej vybavení.

Z uvedeného tak vyplýva, že v prípade kedy predávajúci nie je schopný objektívne preukázať splnenie svojej zákonnej povinnosti, je správny orgán povinný pristúpiť k vyvodu zodpovednosti, nakoľko bez objektívneho preukázania tvrdených skutočností, nie je možné objektívne vyvodiť záver o splnení si povinnosti stanovenej zákonom, vyplývajúcej mu z ust. § 18 ods. 9 zákona, bez akejkoľvek verifikácie, o ktorej by správny orgán nemal pochybnosti. Z tohto dôvodu nebola dôkazmi preukázaná obrana účastníka konania a preto bola vyhodnotená ako právne irelevantná.

Odborné posúdenie slúži len ako podklad, ktorým predávajúci musí disponovať ak predmetnú reklamáciu vybavuje odôvodnením zamietnutím, resp. ak odborným posúdením sa preukáže výrobná vada a z nej vyplývajúce nároky pre kupujúceho, no predávajúci si nemôže zamieňať odborné posúdenie s dokladom o vybavení reklamácie, nakoľko ten predstavuje samostatný doklad, ktorý obsahuje informácie pre spotrebiteľa, akým spôsobom bola jeho reklamácia vybavená, v akej lehote, a aké plnenie vzniká kupujúcemu na podklade posúdenia výrobcu v rámci reklamačného konania a ktorý môže obsahovať doslovný obsah odborného posúdenia, pričom ide o samostatnú zákonnú povinnosť predávajúceho, ktorá mu vypláva z ust. § 18 ods. 9 zákona, ktorej sa nemožno zbaviť za žiadnych okolností. Význam dokladu o vybavení reklamácie (§ 18 ods. 9) spočíva v tom, že v prípade potreby spotrebiteľovi umožňuje preukázať uskutočnenie reklamačného konania, prípadne čas jeho trvania potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu umožňuje vykonať ďalšie úkony pre uplatňovanie svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade nespokojnosti so spôsobom vybavenia reklamácie (súdnou cestou).

Ďalej správny orgán uvádza, že vyjadrenie odborného zamestnanca S. S. prezentované účastníkom konania ako písomný doklad o vybavení reklamácie, nemožno považovať za písomný doklad o vybavení reklamácie v zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v predmetnom doklade nie je účastník konania uvedený ako vystavovateľ a zároveň nie je tento doklad opatrený pečiatkou ani podpisom účastníka konania ako predávajúceho. Správny orgán zdôrazňuje, že v právnom vzťahu so spotrebiteľom je len účastník konania ako predávajúci. Tento predávajúci je povinný vydať písomný doklad o vybavení reklamácie vo vlastnom mene. Na podporu uvedeného právneho názoru správny orgán poukazuje na rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 10Sžo/188/2015 zo dňa 28.09.2016, v ktorom je uvedené, že: „*Systematickým výkladom ustanovenia § 18 ods. 9 a porovnaním s ostatnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z., napr. § 18 ods. 8, krajský súd prisvedčil tvrdeniu*

žalobcu a je toho názoru, že pokiaľ predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad, znamená to, že ho má v prvom rade vytvoriť a vytlačiť...“. V danom prípade účastník konania ako predávajúci nevytvoril doklad o vybavení reklamácie vo vlastnom mene, ale len zaslal odborné posúdenie osoby určenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv spotrebiteľke. Správny orgán má za to, že týmto konaním účastník konania nenaplnil účel § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko pokiaľ spotrebiteľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie predávajúceho spokojný, svoju prípadnú žalobu na súd môže opierať len o vyjadrenie predávajúceho. V predmetnom prípade sa podľa názoru správneho orgánu nejednalo o vyjadrenie účastníka konania, keďže išlo o vyjadrenie osoby určenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, ktoré bolo len preposlané spotrebiteľke. V tejto súvislosti správny orgán poukazuje aj na ustanovenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého: „Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9“. Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa „predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim“

Spotrebiteľ je v právnom vzťahu s predávajúcim, ktorý nesie objektívnu zodpovednosť za vady ním predaného výrobku, pričom jedine on rozhoduje o tom, akým spôsobom predmetnú reklamáciu vybaví. Vzhľadom na uvedené je nevyhnutné, aby svoje rozhodnutie oznámil spotrebiteľovi predávajúci vo forme nevzbudzujúcej pochybnosť o tom, akým spôsobom a kedy reklamáciu vybavil, pričom pokiaľ predávajúci spotrebiteľovi o tom doklad nevydá, spotrebiteľ nemá možnosť preukázať priebeh reklamačného konania. Uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku u predávajúceho v záručnej dobe je pritom podmienkou pre možnosť uplatniť svoje právo zo zodpovednosti za vady na súde v premlčacej lehote. Spôsob, akým bola reklamácia vybavená je pre spotrebiteľa a pre jeho nároky vyplývajúce z konkrétnej vady azda najvýznamnejšou skutočnosťou a svedčí o výsledku uplatnenia si zodpovednosti za vady u zodpovedného subjektu, t.j. u predávajúceho. Zo zodpovednosti predávajúceho za vady výrobkov v záručnej dobe vyplýva aj jeho povinnosť odovzdať spotrebiteľovi v preukázateľnej písomnej forme potvrdenie o tom, ako reklamáciu vybavil.

Slovenská obchodná inšpekcia nerieši spory medzi účastníkmi zmlúv, ani neukladá zmluvným stranám, ako majú postupovať, aby boli dodržané všetky práva a povinnosti každej zmluvnej strany paritne. Pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy

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 uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka. Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4, ods. 6 a ods. 9. 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 a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek. 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.

V zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka vyplýva, že rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie je vytknutie vady a keďže toto právo sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bol výrobok zakúpený, musí spotrebiteľ zároveň preukázať, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho. Teda v prípade, že spotrebiteľ vytkne vady a zároveň preukáže, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho, jedná sa o skutočnosti rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie a začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie. Doklady, ktoré predávajúci je povinný predložiť orgánu dozoru sú základom pre objektivizáciu tvrdení druhej strany zmluvy kupujúceho – spotrebiteľa, je mimoriadne dôležité mať tieto doklady k dispozícii a dať ich orgánu dozoru na nahliadnutie, a to nielen z hľadiska práv spotrebiteľa, ale aj hájenia vlastných ekonomických záujmov.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu teda neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t.j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. SOI teda nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter.

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 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 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 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 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 dôkazy 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 to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť vydať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) písomný doklad o vybavení reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Následkom porušenia tejto povinnosti došlo k porušeniu práv spotrebiteľa, chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 9 zákona bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na vydanie dokladu o vybavení reklamácie, ktorým spotrebiteľ môže disponovať a ktorý preukazuje skutočnosť akým spôsobom predávajúci spotrebiteľom uplatnenú reklamáciu vybavil. Tento doklad má navyše význam aj z dôvodu kontroly dodržania zákonom stanovenej lehoty pre vybavenie reklamácie. Povinnosťou predávajúceho je vydať tento doklad spotrebiteľovi v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho znemožňuje spotrebiteľovi, v prípade

potreby, preukázať čas trvania reklamačného konania, potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu znemožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

Nedodržanie formálneho postupu pri vybavovaní reklamácií môže spotrebiteľovi sťažiť vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Nedodržanie formálneho postupu je na ujmu spotrebiteľa, pretože sa svojich práv musí domáhať na všeobecnom súde odporcu. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne.

Zodpovednosť za vady spolu s reklamáciou predstavujú ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa po zlyhaní preventívnych opatrení na zabránenie poškodenia záujmov spotrebiteľa. Ďalej orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv cestou správnych orgánov, formou alternatívneho riešenia sporov či súdnou cestou čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) písomný doklad o vybavení reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, a tiež skutočnosť, 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. 9 cit. zákona.

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 informácie, na ochranu svojho zdravia a bezpečnosti a 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 budúca porušení zákonných ustanovení.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 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.