

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

---

Číslo: P/0152/07/21

Dňa: 14.03.2022

**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: **Matúš Otčenáš**  
miesto podnikania: **29. januára 627/6, 059 38 Štrba**  
IČO: **47 443 120**  
(ďalej len „účastník konania“)

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4** zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu *plynového kotla - Viessmann Vitodens 11-W v celkovej hodnote spolu s montážou vo výške 3500,00 €*, uplatnenú dňa 01.02.2021 spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 256/2021) nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia; zistené pri výkone kontroly ukončenej dňa 04.11.2021 vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, zameranú na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 256/2021, za čo mu

**u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **500,00 €**, slovom **pät'sto 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 – 01520721**.

## **O d ô v o d n e n i e :**

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 256/21 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie 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 *plynového kotla v celkovej hodnote spolu s inštaláciou 3 500,00 €*, uplatnenú dňa 01.02.2021 spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 256/2021) 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 03.12.2021, doručeným prostredníctvom poštového podniku dňa 23.02.2022.

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.

Dňa 28.02.2022 bolo správnemu orgánu doručené zo strany účastníka konania vyjadrenie k oznámeniu o začatí správneho konania, v ktorom uvádza, že *reklamáciu kotla uplatnenú spotrebiteľkou účastník konania prijal na naliehanie klientky a pristúpil k výmene nového kotla protherm dňa 08.04.2021, pričom, účastník konania konal zbrklo a na ľútosť spotrebiteľky namontoval nový kotol. Nový kotol bol uhradený účastníkom konania, pričom kotol wiessman účastník konania dal na reklamáciu, ktorú dodnes nemá vybavenú. Spotrebiteľka uvedený prípad postúpila mediátorovi na vyriešenie. Účastník konania namieta, že nemá nárok na úhradu rozdielu faktúry za vymenený kotol, pričom do dnešného dňa nemá žiadne vyjadrenie od spotrebiteľky. Účastník konania sa necíti byť vinný za uvedený stav, pričom za svoju dobrotu dostane pokutu.*

Správny orgán preskúmal podklady pre rozhodnutie, doplnil konanie o vyjadrenie účastníka konania a dospel k záveru, že dôvody účastníka konania sú právne bezvýznamné a ako také nemajú vplyv na zodpovednosť účastníka konania za kontrolou zistené nedostatky.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je povinný zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak ako mu ich ukladá zákon. Za ich splnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

*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.

Spotrebiteľovi zákon o ochrane spotrebiteľa dáva právo na uplatnenie práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tohto práva. Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa a právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov vzniknutých pri jej vybavovaní či iných poplatkov, a to bez ohľadu na výsledok reklamácie.

Pri uplatnení zodpovednosti za vady kupujúcim všetky náklady súvisiace s reklamačným procesom znáša predávajúci bez ohľadu na to, či ide o reklamáciu opodstatnenú alebo neopodstatnenú.

Skutočnosť, či predávajúcemu v súvislosti s posúdením reklamovanej vady vzniknú náklady je právne bezvýznamná, keďže tieto eventuálne náklady bezprostredne súvisia so zákonnou povinnosťou predávajúceho reklamáciu vybaviť v zákonom stanovenej lehote niektorým zo zákonom stanoveným spôsobom. Nie je pritom podstatné, či predávajúci svoju zodpovednosť za vytýkané vady ním predaného výrobku neuznáva a reklamáciu zamietne. Neexistuje preto žiaden právny dôvod, aby náklady spojené s vybavením reklamácie, teda so splnením si zákonnej povinnosti znášal subjekt, ktorému taká povinnosť nie je uložená. Vyžadovanie úhrady nákladov spojených s vybavením reklamácie od spotrebiteľa v prípade zamietnutia reklamácie alebo v prípade jej vybavenia preto nemá zákonné opodstatnenie a požadovanie úhrady za rozdiel v súvislosti s výmenou výrobku by bolo možné považovať za ukladanie povinnosti spotrebiteľovi bez právneho dôvodu.

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 prihliadnuť na subjektívne aspekty, poukazované účastníkom konania v podanom vyjadrení.

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 v súvislosti s prešetrením podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 256/21.

Dňa 22.06.2021 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. 256/2021.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že účastník konania uzavrel so spotrebiteľom (pisateľom podnetu) ústnou formou zmluvu, predmetom ktorej bolo – *dodanie a uvedenie do prevádzky plynového kotla*. Dňa 25.11.2020 zaslal účastník konania cenovú ponuku na viac druhov kondenzačných kotlov, pričom spotrebiteľ si vybral plynový kotol – *Viessmann Vitodens 11-W* v celkovej hodnote spolu s montážou vo výške 3 500,00 €. Dňa 25.11.2020 účastník konania prevzal od spotrebiteľa zálohu vo výške 500 €. Dňa 27.11.2020 účastník konania predmetný kotol uviedol do prevádzky, čoho dôkazom je montážny denník a záručný list.

Dňa 01.02.2021 si spotrebiteľ v záručnej dobe (do 12 mesiacov od kúpy výrobku) uplatnil prostredníctvom emailovej pošty na emailovú adresu *matusotcenas@gmail.com* reklamáciu plynového kotla *Viessmann Vitodens 11-W*, pričom o reklamovaných vadách vyhotovil spotrebiteľ fotodokumentáciu, ktorú predložil predávajúcemu s popisom vady „*zas nám to tečie, úplne hrdzavá voda, smrdí kovom*“

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 na účel, na ktorý je určené. Reklamačné konanie sa začína na základe jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci – spotrebiteľ vytýka určitú vadu predmetnej veci alebo poskytnutej služby a zároveň si uplatňuje konkrétne právo zo zodpovednosti za vady. 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.

Predávajúci zodpovedá za vady predanej veci. Táto zodpovednosť je objektívna, čo znamená, že pre jej vznik sa nevyžaduje porušenie právneho predpisu, ani zavinenie predávajúceho. Zákonnú zodpovednosť predávajúceho za vady veci nemožno vylúčiť, ani obmedziť, a to ani dohodou účastníkov záväzkového právneho vzťahu. Posúdenie zodpovednosti predávajúceho za vady ním predaného výrobku 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 o uplatnení reklamácie, vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia niektorým zo zákonných spôsobov a vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie.

Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z práv zo zodpovednosti za vady 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.

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.

Vo výzve zo strany SOI bolo požadované od účastníka konania predloženie relevantného dokladu o tom, kedy a akým spôsobom predmetnú reklamáciu vybavil. 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 pristúpiť k vyvodu zodpovednosti, nakoľko bez objektívneho preukázania tvrdených skutočností, nie je možné objektívne vyvodiť záver o splnení si povinnosti stanovenej zákonom, nakoľko tvrdenie nie dôkazom.

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 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.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil.

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.

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.

Keďže ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, to znamená, že účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, neobčasná) 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 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 vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 ukončením 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 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 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 ukrátení 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.