

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

---

Číslo: P/0084/07/22

Dňa: 13.07.2022

**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: **Bc. Dušan Marhulík - DMcomp**  
miesto podnikania: **Dubník 1567/64, 093 01 Vranov nad Topľou**  
IČO: **50 047 728**  
(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 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu výrobku – *slúchadlá Samsung Galaxy Buds SM-R170 black v hodnote 73,30 €*, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 130/22) dňa 05.01.2022 nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia; zistené pri výkone kontroly ukončenej dňa 01.04.2022 vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 130/2022,

**pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 9 ods. 1** zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon č. 102/2014 Z. z.“), v zmysle ktorého 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, keď vykonaným šetrením spotrebiteľského podnetu, evidovaného správnym orgánom pod č. 156/2022 bolo zistené, že účastník konania v postavení predávajúceho (ako prevádzkovateľa elektronického obchodu na webovej stránke [www.dmcomp.sk](http://www.dmcomp.sk)) nevrátil

spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (teda v tomto prípade odo dňa 22.10.2021) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe objednávky (zmluvy uzavretej na diaľku) realizovanej prostredníctvom elektronického obchodu [www.dmcomp.sk](http://www.dmcomp.sk) zo dňa 05.10.2021, kde si spotrebiteľ zakúpil výrobok – *holiaci strojček Philips S1231/41, kód: 5035769 á 27, 00 € + doprava vo výške 2,90 €*;

zistené pri výkone kontroly zo dňa 07.04.2022 internetového obchodu [www.dmcomp.sk](http://www.dmcomp.sk), prevádzkovaného kontrolovanou osobou: Bc. Dušan Marhulík – Dmcomp, Dubník 1567/64, 093 01 Vranov nad Topľou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správny orgánom pod č. 156/2022, za čo mu

### **u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **300,00 €**, slovom **tristo eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 00840722**.

### **O d ô v o d n e n i e :**

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správny orgánom pod č. 130/22 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho:

- podľa § 18 ods. 4 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu výrobku – *slúchadlá Samsung Galaxy Buds SM-R170 black v hodnote 73,30 €*, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 130/22) dňa 05.01.2022 nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

- podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého 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, keď vykonaným šetrením spotrebiteľského podnetu, evidovaného správny orgánom pod č. 156/2022 bolo zistené, že účastník konania v postavení predávajúceho (ako prevádzkovateľa elektronického obchodu na webovej stránke [www.dmcomp.sk](http://www.dmcomp.sk)) nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (teda v tomto prípade odo dňa 22.10.2021) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe objednávky (zmluvy uzavretej na diaľku) realizovanej prostredníctvom elektronického obchodu [www.dmcomp.sk](http://www.dmcomp.sk) zo dňa 05.10.2021, kde si spotrebiteľ zakúpil výrobok – *holiaci strojček Philips S1231/41, kód: 5035769 á 27, 00 € + doprava vo výške 2,90 €*;

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 250/2007 Z. z a zákona č. 102/2014 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 dňa 16.05.2022, oznámené mu listom zo dňa 11.05.2022, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 16.05.2022.

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. K dôvodom začatia správneho konania sa účastník konania nevyjadril.

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 § 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.

Podľa § 622 ods. 1 OZ ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť.

Podľa § 622 ods. 2 OZ kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady.

Podľa § 622 ods. 3 OZ predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Podľa § 623 ods. 1 OZ ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať.

Podľa § 623 ods. 2 OZ *ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.*

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 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 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 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.

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.

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 09.03.2022 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 v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 130/22.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 130/22) si dňa 03.11.2020 (č. o. 202011409) zakúpil u účastníka konania prostredníctvom internetového obchodu [www.dmcomp.sk](http://www.dmcomp.sk) výrobok – *slúchadlá Samsung Galaxy Buds SM-R170 black* v hodnote 73,30 €, čoho dôkazom je vydaný doklad o kúpe (č.202011409) vystavený dňa 04.11.2020. Záručná doba na predmetný výrobok bola v zmysle ustanovení občianskeho zákonníka 24 mesiacov.

Spotrebiteľ si následne dňa 05.01.2022 listom zasielaným prostredníctvom poštového podniku (číslo zásielky RF46927864SK) uplatnil u účastníka konania reklamáciu predmetného výrobku z dôvodu, že pravé slúchadlo prestalo „fungovať“, pričom v ten istý deň zaslal účastníkovi konania reklamovaný výrobok na adresu sídla účastníka konania v súlade s obchodnými a reklamačnými podmienkami uvedenými na internetovej stránke obchodu [www.dmcomp.sk](http://www.dmcomp.sk). Účastník konania na predmetnú reklamáciu reagoval dňa 18.01.2022, kedy spotrebiteľ a informoval prostredníctvom emailu o tom, že *na reklamácii pracuje a táto bude vybavená čo najskôr, ale však najneskôr do 30 dní od prijatia*“. Z výpisu zo sledovania zásielky pod číslom RF46927864SK zo dňa 05.01.2022 vyplýva, že účastník konania si výrobok spolu s uplatnenou reklamáciou prevzal dňa 07.01.2022, týmto dňom v zmysle § 18 ods 4. začala plynúť lehota na vybavenia reklamácie. Z evidencie reklamácií predloženej účastníkom konania je zrejmé, že predmetnú reklamáciu predávajúci zaevidoval pod č. 2020016020 s dátum uplatnenia 02.01.2022.

Vo výzve zo strany SOI bolo 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 vyššie uvedeného možno vyvodit', 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.

Uvedené vyplýva aj z písomného vyjadrenia účastníka konania, podľa ktorého reklamácia bola vybavená až dňa 18.03.2022 vrátením kúpnej ceny, o čom účastník konania doručil dňa 12.04.2022 doklad preukazujúci vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi vo výške 77,60 €.

Vzhľadom na skutočnosť, že spotrebiteľ si u účastníka konania preukázateľne uplatnil predmetnú reklamáciu, bolo jeho povinnosťou vybaviť ju pri rešpektovaní zákonom stanovených povinností a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia a zároveň v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácie. Z podkladov pre rozhodnutie je však zrejmé, že predmetnú reklamáciu účastník konania nevybavil v uvedenej zákonnej lehote.

Podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. *ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa a) prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru, b) uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo c) uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.*

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

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

Podľa § 9 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. *pri odstúpení od zmluvy, predmetom ktorej je predaj tovaru, predávajúci nie je povinný vrátiť spotrebiteľovi platby podľa odseku 1 pred tým, ako mu je tovar doručený alebo kým spotrebiteľ nepreukáže zaslanie tovaru späť predávajúcemu, ibaže predávajúci navrhne, že si tovar vyzdvihne osobne alebo prostredníctvom ním poverenej osoby.*

Dňa 22.03.2022 začali inšpektori inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ďalšiu kontrolu u účastníka konania ako prevádzkovateľa internetového obchodu [www.dmcomp.sk](http://www.dmcomp.sk), zameranú na dodržiavanie povinností predávajúceho vyplývajúcich z platných právnych predpisov z oblasti ochrany spotrebiteľa, najmä zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v súvislosti s prešetrovaním podnetu evidovaného správnym orgánom pod č. 156/2022.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že účastník konania vykonáva predaj výrobkov prostredníctvom internetovej stránky [www.dmcomp.sk](http://www.dmcomp.sk) a za týmto účelom uzatvára so spotrebiteľmi zmluvy uzavreté na diaľku. Prešetrovaním písomného podnetu spotrebiteľa bolo zistené, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) si dňa 05.10.2021 č. objednávky 202128800, prostredníctvom internetového obchodu na stránke [www.dmcomp.sk](http://www.dmcomp.sk), objednal a zakúpil výrobok – *holiaci stroječek Philips S1231/41, kód: 5035769 á 27, 00 € + doprava vo výške 2,90 €*, čoho dôkazom je vystavený doklad o kúpe (faktúra) č. 202128800 zo dňa 06.10.2021. Spotrebiteľ následne v zákonom stanovenej lehote 14 kalendárnych dní od prevzatia tovaru v zmysle § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. dňa 20.10.2021 odstúpil od zmluvy prostredníctvom formulára na odstúpenie od zmluvy uzavretej na diaľku na adresu účastníka konania, s odstúpením od zmluvy vrátil tovar (č. zásielky RF649042033SK) prostredníctvom pošty, ktorý bol uložený na pošte vo Vranove nad Topľou 21.10.2021. Účastník konania si prevzal balík dňa 22.10.2021. Spotrebiteľ požadoval vrátenie kúpnej ceny na bankový účet, ktorý uviedol v odstúpení od zmluvy.

Z podkladov doručených účastníkom konania vyplýva, že dňa 30.03.2022 došlo k vráteniu kúpnej sumy vo výške 29,90 € spotrebiteľovi.

Účastník konania si teda nesplnil svoju zákonom stanovenú povinnosť podľa ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z, keď nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu) všetky platby, ktoré od neho prijal na základe objednávky (zmluvy uzavretej na diaľku) realizovanej prostredníctvom elektronického obchodu [www.dmcomp.sk](http://www.dmcomp.sk) zo dňa 05.10.2021 najneskôr v lehote 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (t.j. odo dňa 22.10.2021), čo v tomto prípade bolo najneskôr do 06.11.2021.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil.

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 § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. a § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

Povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona č. 250/2007 Z. z. a zákona č. 102/2014 Z. z. majú kogentný charakter, to znamená, že nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich dodržanie 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.

Účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky 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.

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.

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.

V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods.1 zákona.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. 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 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. 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 nenaplnil to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Závažnosť protiprávneho konania nemožno bagatelizovať, nakoľko vykonanou kontrolou sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa. Bolo prihliadnuté na dĺžku trvania protiprávneho stavu, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve, na čo musel správny orgán prihliadnuť pri určení výšky sankcie.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hroziacej alebo spôsobenej ujmy. Rozhodujúcou skutočnosťou, ktorá bola zohľadnená pri určovaní výšky porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky, keď po vykonanom spotrebiteľskom nákupe a včasnom odstúpení od uzavretej kúpnej zmluvy dňa 05.10.2021, účastník konania vrátil finančné prostriedky bankovým



prevodom na účet spotrebiteľa až dňa 30.03.2022, teda nevrátil spotrebiteľovi platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., predávajúci je povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol na skutočnosť, že pri kúpe výrobkov formou zásielkového predaja má spotrebiteľ zákonom garantované právo v ustanovených prípadoch odstúpiť od zmluvy, a to v lehote 14 dní. Toto právo je významným právom spotrebiteľa a je špecifikom práve v prípade zmlúv uzavieraných na diaľku. Odstúpením spotrebiteľa od zmluvy sa zmluva od začiatku zrušuje a v nadväznosti na to je predávajúci povinný nielen prevziať tovar späť, ale i vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy, a to v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy.

Nedodržaním zákonnej lehoty na vrátenie platieb, ktoré predávajúci od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy uzavretej na diaľku došlo nielen k porušeniu zákonom stanovenej povinnosti, ale súčasne i k porušeniu práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa. Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na dĺžku trvania protiprávneho stavu (takmer 4 mesiace), 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 odstúpenie od zmluvy, 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 zrejмый rozsah ujmy, ktorú spotrebiteľom účastník konania spôsobil a na výšku ktorej správny orgán prihliada. Takisto je z neho zrejмый spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania účastníka konania, na ktoré musí správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadnuť.

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

Súčasne však v zmysle ust. § 15 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. horná hranica sadzby pokuty podľa odseku 2 sa zvyšuje na dvojnásobok, ak predávajúci opakovane poruší tú istú povinnosť, za porušenie ktorej mu už bola uložená pokuta orgánom dohľadu, počas 12 mesiacov odo dňa právoplatnosti predchádzajúceho rozhodnutia o uložení pokuty, pričom účastník konania bol za porušenie ust. § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. postihovaný rozhodnutím sp. zn. D/0011/07/21 zo dňa 11.05.2021, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 03.06.2021, na čo musel správny orgán pri výške uloženej pokuty prihliadnuť.

Súčasne však v zmysle ust. § 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 výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas

12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak, pričom účastník konania bol za porušenie ust. § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. postihovaný rozhodnutím sp. zn. P/0060/07/21 zo dňa 19.08.2021, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 09.09.2021, na čo musel správny orgán pri výške uloženej pokuty prihliadnuť nakoľko sa v tomto prípade jednalo o opakujúce (recidívne konania) účastníka konania.

V administratívnoprávnom trestaní je potrebné rešpektovať Odporúčanie výboru ministrov (Rady Európy (91)) zo dňa 13.02.1991, podľa ktorého pre ukládanie administratívnych sankcií platia analogicky zásady ukládania trestných sankcií.

Keďže administratívne trestanie má aj podľa štrasburskej judikatúry trestnoprávny charakter, treba vychádzať z Ústavy Slovenskej republiky (čl. 50) a analogicky aj zo zákona č. 300/2005 Z. z. – Trestný zákon. Na rozdiel od Trestného zákona právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh deliktov. Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný (teda prísnejší trest pohlcuje miernejší). Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov s ohľadom na charakter individuálneho objektu deliktu, čiže záujem, proti ktorému delikt smeruje a ku ktorému je ochrana právnym predpisom určená.

Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn toho to konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté. Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

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, aj keď uložená na úplne spodnej hranici zákonnej sadzby, 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/0076/07/22

Dňa: 15.07.2022

**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: **Patrik Paumer**  
miesto podnikania: **Na Rúrkach 6192/26, 080 01 Prešov**  
IČO: **40 842 941**  
(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 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu výrobku – *kuchynskej linky s príslušenstvom*, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 86/2022) dňa 05.01.2022 nevybavil v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia; zistené pri výkone kontroly ukončenej dňa 30.03.2022 vykonanej inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 86/2022, 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 príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 00760722**.

## **O d ô v o d n e n i e :**

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 86/2022 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu výrobku – *kuchynskej linky s príslušenstvom*, uplatnenú spotrebiteľom (pisateľom podnetu č. 86/2022) dňa 05.01.2022 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 dňa 19.05.2022, oznámené mu listom zo dňa 10.05.2022, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 19.05.2022.

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. K dôvodu začatia správneho konania sa účastník konania nevyjadril.

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 § 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.*

*Podľa § 499 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.*

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

*Podľa § 645 ods. 2 OZ Zhotoviteľ zodpovedá za vady vykonanej zákazky, ktorých príčinou je vadnosť materiálu dodaného objednávatelom alebo nevhodnosť jeho pokynov, ak objednávatel 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 objednávatel 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 objednávatel 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 objednávatel 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 objednávatel 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 objednávatelovi potvrdenie o tom, kedy právo uplatnil, ako aj o vykonaní opravy a čase jej trvania.*

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.

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 uplatnenia reklamácie niektorým zákonným spôsobom 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 vytýka určitú vadu predanej 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.

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.

Predávajúci je povinný reklamáciu uplatnenú v záručnej dobe prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si v záručnej dobe práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Záručná doba v zmysle § 647 Obč. zák. začína plynúť odo dňa prevzatia veci a jej plynutie je stanovené kogentne, čo znamená, že na jej plynutie nemá vplyv ani výhrada vlastníctva, či akékoľvek iné zmluvné dojednania. 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.

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 02.03.2022 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 v súvislosti s prešetrovaním podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 86/2022.

Z obsahu inšpekčného záznamu je zrejmé, že účastník konania uzavrel so spotrebiteľom (pisateľom podnetu) písomnou formou dňa 17.09.2021 zmluvu o dielo č. 2021/270424 v zmysle § 631 a nasl. OZ, v ktorej sa zhotoviteľ zaviazal pre spotrebiteľa podľa jeho návrhu a za dohodnutú cenu zhotoviť kuchynskú linku s príslušenstvom špecifikované v technickej špecifikácii, ktorá je neoddeliteľnou súčasťou zmluvy, v celkovej hodnote 4264,00 €. Z Príjmového pokladničného dokladu č. 2021/270424 zo dňa 17. 09. 2021 vyplýva, že v deň podpisu zmluvy spotrebiteľ zaplatil účastníkovi konania zálohu na cenu diela v sume 2 200 €. Dňa 20.11.2021 spotrebiteľ uhradil druhú časť kúpnej ceny za kuchynskú linku vo výške 1789,00 €, čoho dôkazom je fotokópia Príjmového pokladničného dokladu A 0834502 zo dňa 20.11.2021.

Dňa 20.12.2022 po ukončení diela, účastník konania vystavil spotrebiteľovi Faktúru č. 2021 4230 v celkovej hodnote 4264,00 € za dodávku tovaru: kuchynskej linky.

Z uvedených dokladov vyplýva, že dielo bolo spotrebiteľovi účastníkom konania odovzdané dňa 20.12.2021 a týmto dňom začala plynúť aj záručná doba.

Z podkladov pre rozhodnutie ďalej vyplýva, že dňa 23.12.2021 bola pisateľom podnetu prostredníctvom „Reklamačného protokolu – popis väd“ spísaná reklamácia, pričom v protokole spotrebiteľ uviedol informácie o kupujúcom, predávajúcom, číslo dokladu, dátum kúpy výrobku, reklamovaný tovar, popis vady v prílohe, v závere je uvedený dátum spísania väd a miesto: Košice. Formulár s jednotlivými vadami spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania prostredníctvom pošty doporučené, pričom z predloženej doručenky vyplýva, že písomnosť si účastník konania prevzal dňa 05.01.2022.

Z vyššie uvedeného teda je zrejmé, že predmetná reklamácia bola pisateľom podnetu uplatnená v rámci záručnej doby dňa 05.01.2022. Spotrebiteľ vytýkal účastníkovi konania nasledovné vady diela:

- „Z komponentov nebola podľa zmluvy vyrobená a dodaná policca na mikrovlnnú rúru, čím sa nedá mikrovlnná rúra vôbec používať a namontovať, neodborne zafrézované drážky na bočných stenách, výmena celej skrinky,
- Do potravinovej skrinky neboli dodané výsuvné drôtené police/koše/, čím sa stala táto skrinka nefunkčná, nakoľko nie je ako namontovať dvere. Spodný diel dvierok je omylom navítaný a diel bol zaslepený plastovou zátkou, žiadam dodať nový diel ako i celý korpus, ktorý má nefunkčné drážky vrátane výsuvných košov. Potravinová skrinka nebola zmontovaná, dodať v monte celú potravinovú skrinku,
- Rímsa nad digestorom nie je v požadovanej dĺžke, chýba doska medzi skrinkami ani príslušenstvo na montáž nebolo dodané, vyrobiť novú,
- Skrinka na odpad je nefunkčná, na základe ústnej dohody dodať s doplatkom posuvný kôš nebola akceptovaná,
- skrinky nad policami nemajú závesy s tlmičmi nedodané s otváraním nahor, vyrobené lacnou verziou bočných jednoduchých závesov, čím dochádza po otvorení dvierok o vzájomné obíjanie, podľa grafického návrhu je rozmer 60 cm dodané 55 cm 2x, žiadam nové skrinky s dvierkami a tlmičmi nahor 2 ks,



- Rohová spodná skrinka nebola zmontovaná, prišla v demonte, chýbajú skrutky na montáž celej skrinky, nie sú navŕtané otvory na stredovú policu zmontovať, zaplatiť za montáž, návod na zmontovanie nebol dodaný,

- Pracovná doska nemá vyrobené žiadne spojovacie elementy, dodať- opraviť, medzi doskami je medzera. Diel nad umývačkou má mať rozmer 90 cm má 80cm, dodať nový diel, rohový diel krátky vymeniť,

- Pracovný stôl nemá spevňujúcu výstuhu, doska pre potrubie kúrenia nemá výrez, oprava, úprava,

- Polica nad hornými skrinkami je rovnako kratšia o 10 cm oproti návrhu, dodať 120 cm nové police,

- Nohy na odpadovú skrinku nie sú kompletne, chýbajú spodné diely, skrinka nefunkčná, dodať kompletne diely.“

Za účelom prešetrenia spotrebiteľskej reklamácie, bol účastník konania vyzvaný správnym orgánom na predloženie relevantného dokladu o tom, kedy a akým spôsobom bola reklamácia vybavená.

Účastník konania predložil správne orgánu fotokópiu listu: „Vyjadrenie k reklamáci“ a fotokópiu podacieho lístka (číslo nečitateľné) zo dňa 03.02.2022. Vo „Vyjadrení k reklamáci“ účastník konania uviedol: „Vašu reklamáciu považujem za neopodstatnenú, keďže nemôžete reklamovať niečo, čo nie je Vaším vlastníctvom. Podľa zmluvy čl. IX ods. 3 ste vlastníkom diela po uhradení zostávajúcej časti celkovej ceny diela“.

Účastník konania teda doklad o vybavení reklamácie nepredložil, keďže reklamáciou sa odmietol zaoberať z dôvodu výhrady vlastníctva (§ 601 Obč. zák.).

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. Vzhľadom na kogentný charakter plynutia záručnej doby podľa § 647 Obč. zák., výhrada vlastníctva, ktorou účastník konania argumentuje, nemá vplyv na záručnú dobu, počas ktorej má spotrebiteľ právo uplatniť reklamáciu, ktorá začína zásadne plynúť len odo dňa prevzatia veci, čo v tomto prípade bolo odo dňa 20.12.2021.

Vychádzajúc zo skutočností, že spotrebiteľ si u účastníka konania preukázateľne uplatnil predmetnú reklamáciu, bolo jeho povinnosťou vybaviť ju pri rešpektovaní zákonom stanovených povinností a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia a zároveň v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácie, ktorým preukazuje spôsob a čas vybavenia reklamácie. Z podkladov pre rozhodnutie je však zrejmé, že predmetnú reklamáciu účastník konania nevybavil v uvedenej zákonnej lehote.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil.

Je potrebné uviesť, 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.

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 predávajúceho t.j. u subjektu, ktorý je nepochybne nositeľom zodpovednosti za vady výrobku.

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 dodržanie 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, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť) 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.

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..

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 sa riadil zásadou zákonnosti, v

intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán dodržal 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.

Správny orgán po opätovnom preštudovaní podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle ust. § 4 ods. 2 písm. c) a to konkrétne zákaz používania nekalej obchodnej praktiky, ktorý tvoril aj dôvod začatia správneho konania vypúšťa z dôvodu, že tento správny delikt nebol účastníkovi konania jednoznačne preukázaný, a preto v tomto správnom konaní bude voči účastníkovi konania vyvodzovaná administratívno – právna zodpovednosť iba pre porušenie ust. § 18 ods. 4 zákona.

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 zákazu a povinností, spôsob a následky porušenia povinností 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, 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 lehote. Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehote nedodržal 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 podnetu spotrebiteľa, ako aj na dĺžku trvania protiprávneho stavu, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve, ako aj výška celkovej hodnoty samotného diela, ktorú nemožno považovať za zanedbateľnú, na čo musel správny orgán prihliadnúť pri určení výšky sankcie.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn toho to konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté. Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť, je 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.