

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

---

Číslo: D/0257/07/23

Dňa: 06.02.2024

**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. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a podľa § 14 ods. 1 písm. c), § 15 ods. 2 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 súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

**r o z h o d o l t a k t o :**

účastníkovi konania: **E&N Autoparts, s.r.o.**  
sídlo: **Jána Kalinčiaka 3968/2, 085 01 Bardejov**  
IČO: **51 321 149**

(ďalej len „účastník konania“)

**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**, ku ktorému došlo tým, že účastník konania (ako prevádzkovateľ elektronického obchodu na webovej stránke [www.enautoparts.sk](http://www.enautoparts.sk)) nevrátil spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (odstúpenie od zmluvy dňa 09.08.2023) platby, ktoré od neho prijal na základe objednávky č. sk\_2023010944 zo dňa 25.07.2023 (zmluvy uzavretej na diaľku) realizovanej prostredníctvom elektronického obchodu [www.enautoparts.sk](http://www.enautoparts.sk), ktorej predmetom bolo zakúpenie výrobku – *Textilné koberce Audi A3 2020* v celkovej hodnote objednávky 30,75 € (výrobok + doprava) čo bolo,

zistené pri výkone kontroly internetového obchodu [www.enautoparts.sk](http://www.enautoparts.sk), prevádzkovaného účastníkom konania: E&N Autoparts, s.r.o., Jána Kalinčiaka 3968/2, 085 01 Bardejov dňa 22.11.2023 vykonanej inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, Prešov, zameranej na dodržiavanie platných právnych predpisov pri predaji, dodávaní výrobkov a poskytovaní služieb na vnútornom trhu a prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správny orgánom pod č. PO 485/23 za čo mu

### **u k l a d á**

podľa § 15 ods. 2 písm. a) v spojení s odsekom 4 zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu vo výške **500,00 €**, slovom **päťsto 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 – 02570723**.

### **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 22.11.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj kontrolu internetového obchodu [www.enautoparts.sk](http://www.enautoparts.sk), prevádzkovaného účastníkom konania začatú dňa 03.10.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, Prešov na základe Výzvy na zaslanie stanoviska a doručenie dokladov k prešetreniu spotrebiteľského podnetu doručenej účastníkovi konania dňa 03.10.2023 a zameranú na dodržiavanie platných právnych predpisov pri predaji, dodávaní výrobkov a poskytovaní služieb na vnútornom trhu a prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správny orgánom pod č. PO 485/23. Inšpekčný záznam z vyššie uvedenej kontroly bol účastníkovi konania zaslaný dňa 27.11.2023.

Z podkladu pre rozhodnutie (inšpekčného záznamu) je zrejmé, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho 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 nevrátil spotrebiteľovi (pisateľovi podnetu č. PO 485/23) najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy (v tomto prípade odo dňa 09.08.2023) platby, ktoré od neho prijal na základe objednávky č. sk\_2023010944 (zmluvy uzavretej na diaľku) realizovanej prostredníctvom elektronického obchodu [www.enautoparts.sk](http://www.enautoparts.sk) zo dňa 25.07.2023, kde si spotrebiteľ zakúpil 1 druh výrobku – *Textilné koberce Audi A3 2020* v celkovej hodnote objednávky 30,75 €. Platba bola spotrebiteľovi vrátená až dňa 03.10.2023.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávateľia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov 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.

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.

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. 102/2014 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.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z., citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu 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.

Na základe vyššie uvedeného bolo voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom Spis.zn.: D/0257/07/23 zo dňa 02.01.2024, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 15.01.2024. Zároveň mu bola poskytnutá možnosť, aby sa v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) vyjadril sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhol jeho doplnenie.

Účastník konania svoje procesné právo využil a do vydania rozhodnutia sa k oznámeniu o začatí správneho konania doručil dňa 15.01.2024 svoje vyjadrenie v ktorom okrem iného uviedol, že *ako už písal a dokladoval tovar bol na objednávku čo zákazník vedel, žiadne vyrozumie v elektronickej ani písomnej podobe nedostali. Po telefonickom kontakte boli zákazníkovi peniaze vrátené z uvedeného dôvodu s konaním nesúhlasí.*

Dňa 14.11.2023 na základe opakovanej písomnej výzvy orgánu dohľadu zo dňa 06.11.2023 bolo zo strany kontrolovanej osoby doručené stanovisko k obsahu prešetrovaného podnetu č. PO 485/23, v ktorom okrem iného uviedol, že tovar bol na objednávku, za ktorým sa čakalo a po telefonickom oznámení, že zákazník daný tovar už nechce, peniaze mu boli vrátené. Prílohu tvorí potvrdenie o vrátení platby za daný tovar a sken emailov o prijatí storno objednávky.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, ako vecne a miestne príslušný správny orgán preskúmal podklady rozhodnutia doplnené o vyjadrenia účastníka konania v celom rozsahu a dospel k záveru, že podkladom pre rozhodnutie bol náležité zistený skutkový stav.

Odstúpenie od zmluvy je ako právny inštitút konštruovaný ako jednostranný právny úkon, ktorý nevyžaduje súhlas druhej zmluvnej strany, i keď odstúpenie je samozrejme prípustné aj na základe vzájomnej dohody zmluvných strán.

K vyjadreniu účastníka konania správny orgán uvádza, z podkladov pre rozhodnutie je zrejmé, že spotrebiteľ preukázateľným spôsobom spísal formulár odstúpenie od zmluvy dňa 09.08.2023

na e-mailovú adresu: [predaj@enautoparts.sk](mailto:predaj@enautoparts.sk), ktorú má účastník konania uvedenú v podmienkach pri odstúpení od zmluvy.

Režim doručovania hmotnoprávných úkonov sa spravuje ustanovením § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého: „*Prejav vôle pôsobí voči neprítomnej osobe od okamihu, keď jej dôjde*“ (tzv. teória dôjdenia). Teda pri hmotnoprávných úkonoch sa nevyžaduje skutočné doručenie a prevzatie písomnosti zachytávajúcej právny úkon. Zvlášť významné je doručovanie jednostranných právnych úkonov ako napr. výpoveď, odstúpenie od zmluvy a pod.

Účinnosť adresovaných jednostranných hmotnoprávných úkonov v režime Občianskeho zákonníka, resp. celkovo v oblasti súkromného práva predpokladá, že prejav vôle dôjde, resp. je doručený adresátovi, t.j. že sa dostane do sféry jeho dispozície – už týmto okamihom začína právny úkon pôsobiť voči druhej zmluvnej strane. Pod slovným spojením dostane do jeho dispozičnej sféry je potrebné rozumieť objektívnu možnosť neprítomnej osoby zoznámiť sa s jej adresovaným právnym úkonom. Právna teória i súdna prax takou možnosťou chápe nielen samotné prevzatie písomného hmotnoprávneho úkonu adresátom, ale i také prípady, kedy doručením listu či elektronickej pošty, obsahujúceho prejav vôle, do bydliska alebo sídla adresáta či do jeho elektronickej poštovej schránky, poprípade i hodením oznámenia do poštovej schránky o uložení takej zásielky, nadobudol adresát hmotnoprávneho úkonu objektívnu príležitosť zoznámiť sa s obsahom zásielky. Pritom nie je nevyhnutné, aby sa adresát skutočne zoznamil s obsahom hmotnoprávneho úkonu, postačuje, že mal objektívnu možnosť spoznať jeho obsah (napr. rozsudok Najvyššieho súdu Českej republiky zo dňa 8.6.2011, sp.zn. [26 Cdo 268/2011](#); uznesenie Najvyššieho súdu Slovenskej republiky zo dňa 28.1.2011, sp.zn. [5 Cdo 129/2010](#)).

Teória dôjdenia vychádza z toho, že z hľadiska pôsobenia (perfektnosti) prejavu vôle nie je dôležitá skutočná vedomosť adresáta právneho úkonu, pretože inak by adresát mohol účinkom prejavu vôle druhého účastníka zabrániť nepreberaním písomností. Dôjdením do sféry vplyvu príjemcu sa rozumie napríklad vhoďenie listu do schránky príjemcu alebo dôjdenie mailu na mailovú adresu príjemcu, ak príjemca dal v zmluve najavo, že písomnosti možno posilať aj elektronicky. Rozhodujúce je objektívne hľadisko, t.j. ak sa preukáže, že adresát mal reálnu možnosť oboznámiť sa s prejavom vôle, nastávajú právne účinky jednostranného právneho úkonu obsahujúceho takýto prejav bez ohľadu na to, či sa s ním adresát skutočne oboznámil, čo však ako vyplýva z vyššie uvedeného v tomto prípade bolo účastníkovi konania umožnené.

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 od. 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 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.*

Z emailu je zrejmé, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) odstúpil od zmluvy dňa 09.08.2023 v súlade s ust. § 7 ods. 1 v spojení s § 7 ods. 5 zákonom č. 102/2014 Z. z..

Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho sú konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky bez ohľadu na zavinenie 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.

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.

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 pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, z čoho vyplýva, že 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. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod.. Správny orgán je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

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

Správny orgán zhodnotil jednotlivé 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 Správneho poriadku. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona č. 102/2014 Z.z..

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.*

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.*

Podľa § 15 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z.z. *sa horná hranica sadzby pokuty podľa odseku 2 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.*

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 15 ods. 5 citovaného zákona prihliadol na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy. Rozhodujúcou skutočnosťou, ktorá bola zohľadnená pri určovaní výšky pokuty, bolo porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi finančné prostriedky.

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.

Pri určení výšky pokuty bolo prihliadnuté i na dĺžku trvania protiprávneho stavu, ktorý trval od 24.08.2023 ( tj. posledný deň lehoty na vrátenie platieb) do 03.10.2023, kedy platby boli spotrebiteľovi vrátené, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom práve. Správny orgán považuje konanie, kedy spotrebiteľovi, po využití jeho zákonného práva na odstúpenie od zmluvy, nie sú v zákonom stanovenej lehote vrátené peňažné prostriedky, na ktoré, má právo, za ohrozenie spoločenského záujmu. 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.

Pri určení výšky pokuty správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že finančné prostriedky boli do vydania tohto rozhodnutia spotrebiteľovi vrátené prostredníctvom GoPay.

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 Inšpektorátu SOI so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj sp. zn. D/0027/07/23 zo dňa 11.04.2023, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 27.04.2023, na čo musel správny orgán pri výške uloženej pokuty prihliadnuť.

Po zohľadnení všetkých skutočností, bola poriadková pokuta uložená vo výške, ktorú správny orgán považuje na základe správnej úvahy za primeranú.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna a v zníženej miere represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so Správnym poriadkom 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.

S prihliadnutím na všetky vyššie uvedené skutočnosti, bola výška pokuty uložená stále v spodnej hranici sadzby.

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.

### **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/0267/07/23

Dňa: 23.02.2024

**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. d) 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: **K&P Solvers s.r.o.**  
sídlo: **Laca Novomeského 2567/5, 085 01 Bardejov**  
IČO: **52 558 541**  
(ďalej len „účastník konania“ alebo „kontrolovaná osoba“)

**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 o ochrane spotrebiteľa“)** vybaviť reklamáciu ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie ku ktorému došlo tým, keď účastník konania reklamáciu- *stavebných prác záhradného domčeka* uplatnenú spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od zhotovenia diela dňa 08.11.2022 (*dielo bolo odovzdané dňa 04.10.2022*) nevybavil najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, tj. do 08.12.2022, čo bolo

zistené pri výkone kontroly dňa 21.12.2023 na základe doručených dokladov účastníkom konania zo dňa 26.10.2023, vykonanej inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, Prešov zameranej na dodržiavanie platných právnych predpisov pri predaji, dodávaní výrobkov a poskytovaní služieb na vnútornom trhu a prešetrenie podnetu spotrebiteľa, evidovaného správny orgánom pod č. **PO 68/23** za čo mu

## u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 – 02670723**.

### O d ô v o d n e n i e :

Dňa 06.09.2023 za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu č. PO 68/23 bola kontrolovanej osobe zasielaná prostredníctvom portálu [slovensko.sk](http://slovensko.sk) do jeho elektronickej schránky tretia Opakovaná výzva na doručenie dokladov č. 312/07/2023/PO68/23, ktorá bola doručená v zmysle ust. § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente dňa 22.09.2023.

Po doručení podkladov k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. PO 68/23 dňa 26.10.2023 Inšpektori SOI konštatovali v inšpekčnom zázname zo dňa 21.12.2023 spísanom na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, Obrancov mieru 4675/6, Prešov, že kontrolovaná osoba na požiadanie nepredložila relevantný doklad potvrdzujúci vybavenie reklamácie stavebných prác, uplatnenej dňa 08.11.2022 v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím účastník konania sa dopustil správneho deliktu v zmysle ust. § 18 ods. 4 zákona. Zároveň účastník konania nepredložil fotokópiu dokladu o zaevidovaní reklamácie vyššie uvedených stavebných prác v evidencii reklamácii. Inšpekčný záznam spísaný z vykonanej kontroly bol kontrolovanej osobe úspešne doručený do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu [slovensko.sk](http://slovensko.sk) dňa 27.12.2023.

Kontrola bola vykonaná v zmysle zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov; zákona o ochrane spotrebiteľa; zákona č. 18/1996 Z.z. o cenách v znení neskorších predpisov; zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

Z podkladov pre rozhodnutie vyplýva, že spotrebiteľ si dňa 12.07.2022 objednal u účastníka konania zhotovenie diela - *garáž Clásico pre dve vozidlá (balík KOMPLET) a Záhradný domček (balík KOMPLET)*. Dielo si spotrebiteľ prevzal dňa 04.10.2022.

Dňa 08.11.2022 si spotrebiteľ prostredníctvom e-mailu uplatnil reklamáciu väd stavebných prác záhradného domčeka- *dvere sa nedajú zamknúť; zatekanie do domčeka; jedno z malých okien sa takmer nedá otvoriť, po použití veľkej sily sa otvorí, ale potom je problém ho zatvoriť.* Z vyjadrenia účastníka konania doručeného dňa 26.10.2023 je zrejmé, že predmetnú reklamáciu –*namontovaním dodatočných prvkov, ktoré zabezpečovali debnenie zvnútra, či vykonaním prác navyše- úprava zámkovej dlažby, ktorú si spotrebiteľ nechal namontovať inde, až po osadení záhradného domčeka pre urovnanie závady zatekania podlahy záhradného domčeka nie vplyvom spôsobeným účastníkom konania- protispád betónového podkladu* vybavil dňa 21.03.2023. O týchto prácach však účastník konania neeviduje dokumentáciu.

Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 68/23 bolo tak zistené, že účastník konania svojim konaním nezabezpečil dodržiavanie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, a to vybaviť reklamáciu ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie väd stavebných prác záhradného domčeka uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Nevybavením reklamácie v čase a spôsobom podľa zákona, účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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.

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.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Na základe vyššie uvedených skutočností bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom spis. zn.: P/0267/07/23 zo dňa 18.01.2024 úspešným doručením do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 18.01.2024.

Účastník konania mal v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania svoje procesné právo ku dňu vydania rozhodnutia nevyužil, a k podkladom pre rozhodnutie sa do jeho vydania nevyjadril.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako miestne a vecne príslušný správny orgán preskúmal podklady pre rozhodnutie a dospel k záveru, že kontrolou bol náležite zistený protiprávny stav.

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.

Správny orgán zároveň preskúmal všetky účastníkom konania predložené dôkazy, avšak je nesporné porušenie ust. § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 18 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa *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. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie.*

Podľa § 2 písm. 1) zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa *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 o ochrane spotrebiteľa *ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.*

Vykonanou kontrolou bolo preukázané, že účastník konania sa dôsledne neriadil citovanými zákonnými ustanoveniami, keď spotrebiteľskú reklamáciu uplatnenú na vady stavebných prác záhradného domčeka nevybavil v zákonom stanovenej lehote.

Spotrebiteľ preukázateľným spôsobom uplatnil reklamáciu väd diela dňa 08.11.2022. Na základe uvedeného bolo povinnosťou účastníka konania vybaviť reklamáciu ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, najneskôr však do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie t.j. do 08.12.2022. Takto však účastník konania nepostupoval.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu teda neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t.j. či predávajúci (*zhotoviteľ diela*) 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.

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. Po posúdení všetkých okolností prejednávanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia bolo preukázateľne porušené.

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, nedbanlivosť) alebo iných okolnosti danej veci, za ktorých k ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam, avšak uvedené dôvody boli správnym orgánom zohľadnené v rámci správnej úvahy pri určení výšky pokuty, no nezakladajú dôvod na upustenia od postretania v danom prípade.

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.

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

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 Správneho poriadku.

Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu spotrebiteľa adresovaného predávajúcemu, ktorým 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.

V rámci vykonanej kontroly ani do dňa vydania tohto rozhodnutia účastník konania nepredložil správne orgánu žiaden dôkaz, ktorým by relevantným spôsobom preukázal, že reklamáciu so začiatkom plynutia lehoty na jej vybavenie dňa 08.11.2022 vybavil najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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..

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

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uložiť, je až do výšky 66 400 eur.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa 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.

Správny orgán pri určení výšky pokuty 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. Správny orgán zároveň pri určení výšky pokuty zohľadnil aj skutočnosť, že účastník konania úplnú reklamáciu spotrebiteľa nevybavil ani po zákonom stanovenej 30 dňovej lehote.

Podľa ustanovenia § 2 písm. m) zákona 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 vyššie uvedeného je zrejmé, že za vybavenie reklamácie je možné akceptovať iba také konanie predávajúceho, ktoré je v súlade s § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. 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 zároveň prihliadol pri určovaní výšky postihu k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nerešpektoval zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán 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 o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Závažnosť protiprávneho konania zvyšuje tá skutočnosť, že vykonanou kontrolou sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa, ako aj dĺžka 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.

Správny orgán, pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania bol v súvislosti s prešetrovaním spotrebiteľského podnetu č. PO 68/23 už sankcionovaný rozhodnutím č. K/0083/07/23 zo dňa 21.06.2023, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 25.07.2023 a vykonateľnosť dňa 24.08.2023. Správny orgán má za to, že pokuta uložená v tejto výške v spodnej hranici sadzby je vzhľadom na jej represívno - výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s platnou legislatívou 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.

Inšpektorát SOI so sídlom 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.

**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.