

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0034/03/2021

Dňa 08.11.2021

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 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 v znení neskorších predpisov, podľa § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **MOB Interier s.r.o.**

sídlo **911 01 Trenčín, Opatovská 651/33**

IČO **44 948 271**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 11.03.2021 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 10/2021, zameraného na preverenie vybavenia reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, pri kontrole vykonanej na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj bez prítomnosti účastníka konania. Účastníkom konania a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie výrobku, ktorý je predmetom spotrebiteľského podania č. 10/2021, je spoločnosť MOB Interier s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33, a to

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko reklamácia týkajúca sa tovaru „rohová sedačka – Tempo kondela – Vellin (tyrkysová) (L) – Tyrkysová, Ľavá“ zakúpeného dňa 15.10.2020, uplatnená spotrebiteľom R. K. dňa 28.10.2020 prostredníctvom e-mailu, zaevidovaná predávajúcim pod číslom rf_8676 a reklamačným listom č. RSK2-10216912 s uvedením popisu vady: „Iné nohy 1 x nohy – rekl.“ a dňa 08.12.2020 uvedená reklamácia z dôvodu neúplného dodania chýbajúcich dielov/nožičiek spotrebiteľovi opakovane zaevidovaná predávajúcim pod číslom rf_8676 a reklamačným listom č. RSK3-10216912 s uvedením popisu vady: „chýbalo nožičky 4 x – TK80376“ nebola ani po opakovaných e-mailových a telefonických urgenciách zo strany spotrebiteľa vybavená v zákonnej lehote 30 dní od jej uplatnenia, keď reklamácia predmetného tovaru bola predávajúcim vybavená až dňa 14.01.2021 dodaním chýbajúcich dielov/nožičiek spotrebiteľovi, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4

zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **300- EUR** slovom **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 11.03.2021 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „Inšpektorát SOI“) kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 10/2021, ktoré sa týkalo preverenia vybavenia reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom. Predávajúcim, ktorý je zodpovedný za vybavenie reklamácie spotrebiteľa, je spoločnosť MOB Interier s.r.o. so sídlom 911 01 Trenčín, Opatovská 651/33 (ďalej len „účastník konania“).

Spotrebiteľ R. K. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 10/2021, uviedol, že dňa 19.10.2020 mu bol doručený nekompletný tovar a spoločnosť MOB Interier s.r.o. už viac ako dva mesiace nevyriešila jeho reklamáciu. Spotrebiteľ uviedol, že k sedačke, ktorá mu bola doručená dňa 19.10.2020 chýbali drevené nožičky v počte 10 ks. Reklamácia bola zo strany predávajúceho prijatá dňa 30.10.2020 pod označením rf_8676, no bola neúspešne vybavená z dôvodu neúplného dodania chýbajúcich nožičiek (predávajúci dodal chýbajúce nožičky iba v počte 6 ks). Spotrebiteľ ďalej uviedol, že nebol informovaný spoločnosťou, kedy bude reklamácia vybavená a celý postup musel urgovať. Podľa spotrebiteľa až dňa 14.01.2021 dostal stanovisko, kedy mu budú chýbajúce diely doručené.

Spotrebiteľ R. K. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- e-mailová správa účastníka konania (info@novynabytok.sk) zo dňa 15.10.2020 odoslaná spotrebiteľovi R. K., ktorá obsahuje rekapituláciu objednávky č. 10216912, s dátumom objednávky 15.10.2020 na tovar: „Rohová sedačka Vellin (tyrkysová) (L)“ á 519,00 EUR s dobierkovým poplatkom v sume 1,00 EUR
- e-mailová správa účastníka konania (info@novynabytok.sk) zo dňa 30.10.2020 odoslaná spotrebiteľovi R. K., v ktorej účastník konania uviedol, že reklamáciu dňa 30.10.2020 zaevidoval a o jej riešení bude spotrebiteľa informovať a e-mailová správa spotrebiteľa R. K. zaslaná účastníkovi konania dňa 28.10.2020, v ktorej si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu s popisom závady: „*chýbajú všetky nožičky k sedačke*“
- vzájomná e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom R. K. a účastníkom konania (info@novynabytok.sk) v období od 31.12.2020

- do 12.01.2021, v ktorej spotrebiteľ R. K. urgoval vybavenie reklamácie a informoval sa o termíne dodania chýbajúcich dielov/nožičiek
- obchodné podmienky účastníka konania a odporúčania ako správne postupovať pri preberaní zásielky od účastníka konania.

Dňa 09.02.2021 Inšpektorát SOI zaslal prostredníctvom portálu www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na zaslanie všetkých dokladov, písomností, prípadne e-mailovej komunikácie súvisiacej s prešetrovaným spotrebiteľským podaním č. 10/2021.

Na základe výzvy Inšpektorátu SOI zo dňa 09.02.2021 k predloženiu všetkých dokladov, písomností, prípadne e-mailovej komunikácie súvisiacej s prešetrovaným spotrebiteľským podaním č. 10/2021, zaslal účastník konania dňa 23.02.2021 prostredníctvom e-mailovej pošty Inšpektorátu SOI e-mailovú správu, ktorá obsahovala vyjadrenie k predmetnej reklamáci a kópie nasledovných dokladov:

- faktúra č. 200032146 v celkovej hodnote 559,80 EUR s dátumom vyhotovenia 26.10.2020 na objednávku č. 10216912 zo dňa 15.10.2020 na tovar: „1 kus Rohová sedačka Vellin (tyrkysová) (L)“ á 519,00 EUR a na tovar: „2 kusy Jedálenská stolička Cisi 3 (biela)“ á 19,90 EUR s platbou na dobierku v hodnote 1,00 EUR
- vzájomná e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom R. K. a účastníkom konania (info@novynabytok.sk), z ktorej vyplýva, že spotrebiteľ R. K. si dňa 28.10.2020 uplatnil prostredníctvom e-mailovej správy reklamáciu (popis závady: „*chýbajú všetky nožičky k sedačke*“), pričom účastník konania reklamáciu zaevidoval dňa 30.10.2020 a uviedol, že o riešení reklamácie bude spotrebiteľa informovať; následne spotrebiteľ R. K. dňa 24.11.2020 urgoval vybavenie reklamácie, na čo účastník konania reagoval, že uvedená reklamácia je už naplánovaná v rozvoze a o doručení bude spotrebiteľa predom informovať; následne dňa 06.12.2020 spotrebiteľ R. K. informoval účastníka konania, že mu bol dodaný neúplný počet nožičiek v počte šesť kusov, pričom mu malo byť dodaných desať kusov, opakovanú reklamáciu účastník konania zaevidoval dňa 08.12.2020; dňa 18.12.2020 spotrebiteľ žiadal informáciu s konkrétnym dátumom, kedy mu budú dodané chýbajúce diely/nožičky, účastník konania uviedol, že k dodaniu dôjde až keď budú diely/nožičky doručené účastníkovi konania zo strany dodávateľa
- vzájomná e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom R. K. a účastníkom konania (info@novynabytok.sk) v období od 31.12.2020 do 12.01.2021, v ktorej spotrebiteľ R. K. urgoval vybavenie reklamácie a informoval sa o termíne dodania chýbajúcich dielov/nožičiek
- vzájomná e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom R. K. a účastníkom konania (info@novynabytok.sk) v období od 12.01.2021 do 14.01.2021, v ktorej spotrebiteľ R. K. žiada preverenie nevybavenia reklamácie, pričom dňa 14.01.2021 je spotrebiteľ zo

strany účastníka konania informovaný, že dňa 15.01.2021 mu bude doručený chýbajúci počet dielov/nožičiek

- Reklamačný list č. RSK2-10216912 na objednávku č. 10216912 zo dňa 15.10.2020 s dátumom prijatia reklamácie 19.11.2020 na reklamovaný tovar: „Rohová sedačka – Tempo kondela – Vellin (tyrkysová) (L) – Tyrkysová, Ľavá“ s uvedením popisu vady: „Iné nohy 1 x nohy – rekl.“ a so spôsobom vybavenia reklamácie: „dodanie dielu“
- Reklamačný list č. RSK3-10216912 na objednávku č. 10216912 zo dňa 15.10.2020 s dátumom prijatia reklamácie 08.12.2020 na reklamovaný tovar: „Rohová sedačka – Tempo kondela – Vellin (tyrkysová) (L) – Tyrkysová, Ľavá“ s uvedením popisu vady: „chýbalo nožičky 4 x – TK80376“ a so spôsobom vybavenia reklamácie: „dodanie dielu“.

Vo vyjadrení účastníka konania k predmetnej reklamáci účastník konania uviedol, že zákazník reklamoval chýbajúce nohy dňa 28.10.2020, reklamácia bola následne účastníkom konania zaevidovaná, pričom dňa 25.11.2020 boli dodané chýbajúce nohy. Keďže počet nôh nebol dostatočný, zákazník požiadal dňa 06.12.2020 o opakovanú reklamáciu. Následne došlo podľa účastníka konania z rôznych dôvodov (sviatky, korona) k omeškaniu vybavenia reklamácie, pričom bola spotrebiteľovi zaslaná informácia o meškani vybavenia reklamácie. Na záver účastník konania uviedol, že reklamácia bola vybavená dňa 14.01.2021, a to dodaním chýbajúcich dielov/nôh.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 10/2021 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 11.03.2021 zistili, že spotrebiteľ R. K. si dňa 28.10.2020 uplatnil prostredníctvom e-mailu reklamáciu tovaru „rohová sedačka – Tempo kondela – Vellin (tyrkysová) (L) – Tyrkysová, Ľavá“ á 519,00 EUR zakúpeného dňa 15.10.2020 z dôvodu nezaslania dielov/nožičiek v počte 10 kusov k predmetnej sedačke. Reklamácia bola zaevidovaná predávajúcim pod číslom rf_8676 a reklamačným listom č. RSK2-10216912 s uvedením popisu vady: „Iné nohy 1 x nohy – rekl.“ Z dokladov zaslaných spotrebiteľom a účastníkom konania k prešetrovanému podaniu inšpektori SOI zistili, že uvedená reklamácia bola z dôvodu neúplného dodania chýbajúcich dielov/nožičiek spotrebiteľovi (dodaných len 6 kusov nožičiek namiesto požadovaných 10 kusov) opakovane zaevidovaná predávajúcim dňa 08.12.2020 pod číslom rf_8676 a reklamačným listom č. RSK3-10216912 s uvedením popisu vady: „chýbalo nožičky 4 x – TK80376“. Účastník konania nevybavil reklamáciu v zákonnej lehote 30 dní od jej uplatnenia, keď po opakovaných e-mailových a telefonických urgenciách zo strany spotrebiteľa bola reklamácia účastníkom konania vybavená až dňa 14.01.2021 dodaním chýbajúcich dielov/nožičiek spotrebiteľovi.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Tým porušil § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 12.10.2021, ktoré prevzal dňa 14.10.2021.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia vyjadriť sa k zisteným nedostatkom prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania zaslal dňa 19.10.2021 prostredníctvom e-mailovej pošty Inšpektorátu SOI e-mailovú správu, ktorá obsahovala vyjadrenie k dôvodom konania. Vo vyjadrení účastník konania uviedol, že fakty uvedené v spotrebiteľskom podaní č. 10/2021 sú správne. Účastník konania by však chcel poprosiť o zhovievavosť, nakoľko podľa účastníka konania bola spotrebiteľovi ponúknutá každá varianta na vyriešenie prípadu, pričom navrhované odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ neakceptoval. Meškanie vybavenia reklamácie bolo podľa účastníka konania komunikované transparentne, keď spotrebiteľ akceptoval dodanie po lehote za zľavu z ceny výrobku. Na záver účastník konania uviedol, že podľa jeho úsudku vykonal maximum na doriešenie predmetného spotrebiteľského prípadu, ktorého úspešné vybavenie potvrdil aj samotný spotrebiteľ.

Účastník konania k vyjadreniu zaslal aj e-mailovú komunikáciu so spotrebiteľom R. K. z obdobia od 02.03.2021 do 04.03.2021, ktorá potvrdzovala zaslanie chýbajúcich dielov/nožičiek spotrebiteľovi. Účastník konania zaslal aj e-mailovú komunikáciu z obdobia od 28.10.2020 až 14.01.2021, ktorá bola totožná s komunikáciou, ktorú už zaslal Inšpektorátu SOI dňa 23.02.2021

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 19.10.2021, v ktorom uviedol, že by chcel poprosiť o zhovievavosť, nakoľko bola spotrebiteľovi ponúknutá každá varianta na vyriešenie prípadu, pričom navrhované odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ neakceptoval, správny orgán uvádza, že účastník konania je sankcionovaný za nedodržanie zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty na vybavenia reklamácie. Samotné konštatovanie, že účastník konania ponúkol spotrebiteľovi rôzne varianty na vyriešenie prípadu, vrátane odstúpenia od zmluvy nezbavujú účastníka konania objektívnej zodpovednosti za nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote, ktorej nedodržanie podľa vyjadrení zo dňa 23.02.2021 a 19.10.2021 nespochybňuje ani samotný účastník konania.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania, že meškanie vybavenia reklamácie bolo komunikované transparentne, keď spotrebiteľ akceptoval dodanie po lehote za zľavu z ceny výrobku, správny orgán uvádza, že mu neprináleží hodnotiť komunikáciu spotrebiteľa s účastníkom konania, avšak je zákon zmocnený kontrolovať či bol zo strany účastníka konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa dodržaný procesný postup. Zo vzájomnej komunikácie vyplýva, že po uplatnení reklamácie spotrebiteľom prostredníctvom e-mailovej správy zo dňa 28.10.2020 a následnom zaevidovaní reklamácie zo strany účastníka konania dňa 30.10.2020 bolo so spotrebiteľom komunikované až po urgencii a informovaní sa o termíne vybavenia reklamácie zo strany spotrebiteľa dňa 24.11.2020. Účastník konania do tohto termínu (24.11.2020) so spotrebiteľom vôbec nekomunikoval. Taktiež po opakovanom zaevidovaní reklamácie dňa 08.12.2020 (po neúplnom dodaní dielov/nožičiek) začal ako prvý e-mailovú komunikáciu spotrebiteľ dňa 18.12.2020, keď musel opätovne urgovať vybavenie reklamácie. To, že spotrebiteľovi bola ponúknutá zľava z ceny výrobku nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania, že podľa jeho úsudku vykonal maximum na doriešenie predmetného spotrebiteľského prípadu, ktorého úspešné vybavenie potvrdil aj samotný spotrebiteľ, správny orgán uvádza, že predmetná reklamácia zaevidovaná

pod číslom rf_8676 uplatnená spotrebiteľom dňa 28.10.2020 bola zo strany účastníka konania vybavená až dňa 14.01.2021 dodaním chýbajúcich dielov/nožičiek spotrebiteľovi. Správny orgán k tejto súvislosti uvádza, že ide o výrazné prekročenie zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie, pričom nesplnenie tejto povinnosti nespochybnil ani samotný účastník konania. Ako vyplýva z vyššie uvedenej e-mailovej komunikácie, účastník konania konal vo veci pasívne a spotrebiteľ sa musel opakovane domáhať vybavenia reklamácie a celý proces urgovať. K tvrdeniu, že účastník konania podľa svojho úsudku vykonal maximum na doriešenie predmetného spotrebiteľského prípadu, si správny orgán dovoľuje uviesť, že ide len o subjektívne hodnotenie účastníka konania, pričom účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav.

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré bolo zistené šetrením spotrebiteľského podania č. 10/2021, si dovoľuje správny orgán uviesť, že predmetné ustanovenie má kogentný charakter, a preto sa od neho nemožno odchýliť. Správny orgán prihliadal na to, že následkom porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia bol spotrebiteľ vystavený do stavu právnej neistoty napriek tomu, že zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje pre vybavenie reklamácie presne určenú lehotu. Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 11.03.2021 zo strany inšpektorov SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Pod vybavením reklamácie sa v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. 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, a to v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konania po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho vybaviť reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Táto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 11.03.2021 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 10/2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že pokiaľ ide o prešetrenie podnetu č. 10/2021 je účastník konania zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných povinností určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť bola preukázaná) a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. S ohľadom na rozsah zistených nedostatkov pristúpil správny orgán k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v neprospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o opakované porušenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 4 predmetného zákona počas 12 mesiacov.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 11.03.2021 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška

vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, 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, na základe správnej úvahy, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

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 preventívna a represívna funkcia pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. 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 považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú, a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.