

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

---

Číslo: P/0019/03/2022

Dňa 18.08.2022

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 **PROINTERA s.r.o.**  
sídlo **922 03 Vrbové, Fraňa Kráľa 27**  
IČO **52 690 113**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 28.04.2022 a 09.05.2022 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 171/2022, zameraného na preverenie spôsobu vybavenia reklamácie výrobku uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Účastníkom konania a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie výrobku, ktorý je predmetom spotrebiteľského podania č. 171/2022, je spoločnosť PROINTERA s.r.o. so sídlom 922 03 Vrbové, Fraňa Kráľa 27, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia, keď reklamácia vady výrobku – tapeta „22561 URMAN CLASSICS 81251“, zakúpeného dňa 20.01.2022, resp. 10.02.2022, uplatnená spotrebiteľom P. B. dňa 04.03.2022 v prevádzke účastníka konania s popisom vady: „*tapeta neustále sype kamienky; pri umytí sa farba odstraňuje a zostáva flak bez farby*“, bola zamietnutá listom s názvom „*Vec: Zamietnutie zákaznickej reklamácie*“ zo dňa 01.04.2022 osobou, u ktorej účastník konania nepredložil inšpektorom SOI oprávnenie výrobcom na vykonávanie záručných opráv v zmysle § 2 písm. n) zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, a ktorá nebola ani autorizovaná, notifikovaná alebo akreditovaná osobou, čo znamená, že predmetná reklamácia bola vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 6 zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov**

**p o k u t u**

vo výške **500- EUR** slovom **pät'sto eur**

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.04.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) kontrolu v prevádzkovej jednotke DIEGO Nové Mesto nad Váhom, Tehelná 99, 915 01 Nové Mesto nad Váhom zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 171/2022. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkovej jednotky je spoločnosť PROINTERA s.r.o. so sídlom 922 03 Vrbové, Fraňa Kráľa 27 (ďalej aj ako „účastník konania“). Dňa 09.05.2022 spísali inšpektori SOI na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) na základe predložených dokladov dodatok k inšpekčnému záznamu zo dňa 28.04.2022 bez prítomnosti účastníka konania, respektíve osoby oprávnenej konať v mene účastníka konania.

Spotrebiteľ P. B. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 171/2022 požiadal o preverenie spôsobu vybavenia reklamácie výrobku - tapety „22561 URMAN CLASSICS 81251“ uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy.

Spotrebiteľ P. B. k podaniu predložil nasledovné kópie dokladov:

- dokument s názvom „Vec: Zamietnutie zákaznickej reklamácie“ zo dňa 01.04.2022; vypracovaný zamestnancom hospodárskeho subjektu DIEGO Kft., H-2372 DABAS, Beton út.26, Maďarsko; adresovaný pre Diego Nové Mesto nad Váhom, Tehelná 99 (prevádzková jednotka účastníka konania); dokument bol určený pre reklamačný lístok č. 01/2022 zo dňa 4.3.2022; ako spotrebiteľ uvedený podávateľ podnetu č. 171/2022; spolu s dokumentom boli priložené dve prílohy – návod na použitie tapiet a informácie týkajúce sa tapiet so sklenenou perleťou distribuovaných spoločnosťou DIEGO
- doklad o kúpe č. 95 zo dňa 10.02.2022 na tovar 10 ks „22561 URMAN CLASSICS 81251“ v celkovej hodnote 909,90 EUR; ako predajca uvedený účastník konania – spoločnosť PROINTERA s.r.o. so sídlom 922 03 Vrbové, Fraňa Kráľa 27, prevádzka DIEGO Nové Mesto nad Váhom, Tehelná 99, 915 01 Nové Mesto nad Váhom
- doklad o kúpe č. 96 zo dňa 10.02.2022 na tovar 1 ks „22561 URMAN CLASSICS 81251“ v celkovej hodnote 90,99 EUR a 2 ks „22614 Element EE1402“ v celkovej hodnote 78,98 EUR; ako predajca uvedený účastník konania – spoločnosť PROINTERA s.r.o. so sídlom 922 03 Vrbové, Fraňa Kráľa 27, prevádzka DIEGO Nové Mesto nad Váhom, Tehelná 99, 915 01 Nové Mesto nad Váhom
- doklad o kúpe č. 111 zo dňa 20.01.2022 na tovar 1 ks „22561 URMAN CLASSICS 81251“ v celkovej hodnote 89,99 EUR, 10 ks „22558-NON-Woven EE1306“ v celkovej hodnote 369,90 EUR, 2 ks „22559-NON-Woven EE1107“ v celkovej hodnote 69,98 EUR, 8 ks „22560-NON-Woven EE1305“ v celkovej hodnote 295,92 EUR; ako predajca uvedený účastník konania – spoločnosť PROINTERA s.r.o. so sídlom 922 03 Vrbové, Fraňa Kráľa 27, prevádzka DIEGO Nové Mesto nad Váhom, Tehelná 99, 915 01 Nové Mesto nad Váhom
- reklamačný lístok zo dňa 04.03.2022; prevádzka Nové Mesto nad Váhom; ako spotrebiteľ uvedený podávateľ podnetu č. 171/2022; druh reklamovaného tovaru „TAPETA URBAN CLASSIC 81251 – 12 ks ROLIEK“; v celkovej hodnote 1090,80 EUR; dátum zakúpenia 10.02.2022; popis reklamovanej vady „*tapeta neustále sype kamienky; ...pri umytí sa farba odstraňuje a zostáva flák bez farby*“; vyjadrenie predávajúceho: „8 roliek je prevzatých celých 1 rolka

*polovica a 3 sú použité*“; reklamačný lístok bol podpísaný spotrebiteľom a zamestnancom účastníka konania.

Inšpektori SOI vykonali dňa 28.04.2022 kontrolu v prevádzkovej jednotke účastníka konania - DIEGO Nové Mesto nad Váhom, Tehelná 99, 915 01 Nové Mesto nad Váhom za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 171/2022.

Zamestnanec účastníka konania predložil inšpektorom SOI v čase kontroly nasledovné doklady týkajúce sa spotrebiteľského podania č. 171/2022:

- reklamačný lístok č. 1 zo dňa 04.03.2022; prevádzka Nové Mesto nad Váhom; ako spotrebiteľ uvedený podávateľ podnetu č. 171/2022; druh reklamovaného tovaru „TAPETA URBAN CLASSIC 81251 – 12 ks ROLIEK“; v celkovej hodnote 1090,80 EUR; dátum zakúpenia 10.02.2022; popis reklamovanej vady „*tapeta neustále sype kamienky; ...pri umytí sa farba odstraňuje a zostáva flak bez farby*“; vyjadrenie predávajúceho: „*8 roliek je prevzatých celých 1 rolka polovica a 3 sú použité*“; reklamačný lístok bol podpísaný spotrebiteľom a zamestnancom účastníka konania (doklad totožný s tým, ktorý predložil spotrebiteľ, na reklamačnom lístku už bolo uvedené číslo lístku: 1)
- doklad o kúpe č. 95 zo dňa 10.02.2022 na tovar 10 ks „22561 URMAN CLASSICS 81251“ v celkovej hodnote 909,90 EUR; ako predajca uvedený účastník konania – spoločnosť PROINTERA s.r.o. so sídlom 922 03 Vrbové, Fraňa Kráľa 27, prevádzka DIEGO Nové Mesto nad Váhom, Tehelná 99, 915 01 Nové Mesto nad Váhom (doklad totožný s tým, ktorý predložil spotrebiteľ)
- doklad o kúpe č. 96 zo dňa 10.02.2022 na tovar 1 ks „22561 URMAN CLASSICS 81251“ v celkovej hodnote 90,99 EUR a 2 ks „22614 Element EE1402“ v celkovej hodnote 78,98 EUR; ako predajca uvedený účastník konania – spoločnosť PROINTERA s.r.o. so sídlom 922 03 Vrbové, Fraňa Kráľa 27, prevádzka DIEGO Nové Mesto nad Váhom, Tehelná 99, 915 01 Nové Mesto nad Váhom (doklad totožný s tým, ktorý predložil spotrebiteľ)
- doklad o kúpe č. 111 zo dňa 20.01.2022 na tovar 1 ks „22561 URMAN CLASSICS 81251“ v celkovej hodnote 89,99 EUR, 10 ks „22558-NON-Woven EE1306“ v celkovej hodnote 369,90 EUR, 2 ks „22559-NON-Woven EE1107“ v celkovej hodnote 69,98 EUR, 8 ks „22560-NON-Woven EE1305“ v celkovej hodnote 295,92 EUR; ako predajca uvedený účastník konania – spoločnosť PROINTERA s.r.o. so sídlom 922 03 Vrbové, Fraňa Kráľa 27, prevádzka DIEGO Nové Mesto nad Váhom, Tehelná 99, 915 01 Nové Mesto nad Váhom (doklad totožný s tým, ktorý predložil spotrebiteľ)
- dokument s názvom „Predmet: zákaznícka reklamácia“ zo dňa 01.04.2022 adresovaný spotrebiteľovi P. B.; v ktorom bolo uvedené, že reklamácia uplatnená dňa 04.03.2022 (pozn. v predmetnom dokumente bol nesprávne uvedený dátum 04.03.2020), evidovaná pod číslom 1 v predajni DIEGO Nové Mesto nad Váhom bola na základe výsledku odborného posudku zamietnutá
- dokument s názvom „Vec: Zamietnutie zákazníckej reklamácie“ zo dňa 01.04.2022; vypracovaný zamestnancom hospodárskeho subjektu DIEGO Kft., H-2372 DABAS, Beton út.26, Maďarsko; adresovaný pre Diego Nové Mesto nad Váhom, Tehelná 99 (prevádzková jednotka účastníka konania); dokument bol určený pre reklamačný lístok č. 01/2022 zo dňa 4.3.2022; ako spotrebiteľ uvedený podávateľ podnetu č. 171/2022; spolu s dokumentom boli priložené dve prílohy – návod na použitie tapiet a informácie týkajúce sa tapiet so sklenenou perleťou distribuovaných spoločnosťou DIEGO (doklad totožný s tým, ktorý predložil spotrebiteľ)

- podací lístok s podacím číslom RF637655201SK zo dňa 02.04.2022; ako odosielateľ uvedený účastník konania a ako adresát spotrebiteľ P. B.

Za účelom preverenia, či dokument s názvom „Vec: Zamietnutie zákaznickej reklamácie“ vypracovaný zamestnancom hospodárskeho subjektu DIEGO Kft., H-2372 DABAS, Beton út.26, Maďarsko zo dňa 01.04.2022 bol stanoviskom osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, uložili inšpektori SOI dňa 28.04.2022 počas výkonu kontroly účastníkovi konania záväzným pokynom povinnosť zaslať na adresu Inšpektorátu SOI poverenie výrobcu na vykonávanie záručných opráv pre uvedeného zamestnanca účastníka konania.

Konateľ účastníka konania zaslal dňa 04.05.2022 prostredníctvom e-mailovej správy vyjadrenie, v ktorom uviedol, že v prípade reklamácie spotrebiteľa P. B. nebola posudzovaná samotná aplikácia tapety na stenu spotrebiteľa, keďže spotrebiteľ reklamuje, že tapeta nie je umývateľná, pričom podľa konateľa účastníka konania nie je v katalógu výrobcu ani na príbalových letákoch predmetná tapeta označená symbolom „jemne umývateľná“ alebo „umývateľná“.

Prílohu e-mailovej správy zo dňa 04.05.2022 tvorila kópia nasledovného dokladu:

- dokument – list zo dňa 02.05.2022 od hospodárskeho subjektu DIEGO Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. 2372 Dabas, Beton u.26, podpísaný riaditeľom siete J. H., v ktorom je uvedené, že zamestnanec V. P. okrem iného zaoberá riešením reklamácií zo strany predajní a rovnako tak zo strany zákazníkov, rovnako tak rozhoduje o oprávnenosti reklamácie a o jej výsledku písomne informuje predmetnú prevádzku a aj spotrebiteľa.

Inšpektori SOI za účelom došetrenia kontroly vykonanej dňa 28.04.2022 spísali dňa 09.05.2022 na Inšpektoráte SOI Dodatok č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 28.04.2022.

Inšpektori SOI pri spisaní dodatku č. 1 dňa 09.05.2022 zistili, že dokument zaslaný konateľom účastníka konania dňa 04.05.2022 prostredníctvom e-mailovej správy je vydaný hospodárskym subjektom DIEGO Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. 2372 Dabas, Beton u.26, pričom na základe dokladov – príloh k dokumentu „Vec: Zamietnutie zákaznickej reklamácie“ zo dňa 01.04.2022, t. j. „návod na použitie tapiet“ a „informácie týkajúce sa tapiet so sklenenou perleťou distribuovaných spoločnosťou DIEGO“ bolo zistené, že hospodársky subjekt DIEGO Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. 2372 Dabas nie je výrobcom tapety „*URMAN CLASSIC 81251*“, ktorá bola predmetom reklamácie spotrebiteľa P. B.

Inšpektori SOI teda zistili, že reklamácia vady výrobku – tapeta „22561 URMAN CLASSICS 81251“, zakúpeného dňa 20.01.2022, resp. 10.02.2022, uplatnená spotrebiteľom P. B. dňa 04.03.2022 v prevádzke účastníka konania s popisom vady: „*tapeta neustále sype kamienky; pri umytí sa farba odstraňuje a zostáva flak bez farby*“, bola zamietnutá listom s názvom „Vec: Zamietnutie zákaznickej reklamácie“ zo dňa 01.04.2022 osobou, u ktorej účastník konania nepredložil inšpektorom SOI oprávnenie výrobcom na vykonávanie záručných opráv v zmysle § 2 písm. n) zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, a ktorá nebola ani autorizovaná, notifikovaná alebo akreditovaná osobou, čo znamená, že predmetná reklamácia bola vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia.

V zmysle § 2 písm. n) zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“) sa za odborné posúdenie považuje písomné vyjadrenie znalca alebo

stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Tým porušil § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z.

Účastník konania zaslal dňa 13.05.2022 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI elektronickej správy, v ktorej uviedol, že v zápisnici sa spotrebiteľ vyjadril, že reklamovaná tapeta bola umývaná mokrou handrou, čím porušil 4. bod v informačnom materiáli o tapetách so sklenenou perleťou, ktorý je dostupný na webstránke distribútora Diego Kft. a týmto reklamovaná tapeta stratila svoju kvalitu, akosť a naďalej nepodlieha garancii. Ďalej v predmetnej elektronickej správe účastník konania uviedol, že spotrebiteľ nereklamuje vlastnosti, ktoré výrobku garantuje výrobca, nakoľko podľa symbolov na príbalovom letáku, tapeta nie je určená na umývanie vodou. Účastník konania na záver uviedol, že na vyvodenie záveru, že znehodnotenie, resp. poškodenie výrobku z dôvodu používania na účely, na ktorý nie je určený, nie je potrebné stanovisko odborne školeného znalca.

Inšpektorát SOI zaslal dňa 23.5.2022 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do elektronickej schránky účastníka konania odpoveď formou elektronickej správy, v ktorej uviedol, že je všeobecnou povinnosťou predávajúceho v prípade zamietnutia reklamácie, ktorá bola spotrebiteľom uplatnená v prvom roku od kúpy výrobku vydať odborné posúdenie. Predávajúci nemôže zamietnuť reklamáciu bez odborného posúdenia ani v prípade, ak má podozrenie, že spotrebiteľ nepoužíval výrobok v zmysle priložených inštrukcií/manuálu. Inšpektorát SOI ďalej uviedol, že nakoľko účastník konania nepreukázal, že doklad „*Vec: Zamietnutie zákazníckej reklamácie*“ zo dňa 01.04.2022, ktorý poskytol spotrebiteľovi P. B. pri zamietnutí ním uplatnenej reklamácie bol vydaný osobou oprávnenou výrobcom na vypracovanie odborného posúdenia v zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z., trvá na svojich zisteniach a teda, že reklamácia, ktorá bola predmetom spotrebiteľského podania č. 171/2022, nebola vybavená zamietnutím na základe odborného posúdenia.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 03.08.2022, ktoré prevzal dňa 08.08.2022.

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 o začatí správneho konania vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania zaslal dňa 12.08.2022 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI elektronickej správy, ktorá obsahovala vyjadrenie k dôvodom konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že uznáva, že reklamácia nebola vybavená podľa zákonom stanoveného postupu. Účastník konania ďalej uviedol, že spotrebiteľovi telefonicky avizoval, že si môže prísť prevziať peňažné plnenie, pričom dňa 27.07.2022 vrátil spotrebiteľovi plnú kúpnu cenu za tapety na číslo účtu spotrebiteľa. Účastník konania sa ospravedlnil za nedostatky v reklamačnom konaní, pričom však uviedol, že podlieha pravidlám siete obchodov DIEGO. Účastník konania ďalej uviedol, že centrála siete DIEGO si ako následok predmetnej reklamácie zabezpečila a zabezpečuje od výrobcu pre svojich reklamačných technikov

potvrdenie o zaškolení v slovenskom jazyku pre slovenský trh. Účastník konania tiež uviedol, že výrobca tapiet reklamáciu zatiaľ neuznal a náklady spojené s reklamáciou neprevzal, nakoľko podľa špecifikácie produktu je tapeta klasifikovaná ako neumývateľná a možné odpadávanie perlového vsypu hlavne pri lepení je prípustné charakterom produktu. Účastník konania na záver uviedol, že je jeho záujmom predávať kvalitné produkty za dostupné ceny pre zákazníka a tým si budovať okruh spokojných zákazníkov z tohto dôvodu ho vzniknutá nespokojnosť s predaným produktom mrzí.

Správny orgán preskúmal spis v celom rozsahu a dospel k názoru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatku nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Správny orgán spoľahlivo zistil, že reklamácia vady výrobku – tapeta „22561 URMAN CLASSICS 81251“, zakúpeného dňa 20.01.2022, resp. 10.02.2022, uplatnená spotrebiteľom P. B. dňa 04.03.2022 v prevádzke účastníka konania s popisom vady: „*tapeta neustále sype kamienky; pri umytí sa farba odstraňuje a zostáva flak bez farby*“, bola zamietnutá listom s názvom „*Vec: Zamietnutie zákazníckej reklamácie*“ zo dňa 01.04.2022 osobou, u ktorej účastník konania nepredložil inšpektorom SOI oprávnenie výrobcom na vykonávanie záručných opráv, a ktorá nebola ani autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, čo znamená, že predmetná reklamácia bola vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia. Účastník konania tak v čase kontroly ani následne nepreukázal, že vybavil reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, zamietnutím na základe odborného posúdenia.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. V zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. je odborným posúdením písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo preukázané, že účastník konania svoju zákonnú povinnosť upravenú v § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. nesplnil.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 12.08.2022, v ktorom uviedol, že podľa špecifikácie produktu je tapeta klasifikovaná ako neumývateľná a možné odpadávanie perlového vsypu hlavne pri lepení je prípustné charakterom produktu, správny orgán uvádza, že žiadnym spôsobom nespochybňuje tvrdenia účastníka konania, nakoľko Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej aj ako „SOI“) nerozhoduje o opodstatnenosti reklamácie, nemôže posudzovať vady výrobkov a ani nariadiť predávajúcemu, ako má spotrebiteľskú reklamáciu vybaviť. SOI prešetruje reklamačné konanie iba z hľadiska jeho procesnej stránky (dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z.), teda napríklad aj dodržiavanie povinností v zmysle ustanovenia § 18 a §18a zákona č. 250/2007 Z. z.

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.

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.

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.

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní povinnosti predávajúceho zamietnuť reklamáciu výrobku len na základe odborného posúdenia, ak ide o reklamáciu uplatnenú v prvom roku od kúpy výrobku. Zamietnutím reklamácie bez vydaného odborného posúdenia účastník konania nedodrжал zákonom predpísanú povinnosť pri vybavovaní reklamácie, a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Vydanie odborného posúdenia v prípade zamietnutia reklamácie a jeho následné poskytnutie spotrebiteľovi má význam s hľadiska poskytnutia informácie, respektíve presného odôvodnenia, prečo bola reklamácia zamietnutá.

Konaním účastníka konania došlo k upretiu práva spotrebiteľa na informácie, a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana jeho práva na informácie.

K povinnostiam účastníka konania patrí povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Túto povinnosť, ako vyplýva z prešetrenia spotrebiteľského podania č. 171/2022 vykonaného dňa 28.04.2022 a 09.05.2022, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny 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.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť v zmysle § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa až do výšky 66 400 EUR, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. V prospech účastníka konania pri rozhodovaní o výške pokuty správny orgán zohľadnil, že išlo v priebehu jedného roka o prvé porušenie zákonných povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa; nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného

ustanovenia § 18 ods. 6 citovaného zákona. Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokuty na spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení 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 uloženie pokuty 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.

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, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.