

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

---

P/0023/03/2022

Dňa 31.08.2022

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 **EBRA, spol. s r.o.**

sídlo **971 01 Prievidza, Včelárska 1A**

IČO **31 643 698**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 07.07.2022 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 257/2022, zameraného na preverenie spôsobu vybavenia reklamácie výrobku uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy v prevádzkovej jednotke EBRA, 971 01 Prievidza, Včelárska 1A. Účastníkom konania a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie výrobku, ktorý je predmetom spotrebiteľského podania č. 257/2022, je spoločnosť EBRA, spol. s r.o. so sídlom 971 01 Prievidza, Včelárska 1A, a to:

- porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pričom na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 zákona č. 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 aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“) sa neprihliada, nakoľko v čase kontroly dňa 07.07.2022 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 257/2022 zistené, že v poradí druhá reklamácia výrobku „MONTREAL sed. súpr. UBEL + 2 OA+1 AR – Alamo 14/orech“ (dátum objednávky 19.10.2021) uplatnená spotrebiteľom L. B. dňa 05.05.2022 prostredníctvom e-mailovej správy, pričom dňa 08.05.2022 spotrebiteľ doplnil reklamáciu zaslaním vyžiadaných fotografií väd výrobku, bola zamietnutá dňa 03.06.2022 na základe Odborného posúdenia s názvom „Vyjadrenie k reklamácií, ktorá je Zamietnutá RS 22-39“, vypracovaného výrobcom – spoločnosťou MONSET, s.r.o. so sídlom 955 01 Topoľčany, Pivovarnícka 3509, ktoré však neobsahovalo dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Odborné posúdenie s názvom „Vyjadrenie k reklamácií, ktorá je Zamietnutá RS 22-39“ teda neobsahovalo predpísanú náležitosť v zmysle § 18a ods. 1 písm. e) zákona č. 250/2007 Z. z. – dátum vyhotovenia odborného posúdenia, čo znamená, že predmetná reklamácia bola vybavená bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 6 v nadväznosti na § 18a ods. 2 zákona č. 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 **200,00- EUR** slovom **dvesto eur**

### **O d ô v o d n e n i e**

Dňa 07.07.2022 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkovej jednotke EBRA, 971 01 Prievidza, Včelárska 1A zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 257/2022. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkovej jednotky a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie výrobku, ktorý je predmetom spotrebiteľského podania č. 257/2022 je účastník konania – spoločnosť EBRA, spol. s r.o. so sídlom 971 01 Prievidza, Včelárska 1A.

Spotrebiteľ Ľ. B. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 257/2022 uviedol, že dňa 19.10.2021 si objednal výrobok – sedáciu súpravu MONTREAL, a to na základe katalógu v predajni EBRA, Prievidza, nakoľko spotrebiteľ nebol s výrobkom spokojný, dňa 07.02.2022 si uplatnil reklamáciu. Spotrebiteľ však uviedol, že vady boli odstránené len z časti, preto si dňa 05.05.2022 uplatnil v poradí druhú reklamáciu, pričom vady výrobku dodatočne zdokumentoval prostredníctvom fotografií. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že dňa 03.06.2022 predávajúci reklamáciu zamietol prostredníctvom e-mailovej správy.

Spotrebiteľ Ľ. B. k podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- doklad s názvom „Objednávka číslo MO/0399“ zo dňa 19.10.2021; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako objednávateľ uvedený spotrebiteľ Ľ. B.; označenie objednaného tovaru: „*kód položky 13707, MONTREAL sed. súpr. UBEL+2 OA+1 AR – Alamo 14/orech, množstvo 1 ks*“ v celkovej hodnote 1 524,00 EUR
- doklad s názvom „Faktúra číslo 20361/21“ zo dňa 19.10.2021 vystavený k prijatému preddavku v hodnote 300,00 EUR; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako odberateľ uvedený spotrebiteľ Ľ. B.
- doklad s názvom „Faktúra číslo 10516/21“ zo dňa 16.12.2021; na tovar „*kód položky 13707, MONTREAL sed. súpr. UBEL+2 OA+1 AR – Alamo 14/orech,*“ v hodnote 1524,00 EUR po odrátaní vyfakturovaného preddavku FA 20361/21 vo výške 300 EUR celková hodnota 1 224,00 EUR; ako dodávateľ uvedený účastník konania a ako odberateľ uvedený spotrebiteľ Ľ. B.; forma úhrady: hotovosť; spôsob dopravy: dovoz
- paragón č. 28593; na predmetnom paragóne sa nachádza pečiatka účastníka konania; v položke Názov tovaru množstvo, druh, rozmer uvedené „*FA 10516/21*“, v hodnote 1 224,00 EUR
- paragón č. 28594; na predmetnom paragóne sa nachádza pečiatka účastníka konania; v položke Názov tovaru množstvo, druh, rozmer uvedené „*doprava*“, v hodnote 9,00 EUR;
- dokument s názvom „*Oznámenie o prijatí reklamácie č.: RS2022-30*“ zo 14.02.2022; ako dodávateľ uvedený hospodárky subjekt MONSET, s.r.o., Pivovarnícka 3509/20, 955 01 Topoľčany; ako odberateľ uvedený účastník konania; ako zákazník uvedený spotrebiteľ Ľ. B.; dátum prijatia reklamácie 09.02.2022; výrobné číslo reklamovaného tovaru POB: POB-2021-300-001903; popis vady: „*riasanie látky a nespokojnosť s tvrdosťou sedenia*“; postup: „*k zákazníkovi pošleme rekl. technikov*“
- dokument s názvom „*SPRIEVODNÝ LIST – REKLAMÁCIA*“; „*RS 2022/39*“; názov modelu „*MON 28 MONTREAL*“; výrobné číslo/POB: POB-2021-300-

001903; FA: DLV-2021-300-000718; dátum reklamácie 09.02.2022; ako predajca uvedený účastník konania; ako zákazník uvedený spotrebiteľ L. B.; vyjadrenie servisného technika: „*Sedačka doladená. Reklamované vady odstránené.*“; dátum odovzdania zákazníkovi 08.03.2022

- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom L. B. a účastníkom konania v období od 07.02.2022 do 04.06.2022; z ktorej vyplýva, že spotrebiteľ si dňa 07.02.2022 uplatnil reklamáciu vady tovaru „sedacia súprava Montreal“, pričom prílohu e-mailovej správy tvorili fotografie zobrazujúce reklamované vady tovaru; spotrebiteľ si následne dňa 05.05.2022 uplatnil druhú reklamáciu na tovar „sedacia súprava Montreal“, keď uviedol, že je nespokojný s opravou, ktorá bola vykonaná ako spôsob vybavenia prvej reklamácie uplatnenej dňa 07.02.2022, spotrebiteľ ďalej uviedol, že po dvoch mesiacoch od opravy sleduje zhoršenie a preto podáva druhú reklamáciu, pričom v 13 bodoch popísal vady tovaru; zamestnanec účastníka konania v ten istý deň (05.05.2022) požiadal spotrebiteľa o zaslanie fotodokumentácie reklamovaných väd sedacej súpravy; spotrebiteľ následne dňa 08.05.2022 zaslal požadovanú fotodokumentáciu väd výrobku; dňa 03.06.2022 zaslal účastník konania spotrebiteľovi vyjadrenie výrobcu (odborné posúdenie), na základe ktorého bola reklamácia zamietnutá; spotrebiteľ vyjadril účastníkovi konania dňa 04.06.2022 svoju nespokojnosť s vybavením podanej reklamácie
- dokument (odborné posúdenie) s názvom „Vyjadrenie k reklamácií, ktorá je Zamietnutá RS 22-39“, vypracovaný výrobcou – spoločnosťou MONSET, s.r.o. so sídlom 955 01 Topoľčany; reklamácia model MON 28/Montreal; výrobné POB: 2021-300-001903; ako zákazník uvedený spotrebiteľ L. B.; výrobca v dokumente uviedol, že reklamáciu zamietá, nakoľko nevidí dôvod na objektívnu sťažnosť; predmetné odborné posúdenie neobsahovalo dátum vyhotovenia.

Inšpektori SOI za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 257/2022 vykonali dňa 07.07.2022 kontrolu v prevádzkovej jednotke účastníka konania - EBRA, 971 01 Prievidza, Včelárska 1A.

Zamestnanec účastníka konania predložil inšpektorom SOI v čase kontroly dňa 07.07.2022 nasledovné doklady týkajúce sa spotrebiteľského podania č. 257/2022:

- e-mailová správa od výrobcu (MONSET, s.r.o.) zo dňa 01.06.2022 zaslaná účastníkovi konania, v ktorej výrobca zaslal v prílohe vyjadrenie, na základe ktorého bola reklamácia zamietnutá (názov prílohy: „ZAMIETNUTIE RS 39“)
- e-mailová správa zo dňa 01.06.2022, na základe ktorej účastník konania zaslal spotrebiteľovi v prílohe vyjadrenie výrobcu (názov prílohy – „ZAMIETNUTIE RS 39“), ktorým bola reklamácia zamietnutá
- e-mailová komunikácia medzi zamestnancom účastníka konania a spotrebiteľom L. B. v období od 03.06.2022 do 07.06.2022, z ktorej vyplýva, že zamestnanec účastníka konania dňa 03.06.2022 zaslal spotrebiteľovi vyjadrenie výrobcu, na základe ktorého bola reklamácia zamietnutá; načo dňa 04.06.2022 spotrebiteľ vyjadril nesúhlas so zamietnutím reklamácie; pričom následne dňa 05.06.2022 zamestnanec účastníka konania uviedol spotrebiteľovi, že o nesúhlase so zamietnutím reklamácie bude informovať výrobcu; následne sa dňa 06.06.2022 zamestnanec účastníka konania dopytoval spotrebiteľa, či súhlasí s príchodom technika výrobcu, ktorý by danú reklamáciu so spotrebiteľom prediskutoval; s čím spotrebiteľ dňa 07.06.2022 súhlasil

- e-mailová komunikácia medzi výrobcom (MONSET, s.r.o.) a zamestnancom účastníka konania v období od 06.06.2022 do 08.06.2022, z ktorej vyplýva, že zamestnanec účastníka konania dňa 06.06.2022 zaslal výrobcovi e-mailovú správu spotrebiteľa L. B. (zo dňa 04.06.2022), v ktorej spotrebiteľ vyjadril nesúhlas s vybavením reklamácie, na základe čoho vznikla medzi výrobcom a zamestnancom účastníka konania diskusia o vhodnom spôsobe riešenia vzniknutej situácie, pričom výrobca zvolil ako riešenie opätovnú obhliadku vykonanú technikom, ktorý by so spotrebiteľom prediskutoval reklamáciu
- dokument (odborné posúdenie) s názvom „Vyjadrenie k reklamácií, ktorá je Zamietnutá RS 22-39“, vypracovaný výrobcom – spoločnosťou MONSET, s.r.o. so sídlom 955 01 Topoľčany; reklamácia model MON 28/Montreal; výrobné POB: 2021-300-001903; ako zákazník uvedený spotrebiteľ L. B.; výrobca v dokumente uviedol, že reklamáciu zamietla, nakoľko nevidí dôvod na objektívnu sťažnosť; predmetné odborné posúdenie neobsahovalo dátum vyhotovenia (totožný s dokladom, ktorý zaslal spotrebiteľ L. B. k svojmu podaniu).

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 257/2022 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 07.07.2022 zistili, že v poradí druhá reklamácia výrobku „MONTREAL sed. súpr. UBEL + 2 OA+1 AR – Alamo 14/orech“ (dátum objednávky 19.10.2021) uplatnená spotrebiteľom L. B. dňa 05.05.2022 prostredníctvom e-mailovej správy, pričom dňa 08.05.2022 spotrebiteľ doplnil reklamáciu zaslaním vyžiadaných fotografií väd výrobku, bola zamietnutá dňa 03.06.2022 na základe Odborného posúdenia s názvom „Vyjadrenie k reklamácií, ktorá je Zamietnutá RS 22-39“, vypracovaného výrobcom – spoločnosťou MONSET, s.r.o. so sídlom 955 01 Topoľčany, Pivovarnícka 3509, ktoré však neobsahovalo dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Inšpektori SOI teda zistili, že odborné posúdenie s názvom „Vyjadrenie k reklamácií, ktorá je Zamietnutá RS 22-39“ neobsahovalo predpísanú náležitosť v zmysle § 18a ods. 1 písm. e) zákona č. 250/2007 Z. z., a to dátum vyhotovenia odborného posúdenia, a teda na odborné posúdenie nemožno prihliadať, čo znamená že predmetná reklamácia bola vybavená bez odborného posúdenia.

Podľa § 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; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

Podľa § 18a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. musí odborné posúdenie obsahovať

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,
- c) popis stavu výrobku,
- d) výsledok posúdenia,
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

Podľa § 18a ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

Inšpektori 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, pričom na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. sa neprihliada. Tým porušil § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 03.08.2022. Dňa 19.08.2022 (00:22:41 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 25a Správneho poriadku sa na doručenie do elektronickej schránky vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) sa elektronickej úradnej správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenie, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenej alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Správny orgán zaslaním predmetnú elektronickej správy obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom úradného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) do elektronickej schránky účastníka konania s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 19.08.2022 (00:22:41 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručenia. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronickej správa za doručenie.

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.

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 v poradí druhá reklamácia výrobku „MONTREAL sed. súpr. UBEL + 2 OA+1 AR – Alamo 14/orech“ (dátum objednávky 19.10.2021) uplatnená spotrebiteľom Ľ. B. dňa 05.05.2022 prostredníctvom e-mailovej správy, pričom dňa 08.05.2022 spotrebiteľ doplnil reklamáciu zaslaním vyžiadaných fotografií väd výrobku, bola zamietnutá dňa 03.06.2022 na základe Odborného posúdenia s názvom „Vyjadrenie k reklamácii, ktorá je

Zamietnutá RS 22-39“, vypracovaného výrobcom – spoločnosťou MONSET, s.r.o. so sídlom 955 01 Topoľčany, Pivovarnícka 3509, ktoré však neobsahovalo dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Odborné posúdenie s názvom „Vyjadrenie k reklamácii, ktorá je Zamietnutá RS 22-39“ teda neobsahovalo predpísanú náležitosť v zmysle § 18a ods. 1 písm. e) zákona č. 250/2007 Z. z. – dátum vyhotovenia odborného posúdenia, čo znamená, že predmetná reklamácia bola vybavená bez odborného posúdenia

V zmysle § 18a ods. 1 písm. e) zákona č. 250/2007 Z. z. musí odborné posúdenie okrem iného obsahovať dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

V zmysle § 18a ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, neprihliada.

Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo preukázané, že účastník konania svoju zákonnú povinnosť upravenú v § 18 ods. 6 v nadväznosti na § 18a ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. nesplnil.

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, pričom na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. sa neprihliada. 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, pričom na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. sa neprihliada. Túto povinnosť, ako

vyplýva z prešetrenia spotrebiteľského podania č. 257/2022 vykonaného dňa 07.07.2022, 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 reklamáci, 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 v nadväznosti na § 18a ods. 2 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.