

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

Číslo: P/0032/03/2023

Dňa 27.06.2023

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona číslo 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 § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR 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 **Alpha shop s.r.o.**
sídlo **018 51 Nová Dubnica, Pribinove sady 30/9**
IČO **52 057 682**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 06.03.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 41/2023 zameraného na nevybavenie reklamácie výrobku. Spotrebiteľka H. H. zakúpila výrobok cez internetový eshop www.jozko.sk. Internetový obchod www.jozko.sk prevádzkuje spoločnosť Alpha shop s.r.o., so sídlom 018 51 Nová Dubnica, Pribinove sady 30/9 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu a vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom**, nakoľko reklamácia dodaného tovaru - vankúš, zakúpený dňa 19.12.2022 a reklamácia uplatnená toho istého dňa, t. j. 19.12.2022 s uvedením popisom vady „*vankúš nie je ten istý, čo som si objednala*“, nebola spotrebiteľka poučená o jej právach a vybavená v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, čím bol porušený **§ 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**,

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

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 06.03.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „Inšpektorát SOI“) prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 41/2023 zameraného na nevybavenie reklamácie výrobku. Spotrebiteľka H. H. zakúpila výrobok cez internetový eshop www.jozko.sk. Internetový obchod www.jozko.sk prevádzkuje účastník konania, t. j. spoločnosť Alpha shop s.r.o., so sídlom 018 51 Nová Dubnica, Pribinove sady 30/9.

Spotrebiteľka H. H. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod č. 41/2023, uviedla, že si dňa 16.11.2022 cez vyššie spomínanú stránku www.jozko.sk objednala tovar, ktorý ihneď aj uhradila a opakovane ich kontaktovala ohľadom jeho doručenia. Spotrebiteľka H. H. uviedla, že je problematické sa k nim dovolať a na e-maily neodpovedajú, podarilo sa jej to až po mesiaci, kde jej oznámili, že jej objednávku neevidujú. Spoločnosť objednávku neskôr našla, ale dohodli sa, že jej ju pošlú bez opaskov, nakoľko ich nemajú skladom a zaplatené peniaze za opasky vrátia. Doručená objednávka bola bez opaskov (2 ks), bez tričiek (3 ks) a zaslali vankúš, ktorý nebol objednaný a o ktorý nemá spotrebiteľka záujem. Spotrebiteľka H. H. ďalej uviedla, že za opasky jej vrátili platbu dňa 10.01.2023, ale trička a vankúš nie sú doriešené stále.

Spotrebiteľka H. H. k podaniu zaslala nasledovné kópie dokladov:

1. Objednávka č. 18403 zo dňa 16.11.2022 v celkovej hodnote 51, 95 EUR
2. Potvrdenie o prijatí platby za objednávku č. 18403 zo dňa 16.11.2022
3. E-mail zo dňa 20.11.2022, odoslaný z e-mailovej adresy spotrebiteľky H. H. na e-mailovú adresu info@jozko.sk, kde sa spotrebiteľka pýta, kedy jej bude objednávka odoslaná.
4. E-mail zo dňa 07.12.2022, odoslaný z e-mailovej adresy predávajúceho info@jozko.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľky H. H., kde sa ospravedlňujú, že 2 položky nemajú skladom a pýtajú sa, či majú zaslať oblečenie samostatne alebo celú objednávku spolu.
5. E-mail zo dňa 07.12.2022, odoslaný z e-mailovej adresy spotrebiteľky H. H. na e-mailovú adresu info@jozko.sk, že ak objednávku pošlú budúci týždeň, tak to môžu poslať spolu.
6. E-mail zo dňa 07.12.2022, odoslaný z e-mailovej adresy spotrebiteľky H. H. na e-mailovú adresu info@jozko.sk, že či jej bola odoslaná objednávka bez opaskov.
7. E-mail zo dňa 19.12.2022, odoslaný z e-mailovej adresy spotrebiteľky H. H. na e-mailovú adresu info@jozko.sk, kde uvádza, že jej bol doručený tovar z dlho očakávanej objednávky a okrem opaskov jej neboli doručené trička, a či jej za tento tovar bude tiež vrátená platba a vankúš, ktorý jej bol doručený, nie je ten čo si objednala. Žiada vrátiť peniaze alebo vymeniť vankúš.
8. E-mail zo dňa 27.12.2022, odoslaný z e-mailovej adresy spotrebiteľky H. H. na e-mailovú adresu info@jozko.sk, kde uvádza, že za nedodané opasky jej stále neboli vrátené peniaze. Za trička, ktoré jej tiež neboli dodané, či jej vrátia peniaze alebo jej ich ešte doručia a za doručený iný vankúš žiada vrátiť peniaze alebo vymeniť.
9. E-mail zo dňa 09.01.2023, odoslaný z e-mailovej adresy predávajúceho info@jozko.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľky H. H., kde jej oznamujú, že platbu má spotrebiteľka poukázanú, trička dopyšlú, za čo sa ospravedlňujú.
10. E-mail zo dňa 10.01.2023, odoslaný z e-mailovej adresy spotrebiteľky H. H. na e-mailovú adresu info@jozko.sk, kde uvádza, že peniaze za opasky dostala, ale za vankúš nie, tak sa pýta, či jej bude vankúš vymenený, alebo ho má najskôr poslať a či v takom prípade, jej bude preplatené poštovné.

11. Faktúra č. 0000232022 zo dňa 16.11.2022, dodávateľ Alpha shop s.r.o., 018 51 Nová Dubnica, Pribinove sady 30/9.

Účastník konania inšpektorom SOI k predmetnej reklamácií predložil nasledovné písomnosti:

1. Faktúra č. 0000232022 zo dňa 16.11.2022 v celkovej hodnote 48,76 EUR.
2. Doklad s objednanými položkami bez 2 ks opaskov á 1,99 EUR/ks.
3. Detail platby zo dňa 09.01.2023 v hodnote 3,98 EUR – vrátené peniaze za 2 ks nedodaných objednaných opaskov.
4. E-mail zo dňa 09.01.2023, odoslaný z e-mailovej adresy predávajúceho info@jozko.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľky H. H., kde jej oznamujú, že platbu má spotrebiteľka poukázanú, trička dopyšlú, za čo sa ospravedlňujú.
5. E-mail zo dňa 10.01.2023, odoslaný z e-mailovej adresy spotrebiteľky H. H. na e-mailovú adresu info@jozko.sk, kde uvádza, že peniaze za opaky dostala, ale za vankúš nie, tak sa pýta, či jej bude vankúš vymenený, alebo ho má najskôr poslať a či v takom prípade, jej bude preplatené poštovné.
6. Zásielka s doposlanými tričkami zo dňa 23.01.2023 + podací lístok
7. E-mail zo dňa 06.03.2023, odoslaný z e-mailovej adresy predávajúceho info@jozko.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľky H. H., kde vyzývajú spotrebiteľku na zaslanie vankúša v prípade výmeny alebo vrátenia tovaru.

Pri prešetroení spotrebiteľského podania inšpektori zistili, že spotrebiteľka H. H. si dňa 19.12.2022 uplatnila reklamáciu s uvedením popisu vady: „vankúš nie je ten istý, čo som si objednala“. Z dokladov zaslaných spotrebiteľkou H. H. a účastníkom konania k prešetrovanému podaniu inšpektori zistili, že účastník konania nevybavil reklamáciu uplatnenú spotrebiteľkou H. H. dňa 19.12.2022, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V zmysle § 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 len zákon č. 250/2007 Z. z.) 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.

V zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. 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.

V zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

V zmysle § 622 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V zmysle § 623 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť predávajúceho poučiť spotrebiteľku o jej právach podľa všeobecného predpisu a vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 06.03.2023, ktorého kópiu prevzal účastníka konania, ktorý bol prítomný pri kontrole.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 24.05.2023, ktoré účastník konania v odbernej lehote neprevzal.

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 nedozvedel.

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

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota

je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 zákona o e-Governmente sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručení, ak je adresátom orgán verejnej moci, uložením elektronickej úradnej správy alebo iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje sa do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel alebo, ak sa nedoručuje do vlastných rúk, v deň bezprostredne nasledujúci po uložení elektronickej úradnej správy.

Správny orgán zaslal predmetnú správu obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 09.06.2023 (00:22:03 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 elektronická správa za doručení.

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 vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 06.03.2023 uviedol, že spotrebiteľka vankúš nezaslala späť na výmenu alebo vrátenie. Rovnako v emaili nebola žiadna fotodokumentácia údajného nesprávneho vankúša, a z toho dôvodu sa nejedná o reklamáciu, nakoľko reklamácia začína plynúť dňom prijatia tovaru na reklamáciu, čo sa v tomto prípade nestalo. Tričká boli doposlané spotrebiteľke v lehote 30 dní od informácie/reklamácie a za nedodané opasky bola vrátená platba v lehote 30 dní od prijatia/zaslania emailu, t. j. dňa 09.01.2023

Účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 12.06.2023 uviedol, že konanie je neopodstatnené, vzhľadom na skutočnosť, že je založené na nevybavenie reklamácie do 30 dní, pričom podľa platnej legislatívy, reklamácia začína plynúť dňom prijatia tovaru na reklamáciu, čo sa v tomto prípade nikdy nestalo, keďže zákazník tovar nikdy nezaslal na reklamáciu ani nijako nezdokladoval údajnú odlišnosť dodaného tovaru.

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. 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. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na to, že následkom porušenia povinnosti poučiť spotrebiteľku o jej právach a vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľkou v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia bola spotrebiteľka vystavená do stavu právnej neistoty napriek tomu, že zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje pre vybavenie reklamácie presne určenú lehotu a povinnosť poučiť spotrebiteľa o jeho právach. Spotrebiteľka bola nútená sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľky a vykonanou kontrolou dňa 06.03.2023 inšpektormi SOI potvrdila jej

opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona č. 250/2007 Z. z. 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.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste poukázať aj na rozsudok Najvyššieho súdu SR z 9. decembra 2010, sp. zn. 8 Sžo/389/2009, kde sa uvádza, že reklamačné konanie sa začína podaním reklamácie a končí sa jej vybavením v zákonom stanovenej lehote. Ako každý právny úkon, aj reklamácia musí spĺňať všeobecné náležitosti právneho úkonu vymedzené v § 34 a nasl. zákona 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Zároveň musí spĺňať osobitné náležitosti vyžadované pre tento konkrétny právny úkon. Medzi tieto náležitosti patrí predovšetkým označenie subjektov oprávneného a povinného, okamih reklamácie, t. j. zachovanie prekluzívnej reklamačnej lehoty, a obsah reklamácie, t. j. práva a povinnosti subjektov reklamácie. Vo vzťahu k obsahu reklamácie je potrebné, aby oprávnený vymedzil svoje požiadavky, stručne ich odôvodnil a uviedol rozsah svojich nárokov. Vytýkané vady na vykonanom diele a požadované odstránenie nedostatkov zahrnuté v liste predstavujú splnenie aj tejto náležitosti. Správny orgán ďalej uvádza, že spotrebiteľka všetky tieto náležitosti splnila, keď sa aj viackrát prostredníctvom e-mailu dožadovala odpovede ohľadne reklamácie vankúša, ale účastník konania viackrát opomenul žiadosť o informáciu, ako má postupovať pri reklamacii vankúša. Účastník konania vyzval spotrebiteľku na zaslanie vankúša až v čase konania kontroly, t. j. dňa 06.03.2023 a to znamená, že spotrebiteľka bola nútená sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly. V zmysle vyššie uvedeného, má správny orgán dokázané vykonanou kontrolou, že predávajúci porušil povinnosť v zmysle § 18 ods. 4 zákona 250/2007 Z. z., nakoľko v prípade uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo ním určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu. Túto povinnosť účastník konania opomenul aj keď sa spotrebiteľka viackrát dožadovala týchto informácií.

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.

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

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť poučiť spotrebiteľku o jej právach a vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 č. 250/2007 Z. z. Spotrebiteľka musela strpieť reklamačné konania po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebola oboznámená s výsledkom reklamačného konania, nemohla podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky v prípade uplatnenia si svojho práva prostredníctvom súdu.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktoré sa potvrdilo.

Správny orgán ako orgán dohľadu zastáva názor, že v prípade porušenia povinnosti predávajúceho poučiť spotrebiteľku o jej právach a vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v zákone č. 250/2007 Z. z., a to práva na ochranu ekonomických záujmov a práva na informácie.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho poučiť spotrebiteľku o jej právach a vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Túto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 06.03.2023 pri prešetroaní spotrebiteľského podania č. 41/2023 zameraného na nevybavenie reklamácie výrobku, ktorý spotrebiteľka H. H. zakúpila cez internetový eshop www.jozko.sk, ktorý prevádzkuje 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 procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. SOI môže v rámci svojich kompetencií vykonávať prešetrovania spotrebiteľských reklamácií z hľadiska ich procesnej stránky, teda z hľadiska dodržiavania ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. SOI nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho, akým spôsobom má reklamáciu vybaviť. Neposudzuje taktiež opodstatnenosť reklamácie a ani jednotlivé vady výrobkov. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. až do výšky 66 400 EUR za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. Správny orgán uložil pokutu s ohľadom na rozsah zistených nedostatkov a závažnosť porušenia zákonných povinností na spodnej hranici zákonnej sadzby, pričom považuje pokutu v danej výške, aj s ohľadom na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú môže správny orgán za porušenie povinností v zmysle citovaného zákona uložiť, za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona.

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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 06.03.2023, vyjadrením účastníka konania v inšpekčnom zázname

zo dňa 06.03.2023, vyjadrením účastníka konania zaslaným dňa 12.06.2023 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, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu, ako aj preventívnu funkciu.

Pri určovaní výšky postihu správny orgán vychádzal z ustanovenia § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. v zmysle ktorého zohľadnil charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, spočívajúce v porušení zákonom chránených práv spotrebiteľa.

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

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.