

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

Číslo: P/0140/03/2023

Dňa 29.02.2024

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. d) 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: **NEW YORKER Slovakia, s.r.o.**

sídlo: **Cintorínska 7, 811 08 Bratislava**

IČO: **31 407 536**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 04.08.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 300/2023 v prevádzkarni NEW YORKER Slovakia, s.r.o., Gen. M. R. Štefánika 426 Trenčín a dňa 27.10.2023 na základe zaslaných dokladov na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a predávajúcim zodpovedajúcim za vybavenie reklamácie, ktorá bola predmetom spotrebiteľského podania č. 300/2023 je spoločnosť NEW YORKER Slovakia, s.r.o. so sídlom Cintorínska 7, 811 08 Bratislava (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Reklamácia zakúpeného tovaru bola uplatnená spotrebiteľom dňa 10.06.2023. Podľa ust. § 18 ods. 4 zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“) je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a spôsobom taxatívne stanoveným zákonom. Kontrolou dňa 04.08.2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení podnetu č. 300/2023 zistené, že účastník konania ako predávajúci, nevybavil reklamáciu spotrebiteľky ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z., predávajúci reklamáciu vybavil v deň jej prijatia, t. j. dňa 10.06.2023, tým, že spotrebiteľke vydal nákupnú poukážku v hodnote 19.99 eur, týmto konaním došlo k **porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.**
- pre porušenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá má obsahovať predpísané údaje a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamacii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Vykonanou kontrolou dňa 27.10.2023 bolo inšpektormi SOI zistené, že účastníkom konania predložená evidencia reklamácií neobsahovala k uplatnenej reklámácii spotrebiteľky, ktorá bola predmetom spotrebiteľského podania č. 300/2023 údaje, ktoré predpisuje zákon č. 250/2007 Z. z., a to poradové číslo prijatej reklamácie, dátum a spôsob vybavenia reklamácie. Týmto došlo k **porušeniu § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z.**

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 **300,- EUR** slovom: **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.08.2023 a 27.10.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 300/2023. Predávajúcim zodpovedným za vybavenie reklamácie, ktorá bola predmetom spotrebiteľského podania č. 300/2023 je účastník konania, t. j. spoločnosť NEW YORKER Slovakia, s.r.o. so sídlom Cintorínska 7, 811 08 Bratislava.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 300/2023 týkajúceho sa reklamácie zakúpeného tovaru - dámskych riflí „03926 Fishbone Sister Jean“. Spotrebiteľka M. Ď. vo svojom podaní uvádza, že v marci (27.03.2023) si zakúpila v predajni New Yorker riflové nohavice značky Fishbone (FB Sister). Napriek niekoľkým praniam sa z nohavíc šíri chemický zápach, ktorý nezmizol ani po niekoľkých praniach, z tohto dôvodu sa rozhodla nohavice reklamovať. Podľa spotrebiteľky predávajúci najskôr reklamáciu nechcel prijať, neskôr tvrdil, že si musí dať vyhotoviť odborný posudok. Nakoniec však reklamáciu predávajúci prijal a uznal vadu s dodatkom, že ide o dobrú vôľu predajcu a nie zákonnú povinnosť. Reklamácia bola vybavená vystavením poukážky na ďalší nákup, ale k súhlasu s takýmto spôsobom vybavenia bola spotrebiteľka donútená.

Spotrebiteľka M. Ď. k svojmu podaniu predložil nasledujúce kópie dokladov:

- nadobúdací doklad č. 1676 transakcia č. 206643, zo dňa 27.03.2023,
- reklamačný lístok zo dňa 10.06.2023 vystavený New Yorker OC Max Trenčín,
- fotodokumentácia značenia a bezpečnostných upozornení na zakúpenom tovare predložené doklady sú súčasťou administratívneho spisu.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 300/2023 vykonali inšpektori SOI dňa 04.08.2023 v prevádzkarni účastníka konania New Yorker Slovakia s.r.o., gen. M.R. Štefánika 426 Trenčín kontrolu.

Okrem kópií dokladov, ktoré k svojmu podaniu zaslala spotrebiteľka M. Ď., účastník konania predložil inšpektorom SOI nasledujúce doklady:

- poukážka č. 37110807 zo dňa 10.06.2023; vystavená na sumu 19,99 EUR, kde je uvedené: „vybavenie reklamácie..“

- doklad o vrátení NÁVRAT – Transakcia č. 80275 zo dňa 10.06.2023 na hodnotu 19,99 EUR.

Reklamácia spotrebiteľky M. Ď. je priložená pri uzávierke zo dňa 10.6.2023, kde je k reklamácií priložená poukážka na 19,99 eur zo dňa 10.6.2023 a doklad Návrat – Transakcia č : 80375, ktorú podpísaná spotrebiteľkou M.Ď. Doklady predložené účastníkom konania sú súčasťou inšpekčného záznamu zo dňa 04.08.2023

Inšpektori SOI na základe predložených dokladov zo strany spotrebiteľa M. Ď. a účastníka konania zistili, že účastník konania ako predávajúci nevybavil uplatnenú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď nevybavil reklamáciu spotrebiteľa M. Ď. ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z., predávajúci reklamáciu vybavil v deň jej prijatia, t. j. dňa 10.06.2023, tým, že spotrebiteľke vydal nákupnú poukážku v hodnote 19.99 eur.

V zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z.: vybavením reklamácie je 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 § 18 ods. 4 zákona 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 § 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.

Inšpektori SOI teda pri kontrole zo dňa 04.08.2023 zistili, že účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.

Inšpektori SOI ďalej pri kontrole zo dňa 04.08.2023 konštatovali, že na prevádzkarni nebola inšpektorom SOI predložená evidencia reklamácii, keď boli predložené len denné uzávierky, pri ktorých sú priložené kópie dokladov reklamačných lístkov zaradených podľa dátumu a s priloženými kópiami dokladov o vrátení finančnej čiastky formou poukážky alebo hotovosť alebo vrátenie finančnej čiastky na účet podľa spôsobu úhrady tovaru pri kúpe, alebo výmena tovaru. Na základe uvedených skutočností si inšpektori SOI vyžiadali od účastníka konania zaslať, resp. predložiť v termíne do 11.08.2023 evidenciu reklamácií za rok 2023.

Inšpekčný záznam zo dňa 04.08.2023 prevzala na prevádzkarni prítomná zamestnankyňa účastníka konania – vedúca predajne R. K.

Nakoľko účastník konania v stanovenom termíne nezaslal požadovanú evidenciu reklamácií za rok 2023, bola účastníkovi konania dňa 05.06.2023 zaslaná prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky výzva na zaslanie evidencie reklamácií prijatých od 01.04.2023 do 30.06.2023.

Dňa 08.09.2023 zaslal účastník konania prostredníctvom e-mailovej správy požadovanú evidenciu reklamácií za obdobie od 01.04.2023 do 30.06.2023.

Inšpektori SOI na základe zaslanej evidencie reklamácií za obdobie od 01.04.2023 do 30.06.2023 vykonali dňa 27.10.2023 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj kontrolu, pričom zistili, že účastníkom konania predložená evidencia reklamácií neobsahovala k uplatnenej reklamáci spotrebiteľky, ktorá bola predmetom spotrebiteľského podania č. 300/2023 údaje, ktoré predpisuje zákon č. 250/2007 Z. z., a to poradové číslo prijatej reklamácie, dátum a spôsob vybavenia reklamácie.

V zmysle § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Inšpektori SOI teda pri kontrole zo dňa 27.10.2023 zistili, že účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z.

Inšpekčný záznam zo dňa 27.10.2023 obsahujúci predmetné zistenia bol účastníkovi konania dňa 30.10.2023 zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do jeho elektronickej schránky.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 02.02.2023, ktoré účastník konania prevzal dňa 05.02.2023.

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 nevyužil svoje právo a k začatému správne konaniu nedoručil svoje vyjadrenie.

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 poukazuje na legálnu definíciu vybavenia reklamácie, ktorá umožňuje niekoľko spôsobov, akými možno reklamáciu vybaviť, a to odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím. Ak reklamácia bola uznaná, tak ide o výzvu na prevzatie - v závislosti od spôsobu vybavenia reklamácie - opraveného výrobku, nového výrobku, kúpnej ceny alebo zľavy z kúpnej ceny.

Orgán dohľadu uvádza, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že bolo reklamačné konanie ukončené. V súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa sa vybavením reklamácie 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. Ani k jednému z uvedených spôsobov vybavenia reklamácie spotrebiteľky však zo strany účastníka konania ako predávajúceho nedošlo v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote na vybavenie reklamácie odo dňa jej uplatnenia dňa 10.06.2023.

Účastník konania znemožnil spotrebiteľovi realizáciu jeho nároku vyplývajúceho mu z riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu možno totiž považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú s ohľadom na to, či je vada odstrániteľná alebo nie, čím účastník konania naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 18 ods. 4 zákona.

Účastník konania vystupuje v pozícii predávajúceho, teda kvalifikovaného subjektu, ktorému právna úprava týkajúca sa reklamačného konania musí byť zrejmá a teda vzhľadom na odborné znalosti sa prezumuje, že predávajúci nebude využívať ako spôsob vybavenia reklamácie spôsobom, ktorý zákon nepozná.

Správny orgán dodáva, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán si dovoľuje poukázať na rozhodnutie NS SR sp. Zn. 5Sžf 65/2011, v ktorom je rozobratá zásada „*vigilantibus iura scripta sunt*“ t.j. že práva patria bdelym, resp. zákony sú písané pre tých, ktorí dbajú o svoje práva. Taktiež správny orgán poukazuje na ust. § 15 zákona č. 400/2015 Z.z. z ktorého dikcie vyplýva, že o všetkom čo bolo v Zbierke zákonov vyhlásené, sa má zato, že dňom vyhlásenia sa stalo známym každému koho sa to týka.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť skutočnosť, že ak by spotrebiteľka s uvedeným spôsobom vybavenia reklamácie (vrátením kúpnej ceny vo forme poukážok) súhlasila a s ponúkaným spôsobom vybavenia reklamácie sa stotožnila, nie je správne orgánu zrejmé,

aký motív by mala na podanie podnetu a prešetrenia spôsobu vybavenia reklamácie, ktorý spotrebiteľke nevyhovoval.

Vybavenie reklamácie vrátením kúpnej ceny vo forme poukážok v hodnote reklamovaného výrobku tak ako účastník konania vykonal, nie je možné považovať ani za jeden zo spôsobov vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Samotný zákon upravuje ako jeden zo spôsobov vybavenia reklamácie vrátenie kúpnej ceny, avšak predávajúci nemôže viazať následne vrátenie kúpnej ceny na nákup v obchodnej sieti účastníka konania, nakoľko zákon takýto spôsob viazania následného predaja vrátením kúpnej ceny vo forme darčkových poukážok nepozná, čím nedošlo k naplneniu zmyslu a účelu vybavenia reklamácie jedným zo zákonne stanoveným taxatívne určených spôsobov. Vrátenie kúpnej ceny vo forme takej ako bola zaplatená za výrobok spotrebiteľom (vyplatením peňazí alebo poukázaním na bankový účet) je spôsob, ktorý sleduje a napĺňa cieľ zákona, pričom ak spotrebiteľ reklamuje výrobok a následne nie je spokojný s tým, že výrobok počas záručnej doby vykazoval vady, má právo na to, aby mohol peňažné prostriedky použiť v inej prevádzke u iného subjektu podľa svojho uváženia vzhľadom k novej nespokojnosti s predávajúcim a jeho sortimentom navyše za situácie, keď spotrebiteľka s uvedenou formou vyplatenia kúpnej ceny nebola spokojná, čo bolo dôvodom na vykonanie kontroly a prešetrenie namietanej skutočnosti pri vybavovaní jej spotrebiteľskej reklamácie.

Porušenie povinností na strane predajcu vybaviť reklamáciu riadne a včas je porušením práv ochrany spotrebiteľa. Reklamáciou sa vo všeobecnosti rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby (§ 2 písm. l) zák. č. 250/2007 Z.z.).

Ochrana spotrebiteľa je problematikou, pri ktorej sa stretávajú početné predpisy súkromného a verejného práva s cieľom zabezpečiť adekvátnu ochranu spotrebiteľa tradične považovaného za slabšiu stranu v zmluvných vzťahoch uzavieraných s podnikateľom.

Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 04.08.2023 a dňa 27.10.2023 inšpektormi SOI, potvrdila jeho 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. Správny orgán ďalej

uvádza, že spotrebiteľ všetky tieto náležitosti splnil, ale účastník konania opomenul splniť povinnosti, ktoré zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ako predávajúcemu ukladá. V zmysle vyššie uvedeného, má správny orgán vykonanou kontrolou dokázané, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť v zmysle § 18 ods. 4 a 10 zákona č. 250/2007 Z. z..

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 povinnosti, spôsob a následky porušenia povinností.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť 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.

Správny orgán vzal do úvahy aj tú skutočnosť, že účastník konania porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje, a to aj údaje o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, predložená evidencia neobsahovala všetky zákonom predpísané údaje.

Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania porušil svoje povinnosti uložené mu zákonom a zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Spotrebiteľ sa musel domáhať ochrany svojich práv a na štátnom orgáne.

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 vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať zákonom stanovené údaje, došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v zákone č. 250/2007 Z. z.

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 prešetrenia 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, a to jedným zo spôsobov v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z.

Z dikcie ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. vyplýva pre správny orgán povinnosť uložiť pokutu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, až do výšky 66 400 EUR. Pokuta 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 adekvátne. 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 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.