

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

Číslo: P/0037/03/2024

Dňa 29.07.2024

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: **ASKO – NÁBYTOK, spol. s r.o.**

sídlo: **821 04 Bratislava, Cesta na Senec 2B**

IČO: **35 909 790**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 30.04.2024 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 117/2024 týkajúceho sa uplatnenej reklamácie vady výrobku *sedacia súprava Dvojsedák Bruno*, zákazka č. 2568438/4-432 zo dňa 15.12.2022. Predávajúcim zodpovedajúcim za kontrolné zistenia, ktoré boli predmetom spotrebiteľského podania č. 117/2024 je spoločnosť ASKO - NÁBYTOK, spol. s r.o. so sídlom 821 04 Bratislava, Cesta na Senec 2B (ďalej aj ako „účastník konania“), 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, 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.“ alebo „zákon o ochrane spotrebiteľa“) sa neprihliada**, nakoľko v čase kontroly dňa 30.04.2024 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 117/2024 zistené, že v poradí prvá reklamácia výrobku *sedacia súprava Dvojsedák Bruno* uplatnená spotrebiteľom J. G. dňa 09.11.2023 s popisom vady: „*Sedacie časti nelícujú, opierka a roh sedenia vytrča. Je presedená*“ bola zamietnutá na základe dokladu zo dňa 28.11.2023 s názvom „Protokol o oprave“, ktorý však neobsahoval predpísané náležitosti odborného posúdenia v zmysle § 18a ods. 1 písm. a), b), c) a d) zákona č. 250/2007 Z. z., keď v doklade chýbalo: identifikácia osoby, ktorá vykonala odborné posúdenie, presná identifikácia posudzovaného výrobku, popis stavu výrobku a výsledok 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**

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 **800,- EUR** slovom: **osemsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.04.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) na základe predložených dokladov kontrolu v sídle Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 117/2024 týkajúceho sa uplatnenej reklamácie vady výrobku *sedacia súprava Dvojsedák Bruno* (zákazka č. 2568438/4-432 zo dňa 15.12.2022; výrobok vyskladnený spotrebiteľovi dňa 23.12.2022). Predávajúcim zodpovedajúcim za kontrolné zistenia, ktoré boli predmetom spotrebiteľského podania č. 117/2024 je účastník konania, t. j. spoločnosť ASKO - NÁBYTOK, spol. s r.o. so sídlom 821 04 Bratislava, Cesta na Senec 2B.

Kontrola bola zameraná na **prešetrenie spotrebiteľského podania č. 117/2024** a dodržiavanie ustanovení zákonov:

- 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
- 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
- zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Spotrebiteľka J. G. v doručenom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 117/2024 uviedla, že sedáciu súpravu si zakúpila v predajni ASKO Nábytok Prievidza, Hornonitrianska cesta 1282/3. Reklamáciu podala z dôvodu, že dodaná sedačka nezodpovedala vzorke vystavenej v predajni, na základe ktorej sa rozhodla ju kúpiť. Sedačku kúpila nie len z dôvodu úžitkovej hodnoty, ale aj estetickej stránky. Prvá reklamácia bola podaná dňa 09.11.2023 a druhá reklamácia bola podaná dňa 23.01.2024. Reklamácia bola zamietnutá. Spotrebiteľka žiada o preskúmanie a objektívne posúdenie vyššie uvedeného.

Spotrebiteľka J. G. k svojmu podaniu zaslala nasledujúce doklady:

- zákazka č. 2568438/4-432 zo dňa 15.12.2022 s vyznačeným vyskladnením 23.12.2022 na tovar Dvojsedák Bruno v cene 395,00 € (vlastný odvoz)
- doklad „Protokol o oprave“ zo dňa 28.11.2023
- doklad „Oznámenie zákazníckej služby“: „Rekla.-Dátum 23.01.2024 – uplatnenie 2.reklamácie, Jednoznačný popis škody: „*Sedacie časti nelicujú, opierka a roh sedenia vytrča, je presedená, nekvalitne vypracovaná*“. Zákazník navrhuje: „*Dodanie nového kusu alebo vrátenie peňazí*“.
- doklad „Zákazka č.2568438/00“ zo dňa 13.02.2024 „*oznamujeme Vám, že Vaša reklamácia tovaru R148/2024 na nevzhľadné a nerovné švy na základe zrealizovaného*

odborného posúdenia posudzovateľa zo dňa 28.11.2023 nebola uznaná ako dôvodná a z našej strany je potrebné ju zamietnuť.“

- fotodokumentácia sedacej súpravy.

Dňa 22.03.2024 Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania výzvu na zaslanie dokladov k prešetreniu spotrebiteľského podania č. 117/2024. Účastník konania mal na základe výzvy konkrétne predložiť nasledovné doklady: doklad o kúpe – faktúru k zákazke č. 2568438/00, zákazníčke č. 45632219 a doklady o uplatnení a o spôsobe vybavenia reklamácií k zákazke č. 2568438/00.

Na základe výzvy Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj zo dňa 22.03.2024 zaslal účastník konania dňa 16.04.2024 prostredníctvom e-mailovej správy vyjadrenie k spotrebiteľskému podaniu č. 117/2024 a kópie nasledovných dokladov:

- zákazka č. 2568438/4-432 zo dňa 15.12.2022, doklad totožný s predloženým od spotrebiteľky
- doklad „Oznámenie zákazníckej služby“: Rekla.-Dátum 09.11.2023 – uplatnenie 1.reklamácie popis škody :„*Sedacie časti nelicujú, opierka a roh sedenia vytrča. Je presedená.*“; opatrenie na vybavenie reklamácie: „*Výmena dvojsedačku*“
- doklad „Zákazka č.2568438/00“ zo dňa 01.12.2023: „*.....oznamujeme Vám, že Vaša reklamácia tovaru esteticky nevzhľadné a nerovné švy na základe zrealizovaného odborného posúdenia posudzovateľa zo dňa 28.11.2023 nebola uznaná ako dôvodná a z našej strany je potrebné ju zamietnuť....*“
- doklad „Protokol o oprave“ zo dňa 28.11.2023: č kúpnej zmluvy: 2568438, „POSUDEK“; popis vady: „*zákazníkovi se nelíbi estetický vzhled švy medzi operkami v zádech sedací část mezi sedáky. Reklamace po 1 roce*“; návšteva technika prebehla: 28.11.2023, s podpisom zákazníka a technika – doklad nespĺňa náležitosti odborného posúdenia v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, keď chýba presná identifikácia osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, presná identifikácia posudzovaného výrobku, popis stavu výrobku, výsledok posúdenia
- doklad „Zákazka č.2568438/00“ zo dňa 13.02.2024: „*.....oznamujeme Vám, že Vaša reklamácia tovaru R148/2024 na nevzhľadné a nerovné švy na základe zrealizovaného odborného posúdenia posudzovateľa zo dňa 28.11.2023 nebola uznaná ako dôvodná a z našej strany je potrebné ju zamietnuť....*“, doklad totožný s predloženým od spotrebiteľky
- fotodokumentácia reklamovanej sedacej súpravy v celkovom počte 20 strán, rozmer A4

Na základe zaslaných dokladov od spotrebiteľky J. G. a od účastníka konania bolo inšpektormi SOI pri kontrole zo dňa 30.04.2024 zistené nasledovné:

- spotrebiteľka J. G. si zakúpila predmetný tovar – sedaciu súpravu v predajni ASKO-NÁBYTOK, Hornonitrianska cesta 1282/3, Prievidza dňa 15.12.2022, ktorý bol vyskladnený dňa 23.12.2022. Dňa 09.11.2023 si spotrebiteľka uplatnila prvú reklamáciu počas prvých 12 mesiacoch od kúpy prostredníctvom internetového formuláru, ktorú účastník konania ukončil dňa 01.12.2023, a to zamietnutím na základe dokladu zo dňa 28.11.2023 s názvom „Protokol o oprave“ posudzovateľa „technika“, ktoré však nespĺňa náležitosti odborného posúdenia v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, keď chýba presná identifikácia osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, presná identifikácia posudzovaného výrobku, popis stavu výrobku, výsledok posúdenia.

Účastník konania vybavil prvú uplatnenú reklamáciu spotrebiteľkou, prijatú počas prvých 12 mesiacoch od kúpy zamietnutím v zákonom stanovenej lehote, zamietol ju však na základe dokladu, ktorý nespĺňa náležitosti odborného posúdenia. Na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje vyššie uvedené náležitosti sa neprihliada, t. j. predmetná reklamácia prijatá počas prvých 12 mesiacoch od kúpy bola zamietnutá bez odborného posúdenia, čím bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Dňa 23.01.2024 si spotrebiteľka uplatnila druhú reklamáciu prostredníctvom internetového formuláru, ktorú účastník konania ukončil dňa 13.02.2024, a to odôvodneným zamietnutím. V doklade o vybavení reklamácie účastník konania uviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie v prípade, že so zamietnutím reklamácie nesúhlasí. Účastník konania vybavil druhú uplatnenú reklamáciu spotrebiteľkou, prijatú po 12 mesiacoch od kúpy zamietnutím v zákonom stanovenej lehote.

Z právnej úpravy platnej v čase výkonu kontroly vyplýva nasledovné:

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 § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z.: odborným posúdením je písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

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 § 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.

V zmysle § 18a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. odborné posúdenie musí 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.*

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

Inšpektori SOI teda pri kontrole zo dňa 30.04.2024 zistili, že účastník konania porušil ustanovenie § 18 ods. 6 v nadväznosti na ust. § 18a ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z.

Inšpekčný záznam zo dňa 30.04.2024 obsahujúci predmetné zistenia bol zaslaný do elektronickej schránky účastníka konania dňa 30.04.2024. Dňa 16.05.2024 (00:08:03 hod.) obdržal Inšpektorát SOI k zasielanej elektronickej správe obsahujúcej inšpekčný záznam zo dňa 30.04.2024 informáciu o márnom uplynutí jej úložnej lehoty. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení nehorších predpisov sa považuje táto úradná elektronická správa za doručenú.

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 24.06.2024, ktoré účastník konania prevzal dňa 04.07.2024.

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 správnomu konaniu nedoručil žiadne 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 uvádza, že v čase rozhodovania o porušení povinnosti predávajúceho je pre oblasť ochrany spotrebiteľa platný a účinný zákon č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Podľa ust. § 53 ods. 1 zák. č. 108/2024 Z. z. vznik právnych vzťahov zo zmlúv uzavretých pred 1. júlom 2024 a nároky vzniknuté z týchto zmlúv sa posudzujú podľa právnych predpisov účinných do 30. júna 2024. Na základe uvedeného je nesporné, že právny vzťah medzi účastníkom konania ako predávajúcim a spotrebiteľom vznikol pred 01.07.2024 preto bolo rozhodované podľa právnych predpisov platných v čase vzniku právneho vzťahu, teda podľa zákona č. 250/2007 Z. z.

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.

Správny orgán poukazuje na náležitosti odborného posúdenie, ktoré musí obsahovať identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, popis stavu výrobku, výsledok posúdenia, dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Zákonná definícia obsahových náležitostí odborného posúdenia je taxatívna a nemožno sa od nej odchýliť. Zákondarca stanovuje, že ak v odbornom posúdení absentuje niektorá z povinných náležitostí, na takéto odborné posúdenie sa neprihliadne.

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.

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 v odbornom posúdení poskytnutom spotrebiteľovi uvedie všetky náležitosti, ktoré sa v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa vyžadujú.

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.

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 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je 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. 117/2024 vykonaného dňa 30.04.2024, 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 reklámii, 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.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Správny orgán pri ukladaní pokuty zohľadnil skutočnosť, že zo strany účastníka konania išlo o opakované porušenie povinnosti v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. v priebehu jedného roka, keď správny orgán uložil účastníkovi konania pokutu za porušenie povinností predávajúceho rozhodnutím č. P/0008/03/2024 zo dňa 30.04.2024 vo výške 500,- EUR.

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 pri ukladaní pokuty tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila.

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 budúca porušení zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženú pokutu v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán do úvahy v neprospech účastníka konania, že zo strany účastníka konania išlo o opakované porušenie predmetného zákona počas 12 mesiacov.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 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.