

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

Číslo: P/0040/03/2024

Dňa 31.07.2024

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 **Sanika group s. r. o.**

sídlo: **913 11 Veľké Bierovce, Veľké Bierovce 274**

IČO: **48 206 369**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj pri kontrole uskutočnenej dňa 07.06.2024 zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 260/2024, a to:

- **pre porušenie zákazu predávajúceho žiadať a prijať od spotrebiteľa úhradu za poskytnutú službu, ktorú si spotrebiteľ neobjednal**, keď si spotrebiteľ P. F. dňa 10.04.2024 uplatnil reklamáciu vady výrobku *Vírivá vaňa Corall 24/S02* s popisom vady: „...zistená poškodená riadiaca jednotka...“, pričom prítomný technik v ten istý deň vybavil reklamáciu spotrebiteľa opravou - výmena poškodeného dielu č. SPS21x1 a v doklade Servisný protokol č. 10042024/3 bolo uvedené, že ide o opravu vykonanú v záruke, t. j. záručnú opravu, avšak následne účastník konania doručil spotrebiteľovi faktúru č. 20240251 zo dňa 12.04.2024, v ktorej si vyúčtoval nasledujúce služby: *3110 Servisný zásah* vo výške 82,00 EUR; *3135 Doprava dodávka* vo výške 40,00 EUR; *3125 1 Hod Doba technika na ceste* vo výške 18,00 EUR; *BALBOA M Main control unit RJ – SPA STUDIO SOFTWARE EDITION* vo výške 1360,00 EUR; *Administratívny poplatok* vo výške 2,00 EUR, pričom si však spotrebiteľ predmetné služby žiadnym spôsobom neobjednal, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 11 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**

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 **500,00 eur** slovom **päťsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 07.06.2024 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) kontrolu v sídle účastníka konania - spoločnosti Sanika group s. r. o., 913 11 Veľké Bierovce, Veľké Bierovce 274, ktorá bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 260/2024 týkajúceho sa reklamácie výrobku *Vírivá vaňa Corall 24/S02*. Predávajúcim zodpovedajúcim za kontrolné zistenia, ktoré boli predmetom spotrebiteľského podania č. 260/2024 je spoločnosť Sanika group s. r. o., so sídlom 913 11 Veľké Bierovce, Veľké Bierovce 274 (ďalej aj ako „účastník konania“).

Spotrebiteľ P. F. v doručenom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 260/2024 uviedol, že si u spoločnosti Sanika group s. r. o. kúpil vírivku. Následne, keď spotrebiteľ zistil, že vírivka je nefunkčná, telefonicky kontaktoval predávajúceho za účelom reklamácie zariadenia. Ďalej spotrebiteľ uviedol, že servisný technik po prehliadke vírivky spotrebiteľovi uviedol, že pre istotu vymení riadiacu jednotku, pričom starú riadiacu jednotku si servisný technik zobral so sebou. Spotrebiteľ uviedol, že sa viackrát pýtal technika, či ide o bezplatný úkon v rámci záruky. Podľa spotrebiteľa a technik uviedol, že ide o záručnú opravu a tak to bolo zapísané aj do servisného protokolu, ktorý spotrebiteľ zaslal v prílohe svojho podania. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že problém nastal, keď mu bola doručená zásielka, v ktorej sa nachádzal nový servisný protokol s informáciou, že nešlo o záručnú opravu a taktiež sa v protokole nachádzal iný popis vady. Spotrebiteľ taktiež poukázal na to, že servisný protokol obsahoval aj prípis s pokynom, aby spotrebiteľ podpísal tento servisný protokol, zaplatil faktúru a následne si mal spotrebiteľ žiadať od poisťovne preplatenie faktúry z dôvodu, že poškodenie vzniklo prepätím. Spotrebiteľ vo svojom podaní na základe vyššie uvedeného požiadal o prešetrenie reklamačného konania, nakoľko spotrebiteľ má za to, že si uplatnil reklamáciu výrobku v záručnej dobe.

Spotrebiteľ P. F. k svojmu podaniu zaslal nasledovné doklady:

- kópia servisného protokolu číslo 10042024/3 zo dňa 10.04.2024
- kópia servisného protokolu číslo 10042023/3 zo dňa 10.04.2024
- stanovisko autorizovaného servisu Sanika Group z 12.04.2024 + informácie pre klienta
 - faktúra daňový doklad číslo 20240251 zo dňa 12.04.2024 na sumu 1502,00 eur, za tovar ako aj servisné úkony, pri oprave vírivky
 - kópia reklamačného protokolu SPA Studio s.r.o. na reklamovaný tovar riadiaca jednotka SPS21X1 spotrebiteľa zo dňa 07.06.2024.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 260/2024 vykonali inšpektori SOI dňa 07.06.2024 kontrolu v sídle účastníka konania. Počas kontroly boli inšpektorom SOI zo strany účastníka konania predložené nasledujúce doklady:

- doklad s názvom „Protokol o odovzdaní a prevzatí diela“ vírivá vaňa CORALL 24/S02 zo dňa 23.06.2023 predávajúci Sanika group s.r.o., Veľké Bierovce, preberajúci P. F.
- kópia faktúry – daňový doklad 20230239 vystavená dňa 22.06.2023 na zakúpenú vírivú vaňu Corall 24/S02
- kópia servisného protokolu číslo 10042023/3 zo dňa 10.04.2024 totožná ako predložil spotrebiteľ

- faktúra daňový doklad číslo 20240251 zo dňa 12.04.2024 na sumu 1502,00 eur, za tovar ako aj servisné úkony, pri oprave vírivky; totožná ako predložil spotrebiteľ.

Na základe predložených dokladov od spotrebiteľa a od účastníka konania boli inšpektormi SOI počas kontroly zo dňa 07.06.2024 zistené nasledujúce skutočnosti:

- reklamovaný tovar spotrebiteľ zakúpil dňa 22.06.2023 v predajni Sanika Group. Spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu dňa 10.04.2024 do 12 mesiacov od kúpy, ide o záručnú reklamáciu uplatnenú v prvom roku od kúpy. Servisný protokol číslo 10042024/3 zo dňa 10.04.2024 - spôsob vybavenia reklamácie: oprava v záruke – servisným technikom; dátum vybavenia reklamácie: 10.04.2024. Servisný protokol číslo 10042023/3 zo dňa 10.04.2024 - spôsob vybavenia reklamácie: zamietnuté, /nevzťahuje sa na záruku/; účastník konania od spotrebiteľa po oprave požaduje zaplatenie čiastky 1 502,00 eur za opravu. Dátum a spôsob vybavenia reklamácie: vybavená dňa 10. 04. 2024 opravou – výmenou riadiacej jednotky na vírivke a následne zaslaním faktúry č. 20240251 zo dňa 12.4. 2024 na úhradu opravy t. j. reklamácia nebola vybavená v zmysle zákona uvedeným konaním bol porušený zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Z platnej právnej úpravy vzťahujúcej sa k predmetu kontroly vyplýva nasledovné:

Podľa § 2 písm. m) 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 (ďalej len „zákon 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,

Podľa § 2 písm. m) 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 (ďalej len „určená osoba“),

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

3)každý spotrebiteľ má právo na ochranu pred neprijateľnými podmienkami v spotrebiteľských zmluvách.

Podľa § 4 ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie

- a) ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu,
- b) upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3,
- c) používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.,

Podľa § 4 ods. 11 zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci nesmie žiadať alebo prijať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, poskytnutú službu alebo poskytnutý elektronický obsah, ktorý si spotrebiteľ neobjednal. Nečinnosť spotrebiteľa po prijatí nevyžiadanej dodávky podľa prvej vety nemá za následok vznik akýchkoľvek nákladov ani iných povinností pre spotrebiteľa.

V zmysle § 598 zákona č. 40/1964 Občiansky zákonník v znení účinnom do 30.06.2024, kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

Inšpektori SOI na základe vyhodnotenia predložených dokladov a vyjadrenia účastníka konania zistili, že účastník konania ako predávajúci vybavoval reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom. Reklamáciu/opravu realizoval a uznal servisný technik, ktorý vymenil riadiacu jednotku vo vírivke – „výmena poškodeného dielu č. SPS21x1“, pričom úhradu nepožadoval a spotrebiteľa ubezpečil, že ide o bezplatné vybavenie reklamácie v rámci záručnej doby. Účastník konania však následne spotrebiteľovi vystavil faktúru č. 20240251 zo dňa 12.04.2024, kde spotrebiteľovi vyúčtoval: servisný zásah 82,00 eur, doprava 40,00 eur, hod doba technika na ceste 18,00 eur, Balboa M Main 1.360,00 eur, administratívny poplatok 2,00 eura, teda účastník konania ako predávajúci vyúčtoval spotrebiteľovi služby a tovar, ktoré si spotrebiteľ neobjednal, pričom spotrebiteľ si preukázateľne uplatnil reklamáciu vady výrobku. Účastník konania ako predávajúci teda porušil povinnosť predávajúceho ustanovenú v zákone č. 250/2007 Z. z., a to žiadať od spotrebiteľa úhradu za poskytnutú službu, ktorú si spotrebiteľ neobjednal. Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 4 ods. 11 zákona č. 250/2007 Z. z.

Zistené skutočnosti sú uvedené v inšpekčnom zázname zo dňa 07.06.2024, ktorý prevzal konateľ účastníka konania – J. V., ktorý bol prítomný pri kontrole. Konateľ účastníka konania – J. V. vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedol nasledovné: „*Pri kontrole som bol prítomný, a k inšpekčnému záznamu uvádzam:., p. F. nahlásil poruchu vírivky telefonicky, servis bol zo strany Sanika Group vykonaný dňa 10.04.2024, kde technik D. K. zle vyhodnotil typ opravy a uviedol ju ako záručnú opravu. Na základe kontroly na centrále vo Veľkých Bierovcach sme zistili, že v dôsledku prepätia v sieti došlo k znefunkčneniu – zničeniu riadiacej jednotky BALBOA. Na základe tohto zistenia sme poslali p. F. nový servisný protokol s ospravedlnením za technika, kde sme mu navrhli aby sme tento problém vyriešili cez poisťovňu, keďže to nie je chyba klienta ani chyba výrobku... Priznávame chybu ako servis, že servisný technik pri návšteve u klienta zle posúdil reklamáciu p. F. a vymenil mu riadiacu jednotku na záruku. – zlyhal ľudský faktor. Na základe vyššie uvedeného nemôžeme klientovi dať novú riadiacu jednotku na záruku“.*

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. Dňa 10.07.2024 (00:11:10 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 doručenú 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 § 17 ods. 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 (ďalej

len: „zákon o e-Governmente“) orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona, pričom túto povinnosť nemá, ak ide o úkony v konaní o právach, právom chránených záujmoch alebo povinnostiach osôb,

a) o ktorých osobitný predpis výslovne ustanovuje, že ich orgán verejnej moci vykonáva výlučne v listinnej podobe,

b) ktoré osobitný predpis ukladá alebo umožňuje vykonať ústne, konkludentným prejavom vôle alebo predložením veci, ktorá nemá listinnú podobu alebo elektronickú podobu, alebo

c) ktoré spočívajú vo výkone činnosti, akou je ústne pojednávanie, miestne zisťovanie, výkon kontroly alebo dohľadu priamo u kontrolovaného subjektu alebo dohliadaného subjektu, obhliadka, nazeranie do spisov, predvedenie a iné obdobné úkony, ktoré sa vykonávajú mimo úradnej budovy, v ktorej sídli orgán verejnej moci.

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. 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 neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručení, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

Správny orgán zaslal predmetnú elektronickejšprávu obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 10.07.2024 (00:11:10 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručenia. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod 1 zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronickejšpráva za doručení.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania sa v lehote určenejšprávnym orgán nevyjadril a k začatému správnomu konania 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 je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, počas celej doby vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. 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.

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 právnych 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.

Správny orgán spoľahlivo zistil, že spotrebiteľ P. F. si dňa 10.04.2024 uplatnil reklamáciu vady výrobku *Vírivá vaňa Corall 24/S02* s popisom vady: „...zistená poškodená riadiaca jednotka...“, pričom prítomný technik v ten istý deň vybavil reklamáciu spotrebiteľa opravou - výmena poškodeného dielu č. SPS21x1 a v doklade Servisný protokol č. 10042024/3 bolo uvedené, že ide o opravu vykonanú v záruke, t. j. záručnú opravu, avšak následne účastník konania doručil spotrebiteľovi faktúru č. 20240251 zo dňa 12.04.2024, v ktorej si vyúčtoval nasledujúce služby: *3110 Servisný zásah* vo výške 82,00 EUR; *3135 Doprava dodávka* vo výške 40,00 EUR; *3125 1 Hod Doba technika na ceste* vo výške 18,00 EUR; *BALBOA M Main control unit RJ – SPA STUDIO SOFTWARE EDITION* vo výške 1360,00 EUR; *Administratívny poplatok* vo výške 2,00 EUR, pričom si však spotrebiteľ predmetné služby žiadnym spôsobom neobjednal, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 11 zákona č. 250/2007 Z. z.

Pokiaľ ide o vyjadrenie konateľa účastníka konania vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 07.06.2024 v znení: „*technik D. K. zle vyhodnotil typ opravy a uviedol ju ako záručnú opravu. Na základe kontroly na centrále vo Veľkých Bierovcach sme zistili, že v dôsledku prepätia v sieti došlo k znefunkčneniu – zničeniu riadiacej jednotky BALBOA. Na základe tohto zistenia sme poslali spotrebiteľovi nový servisný protokol s ospravedlnením za technika, kde sme mu navrhli aby sme tento problém vyriešili cez poisťovňu, keďže to nie je chyba klienta ani chyba výrobku... Priznávame chybu ako servis, že servisný technik pri návšteve u klienta zle posúdil reklamáciu p. F. a vymenil mu riadiacu jednotku na záruku. – zlyhal ľudský faktor. Na základe vyššie uvedeného nemôžeme klientovi dať novú riadiacu jednotku na záruku*“, správny orgán uvádza, že zo strany účastníka konania ide o subjektívne dôvody, pričom však účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie, pričom v rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. Správny orgán ďalej v tejto súvislosti uvádza, že neodborné konanie zamestnanca účastníka konania, tak ako ho popisuje účastník konania, nemôže byť v neprospech spotrebiteľa, ktorý po prijatí reklamácie v záručnej dobe legitímne očakával jej vybavenie v rámci zákona a bezplatne. Účastník konania plne zodpovedá za zamestnancov, ktorí konajú v jeho mene a správny orgán nemôže prihliadnuť na účastníkom konania uvedené subjektívne zdôvodnenie „zlyhania ľudského faktora“ servisného technika.

Správny orgán ešte raz zdôrazňuje, že zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly a existenciu subjektívnych okolností nezohľadňuje. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Zákon č. 250/2007 Z. z. ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky objektívne zodpovedá. Správny orgán nepreukazuje úmysel v konaní. V rámci objektívnej zodpovednosti predávajúci zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali.

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.

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 predávajúcemu 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 vzal do úvahy, že z dôvodu porušenia zákazu predávajúceho požadovať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, služby ktoré si spotrebiteľ neobjednal, vznikla spotrebiteľovi ujma na majetku. Keďže účelom zákona č. 250/2007 Z. z. je aj ochrana majetku a ekonomických záujmov spotrebiteľa, nie je zanedbateľná skutočnosť, že v dôsledku účtovania platby počas riešenia reklamácie konaním predávajúceho fakturovania tovaru a služieb, ktoré si spotrebiteľ neobjednal mohlo dôjsť k majetkovej ujme spotrebiteľa, pričom správny orgán prihliadol na výšku tejto možnej majetkovej ujmy a zohľadnil ju pri stanovení výšky uloženej pokuty.

Správny orgán ako orgán dozoru zastáva názor, že porušením zákazu predávajúceho žiadať alebo prijať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, ktorý si spotrebiteľ neobjednal došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., a to práva na ochranu jeho ekonomických záujmov.

K povinnostiam predávajúceho patrí zákaz predávajúceho žiadať alebo prijať od spotrebiteľa úhradu za dodaný výrobok, ktorý si spotrebiteľ neobjednal. Túto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 07.06.2024, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil. Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán vzal ďalej do úvahy, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia za zistené protiprávne konania správny orgán pri určovaní výšky postihu zohľadnil tiež skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti pri predaji výrobkov, resp. poskytovaní služieb, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, to znamená bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinností došlo.

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. 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. Pri ukladaní pokuty správny orgán prihliadol na všetky zákonom požadované kritériá; skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z.

Správny orgán pri rozhodovaní o výške pokuty zohľadnil skutočnosť, že spotrebiteľ si nespochybniteľne uplatnil reklamáciu vady výrobku, pričom reklamácia bola zo strany predávajúceho (účastníka konania) vybavená opravou - vymenený diel, tieto skutočnosti preukazuje doklad - Servisný protokol č. 10042024/3. Správny orgán podotýka, že každá reklamácia, ktorá je zo strany predávajúceho vybavená v rámci 24 mesačnej záručnej doby musí byť vybavená bezplatne. Následne však predávajúci (účastník konania) reklamáciu neuznal, vydal nový Servisný protokol pod číslom 10042023/3 a fakturoval spotrebiteľovi na základe faktúry č. 20240251 tovar a služby, ktoré je nutné posúdiť tak, že tieto si spotrebiteľ neobjednal. V tejto súvislosti správny orgán ďalej uvádza, že pokiaľ účastník konania ako predávajúci reklamáciu spotrebiteľa prijal, bolo jeho povinnosťou vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote, a to jedným zo zákonom stanovených spôsobov a bezplatne. Pokiaľ mal účastník konania za to, že spotrebiteľom uplatnená reklamácia v skutočnosti nie je reklamáciou, nemal ju ako reklamáciu zaevidovať. Pokiaľ predávajúci reklamáciu spotrebiteľa prvotne prijal a vybavil jedným zo zákonných spôsobov, nemôže ju následne spätne „neprijať“ alebo „stornovať“. Nedostatok odbornej starostlivosti zo strany zamestnanca účastníka konania nemôže byť v neprospech spotrebiteľa, ktorý legitímne očakával jej vybavenie zákonom stanoveným spôsobom a bezplatne. Predávajúci pri vybavení reklamácie postupoval s nedostatočnou odbornou starostlivosťou, čo nemôže byť na ujmu spotrebiteľa. Nakoľko v prípade účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona počas 12 mesiacov, zohľadnil správny orgán túto skutočnosť pri určení výšky pokuty v prospech účastníka konania. Správny orgán uložil pokutu blízko spodnej hranici zákonnej sadzby a má zato, že pokuta uložená v tejto výške je, predovšetkým vzhľadom na závažnosť zisteného nedostatku, adekvátne.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán 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 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. protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.