

**Slovenská obchodná inšpekcia**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,**  
**Predmestská 71, PO box 89, 011 79 ŽILINA**

---

Číslo: P/0175/05/2021

Dňa: 26.05.2022



## ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e), 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 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 (**d'alej len zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu**), § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o správnom konaní**)

### r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania: **PROFIOKNO SK s.r.o., sídlo: Vojtecha Spanyola 37, 010 01 Žilina**

prevádzkareň: kontrola vykonaná na **Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (d'alej aj správny orgán)**

dátum vykonania kontroly: **dňa 17.12.2021** (na základe Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 27.10.2021 doručeného dňa 27.10.2021 a spísaním inšpekčného záznamu zo dňa 17.12.2021 doručeného dňa 23.12.2021 )

IČO: **44 502 851**

**1. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie, reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 17.12.2021 na správnom orgáne, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P-546/2021, bolo zistené, že predávajúci reklamácie predmetu kúpy – *PVC okná s doplnkami* (na základe kúpnej zmluvy zo dňa 03.03.2021), uplatnené prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu predávajúceho spotrebiteľkou dňa 21.06.2021 na vadu: „*prasknuté sklo*“ a dňa 30.06.2021 na vadu: „*prasknuté sklo iné okno*“ **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácií**

**2. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 17.12.2021 na správnom orgáne, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P-546/2021, bolo zistené, že predávajúci reklamácie predmetu kúpy – *PVC okná s doplnkami* (na základe kúpnej zmluvy zo dňa 03.03.2021), uplatnené prostredníctvom e-mailu na e-mailovú adresu predávajúceho spotrebiteľkou dňa 21.06.2021 na vadu: „*prasknuté sklo*“ a dňa 30.06.2021 na vadu: „*prasknuté sklo iné okno*“, **nevydal písomné doklady o vybavení reklamácií v lehote 30 dní od doby ich uplatnenia**

**3. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákon o ochrane spotrebiteľa**, v zmysle ktorého je predávajúci 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, keď kontrolou dňa 17.12.2021 na správnom orgáne, pri šetrení spotrebiteľského podnetu P-546/2021, bolo zistené, že v evidencii o reklamáciách predávajúci **neuviedol údaj o dátume vybavenia reklamácie**

#### **u k l a d á**

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania **pokutu** vo výške **350,-€**, **slovom tristopäťdesiat eur**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01750521.

#### **O d ô v o d n e n i e**

Kontrolou vykonanou *Inšpektorátom Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj* na správnom orgáne na základe *Oznámenia o začatí kontroly a výzvy na doručenie dokladov zo dňa 27.10.2021* (s doručením do elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 27.10.2021 na základe elektronickej doručenky) a na základe spísaného *inšpekčného záznamu zo dňa 17.12.2021* (s doručením do elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 23.12.2021 na základe elektronickej doručenky) s právnickou osobou – spoločnosťou: **PROFIOKNO SK s.r.o., sídlo: Vojtecha Spanyola 37, 010 01 Žilina** boli, v súvislosti s prešetrením **podnetu spotrebiteľa P- 546/2021** zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania ako predávajúci.

**Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:**

Podľa § 3 ods. 1 zákona o správnom konaní správne orgány postupujú v konaní **v súlade so zákonmi a inými právnymi predpismi**. Sú povinné chrániť záujmy štátu a spoločnosti, práva a záujmy fyzických osôb a právnických osôb a dôsledne vyžadovať plnenie ich povinností.

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa **spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

Podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **predávajúcim** 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.

Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa **reklamáciou** je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, 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.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je **predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa 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.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka dňa 03.03.2021 uzatvorila s predávajúcim *Kúpnu zmluvu zo dňa 03.03.2021* predmetom, ktorej boli *PVC okná s doplnkami* v hodnote 2080,06,-€. Spotrebiteľka časť kúpnej ceny v hodnote 1040,-€ uhradila na základe *Faktúry – zálohovej platby k objednávke č. 99210016 zo dňa 05.03.2021* a dňa 19.04.2021 pri doručení predmetu kúpnej zmluvy zvyšnú časť v hodnote 944,06,-€ na základe *Faktúry č. 1021041 zo dňa 16.04.2021*. Spotrebiteľka si dňa 21.06.2021 prostredníctvom e-mailu uplatnila u predávajúceho reklamáciu, pričom ako vadu uviedla *prasknuté sklo*. Predávajúci reklamáciu prijal, zaevidoval v evidencii o reklamáciách

pod poradovým číslom 3 a vydal *Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 4 zo dňa 23.06.2021*. Následne si dňa 30.06.2021 spotrebiteľka uplatnila prostredníctvom e-mailu v podarí druhú reklamáciu, pričom ako vadu uviedla *prasknuté sklo* (iné okno). V danom prípade sa jednalo o reklamácie uplatnené počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku. Následne predávajúci vybavil tieto spotrebiteľské reklamácie podľa predloženého dokladu o vybavení reklamácie – *Protokol o ukončení reklamácie zo dňa 25.11.2021* a *Ukončenie reklamácie č. 4/2021 zo dňa 25.11.2021, až dňa 25.11.2021 výmenou*. Zároveň bolo kontrolou zistené, že v evidencii o reklamáciách nebol uvedený dátum vybavenia reklamácie.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že predávajúci pri vybavovaní reklamácie nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie, a to: vybaviť reklamáciu v zákonnej lehote 30 dní a v uvedenej lehote vydať písomný doklad o jej vybavení a uviesť v evidencii o reklamáciách údaj o dátume vybavenie reklamácie.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci resp. poskytovateľ služby v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **PROFIOKNO SK s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 26.04.2022 (s doručením do jeho aktivovanej elektronickej schránky na portáli [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 27.04.2022 na základe elektronickej doručenky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 03.11.2021 bolo správne mu orgánu prostredníctvom e-mailu doručené podanie, ktoré okrem iného obsahovalo aj vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uvádza, že posielala doklady ohľadom podnetu P-546/2021, vzniknuté nedorozumenie ho mrzí a verí, že po včerajšom telefonáte došlo ku vyjasneniu situácie.

Dňa 09.12.2021 bolo správne mu orgánu prostredníctvom e-mailu doručené podanie, ktoré okrem iného obsahovalo aj vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uvádza, že preposiela podklady ohľadom podnetu P-546/2021, a to ukončenie a vybavenie reklamácie a opakovane konštatuje, že ho vzniknuté nedorozumenie mrzí.

Predmetné vyjadrenia zároveň predstavujú aj vysvetlivku k inšpekčnému záznamu zo dňa 17.12.2021.

Súčasťou podania doručeného správne mu orgánu dňa 03.11.2021 bolo aj ďalšie vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uvádza, že reklamáciu nebolo možné vybaviť skôr o čom bola aj spotrebiteľka informovaná a po vzájomnej dohode bol určený aj postup a čas vybavenia. Reklamácia je uznaná a pripravená na expedíciu. Ďalej konštatuje, že postup reklamácie je určený v reklamačnom poriadku, konkrétne pri poškodenom skle je postup výrobcu nastavený tak, že sklo musí byť odoslané na posúdenie, či je reklamácia opodstatnená, v prípade, ak výrobca uvedie, že reklamáciu zamieta, tak klient musí poškodené sklo objednať a uhradiť. Na základe skúseností vystavuje zálohové faktúry, ktoré keď sú uhradené pripisuje k montáži a expedícii a následne, keď výrobca poškodenie uzná ako oprávnenú reklamáciu sú finančné prostriedky vrátené. O uvedenom postupe bola informovaná aj spotrebiteľka, ktorá ho potvrdila v e-mailovej a telefonickej komunikácii a po poslednom telefonáte dňa 02.11.2021 bolo dohodnuté storno zálohovej faktúry a okamžitá expedícia a montáž skiel.

K čomu správny orgán uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a v tejto súvislosti aj aby reklamácia bola vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní a takisto aby bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a aby bola vedená evidencia spotrebiteľských reklamácií s uvedením taxatívne stanovených náležitostí, nakoľko práve evidencia spotrebiteľských reklamácií slúži správnemu orgánu ako zdroj informácií v procese posudzovania dodržiavania formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií. V súvislosti so správnym konaním vedeným pre vyššie uvedené kontrolné zistenia správny orgán dodáva, že povinnosťou predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon o ochrane spotrebiteľa a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k uvedenému v čase kontroly nebolo splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený kontrolou je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom.

Uvedené vyplýva aj z ustálenej rozhodovacej činnosti súdov v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

V zmysle uvedeného, správny orgán, pokiaľ zistí odchýlenie sa od kogentných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zohľadňuje už len charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona a na základe uvedeného rozhoduje o výške sankcie za kontrolou zistené porušenie zákona.

Dňa 27.12.2021 bol správnemu orgánu prostredníctvom e-mailu doručený účastníkom konania podpísaný a opečiatkovaný inšpekčný záznam zo dňa 17.12.2021.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Účastník konania toto svoje právo nevyužil a k oznámeniu o začatí správneho konania sa nevyjadril žiadnym spôsobom ku dňu vydania rozhodnutia.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, že Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán štátnej správy, sa pri svojej kontrolnej činnosti striktne riadi platnou právnou úpravou, ktorá vymedzuje hranice jej právomoci a kompetencie tak, ako to vyplýva zo zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu. Pri reklamáciách sleduje dodržiavanie

formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy.

Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka.

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný postup v zmysle § 18 ods. 4, ods. 9 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z pokladov k rozhodnutiu jednoznačne vyplýva, že účastník konania nevybavil reklamácie v lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia, v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie nevydal písomné doklady o ich vybavení a v evidencii o reklamáciách neuviedol dátum vybavenia reklamácie.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-546/2021, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 17.12.2021, vyjadreniami účastníka konania a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **je PROFIOKNO SK s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 4, 9, 10 vyššie citovanej právnej úpravy, **povinná** po určení spôsobu vybavenia reklamácie vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie vydať písomný doklad o jej vybavení a evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume vybavenia reklamácie.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 18 ods. 4, 9, 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho resp. poskytovateľa služby bolo objektívne preukázané.

Správny orgán je viazaný zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty bolo **v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** prihliadnuté na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia, nevydal

do 30 dní odo dňa jej uplatnenia ani písomný doklad o jej vybavení a nevedol evidenciu spotrebiteľských reklamácií s taxatívne stanovenými náležitosťami.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote a nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho resp. poskytovateľa služby znemožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

Ďalej správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv mimosúdne formou alternatívneho riešenia sporu, súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie.

Nevedením evidencie spotrebiteľských reklamácií s taxatívne stanovenými náležitosťami predávajúci resp. poskytovateľ služby zároveň sťažil činnosť správneho orgánu, nakoľko dôležitosť vedenia evidencie spotrebiteľských reklamácií je veľká, a to nielen z hľadiska spotrebiteľa, ale aj z hľadiska predávajúceho, pretože táto evidencia slúži správneho orgánu na preverenie tvrdení spotrebiteľa. Je teda v záujme samotného predávajúceho, aby viedol úplnú evidenciu spotrebiteľských reklamácií so všetkými požadovanými náležitosťami.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania predávajúceho spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci resp. poskytovateľ služieb, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov resp. poskytovania služieb bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Účastník konania ako predávajúci resp. poskytovateľ služieb, je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, práva na informácie. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý. Konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do výšky 66 400,00 €.

Správny orgán pri vyrubení výšky postihu zohľadnil najmä fakt, že v súčasnej situácii je potrebné prihliadnuť na vývoj pandemickej situácie a následný ekonomický dopad na podnikateľský subjekt, ktorý v období trvania karanténneho stavu nemohol produkovať žiadaný zisk. Napriek tomu, že uložená sankcia má byť výrazná a odradzujúca od ďalšieho porušovania zákona, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bola uložená v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jej určenie, vrátane charakteru protiprávneho konania, závažnosti porušenia povinnosti a zákazov a spôsobu a následkov porušenia predmetných zákazov a povinnosti, ako aj vývoj mimoriadnej situácie vyhlásenej v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu ochorenia COVID-19 spôsobeným koróna vírusom SARS-CoV-2.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona. Pri výške uloženej sankcie správny orgán vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon.

#### POUČENIE :

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu SOI v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.