



## 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, § 4 ods. 2, § 4 ods. 3 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, § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zákona 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 Správny poriadok**)

### r o z h o d o l takto:

účastníkovi konania: **Alza.sk s.r.o., sídlo: Sliachska 1D, 831 02 Bratislava- mestská časť Nové Mesto**  
dátum a miesto vykonania kontroly: kontrola bola začatá dňa 8.3.2024 v prevádzkarni:  
*Alza.sk, Komenského 8933/63B, Žilina* a bola ukončená dňa 21.3.2024 vo vyššie uvedenej  
prevádzkarni  
IČO: 36 562 939

- pre porušenie povinnosti pre predávajúceho v zmysle § 18 ods. 6 (v nadväznosti na § 18a ods. 1 písm. d/) zákona o ochrane spotrebiteľa

• **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia, ktoré musí obsahovať aj výsledok posúdenia výrobku,** keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-116/2024, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **Alza.sk s.r.o., sídlo: Sliachska 1D, 831 02 Bratislava- mestská časť Nové Mesto**, dňa 8.3.2024 a 21.3.2024 v prevádzkarni: *Alza.sk, Komenského 8933/63B, Žilina*, zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku (LCD monitor 23.8“ ASUS TUF Gaming VG24VQ1B kód WA039h4 á 179,-€/ks, objednaný dňa 13.1.2024 (objednávka č. 498320761) z webového sídla predávajúceho [www.alza.sk](http://www.alza.sk), s vystavením faktúry č. 5401626724 zo dňa 13.1.2024, doručený spotrebiteľovi dňa 16.1.2024) uplatnenú dňa 22.1.2024 (na vadu: „Výrazné poškodenie monitoru (viz. príloha). Na fotkách môžete vidieť stav po rozbalení a počas zapojenia. Stav produktu: 3 hrubé a široké pásy stredom cez obrazovku monitoru. Povrch čistý.“; s doručením reklamovaného výrobku v tento deň do vyššie uvedenej prevádzkarne s vystavením dokladu *príjemka reklamácie č. ASRE24111633r zo dňa 22.1.2024*), teda do 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 2.2.2024 zamietnutím s vydaním dokladu *výdajka reklamácie č. ASRE24111633r zo dňa 2.2.2024* (s uvedením: „spôsob vybavenia: zamietnutie. Vyjadrenie k vybaveniu: Během testování autorizovaným servisním technikem bylo zjištěno mechanické poškození, které není slučitelné se záručními podmínkami výrobce. Příklad se zamítá.“) a zaslaním spotrebiteľovi e-mailovej informácie dňa 2.2.2024 (v znení: „Reklamácia bola zamietnutá. Dobrý deň, nie vždy veci dopadnú tak, ako by sme si priali. Napriek tomu, že sme urobili všetko, čo bolo v našich silách, bola Vaša reklamácia zamietnutá...“), avšak bez odborného posúdenia, nakoľko odborné posúdenie spoločnosti ASUS CZECH Service s.r.o., Ostrava, ČR (ako osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv) s označením *ASUS Reklamační protokol* (s uvedením „Výrobek byl v opravě od 2024/01/30 do 2024/02/01.“) neobsahovalo výsledok posúdenia, a preto sa naň v zmysle § 18a vyššie uvedeného zákona, neprihliada

## u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **400,-€, slovom štyristo eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) 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-00150524.

## O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.2.2024 bol na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj doručený podnet spotrebiteľa, zaevidovaný pod číslom P-116/2024.

Za účelom prešetrenia vyššie uvedeného podnetu spotrebiteľa začali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie dňa 8.3.2024 kontrolu v prevádzkarni účastníka konania: *Alza.sk, Komenského 8933/63B, Žilina*, so spísaným *inšpekčným záznamom zo dňa 8.3.2024* so stanovenou výzvou účastníkovi konania na doručenie dokladov (t.j. všetkých dokladov, vzťahujúcich sa k reklamáci spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-116/2024, vrátane odborného posúdenia), ktoré boli správne orgánu doručené dňa 11.3.2024 (e-mailom). Dňa 21.3.2024 bola predmetná kontrola ukončená spísaním *inšpekčného záznamu – ukončenie kontroly zo dňa 21.3.2024* vo vyššie uvedenej prevádzkarni účastníka konania. Pri danej kontrole bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania: **Alza.sk s. r.o., sídlo: Sliachska 1D, 831 02 Bratislava- mestská časť Nové Mesto**.

**Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:**

V zmysle § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa spotrebiteľom rozumie fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

V zmysle § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa predávajúcim rozumie 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.

V zmysle § 2 písm. f/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vytváraná alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodkladne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

V zmysle § 2 písm. l/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

V zmysle § 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.

V zmysle § 2 písm. n/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

V zmysle § 2 písm. u/ zákona o ochrane spotrebiteľa sa odbornou starostlivosťou rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci, poskytovateľ služieb 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 o ochrane spotrebiteľa, 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 o ochrane spotrebiteľa 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 o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, neprihliada.

V zmysle § 20 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa dozor nad dodržiavaním povinností ustanovených týmto zákonom vykonávajú orgány dozoru. Ak nemožno pôsobnosť orgánu dozoru určiť, je na výkon dozoru a kontroly príslušná Slovenská obchodná inšpekcia.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie povinnosti v zmysle § 18 ods. 6 (v nadväznosti na § 18a ods. 1 písm. d/) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-116/2024, a vykonanou s predávajúcim- účastníkom konania: **Alza.sk s.r.o., sídlo: Sliačska 1D, 831 02 Bratislava- mestská časť Nové Mesto**, dňa 8.3.2024 a 21.3.2024 v prevádzkarni: *Alza.sk, Komenského 8933/63B, Žilina*, zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku (LCD monitor 23.8“ ASUS TUF Gaming VG24VQ1B kód WA039h4 á 179,-€/ks, objednaný dňa 13.1.2024 (objednávka č. 498320761) z webového sídla predávajúceho [www.alza.sk](http://www.alza.sk), s vystavením faktúry č. 5401626724 zo dňa 13.1.2024, doručený spotrebiteľovi dňa 16.1.2024) uplatnenú dňa 22.1.2024 (na vadu: „Výrazné poškodenie monitoru (viz. príloha). Na fotkách môžete vidieť stav po rozbalení a počas zapojenia. Stav produktu: 3 hrubé a široké pásy stredom cez obrazovku monitoru. Povrch čistý.“; s doručením reklamovaného výrobku v tento deň do vyššie uvedenej prevádzkarne s vystavením dokladu *prijemka reklamácie č. ASRE24111633r zo dňa 22.1.2024*), teda do 12 mesiacov od kúpy, vybavil dňa 2.2.2024 zamietnutím s vydaním dokladu *výdajka reklamácie č. ASRE24111633r zo dňa 2.2.2024* (s uvedením: „spôsob vybavenia: zamietnutie. Vyjadrenie k vybaveniu: Během testování autorizovaným servisním technikem bylo zjištěno mechanické poškození, které není slučitelné se záručními podmínkami výrobce. Případ se zamítá.“) a zaslaním spotrebiteľovi e-mailovej informácie dňa 2.2.2024 (v znení: „Reklamácia bola zamietnutá. Dobrý deň, nie vždy veci dopadnú tak, ako by sme si priali. Napriek tomu, že sme urobili všetko, čo bolo v našich silách, bola Vaša reklamácia zamietnutá...“), avšak bez odborného posúdenia, nakoľko odborné posúdenie spoločnosti ASUS CZECH Service s.r.o., Ostrava, ČR (ako osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv) s označením *ASUS Reklamační protokol* (s uvedením „Výrobek byl v opravě od 2024/01/30 do 2024/02/01.“) neobsahovalo výsledok posúdenia, a preto sa naň v zmysle § 18a vyššie uvedeného zákona, neprihliada. Predávajúci odoslal daný výrobok spotrebiteľovi dňa 5.2.2024 (č. zásielky 703-310-32559655).

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- **Alza.sk s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 21.5.2024 (s doručením prostredníctvom portálu [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 21.5.2024 na základe elektronickej doručenky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 26.3.2024 bola správne mu orgánu, prostredníctvom e-mailu, doručená písomnosť s označením *Inšpekčný záznam- Vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa č. P/116/2024 zo dňa 26.3.2024*, ktorá bola podaná osobou, neoprávnenou konať v mene účastníka konania a zároveň nebola nikým podpísaná. V dotknutom vyjadrení bolo uvedené, že predávajúci prejavuje záujem o zmierlivé skončenie a napravenie situácie, a podľa výberu dotknutého spotrebiteľa mu bude poskytnutý nový tovar alebo mu budú vrátené financie.

Dňa 28.5.2024 bola správne mu orgánu, prostredníctvom e-mailu, doručená písomnosť s označením *Oznámenie o začatí správneho konania- odpoveď zo dňa 27.5.2024*, ktorá bola podaná osobou, neoprávnenou konať v mene účastníka konania a zároveň nebola nikým podpísaná. V dotknutej písomnosti bolo uvedené, že dňa 5.4.2024 bola spotrebiteľovi vrátená kúpna cena (podľa jeho výberu), účastník konania si je vedomý svojho pochybenia, jeho cieľom je plne rešpektovať zákonnú úpravu na úseku ochrany spotrebiteľa, konať prozákaznícky a poskytnúť správne mu orgánu súčinnosť v čo najvyššej miere. Záverom bola konštatovaná úctivá žiadosť o prihliadnutie pri rozhodovaní o uložení sankcie na bezpodmienečnú a okamžitú súčinnosť a ochotu účastníka konania konať podľa pokynov správneho orgánu. V prílohe danej písomnosti sa nachádzala e-mailová komunikácia s daným spotrebiteľom ohľadom výberu jeho plnenia, ďalej *opravný daňový doklad- 6400215830* (vystavený pre dotknutého spotrebiteľa, vystavený na sumu „-179,00EUR“ s termínom splatnosti dňa 13.4.2024) a detailný výpis z účtu, majúci preukazovať vrátenie finančnej čiastky vo výške 179,-€ spotrebiteľovi, podávajúcemu podnet P-116/2024.

Podľa § 19 ods. 1 Správneho poriadku možno podanie urobiť písomne v listinnej podobe alebo v elektronickej podobe, alebo ústne do zápisnice. Podanie vo veci samej urobené v elektronickej podobe bez autorizácie podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci treba do troch pracovných dní doplniť v listinnej podobe, v elektronickej podobe autorizované podľa osobitného predpisu o elektronickej podobe výkonu verejnej moci, alebo ústne do zápisnice. Správny orgán na dodatočné doplnenie podania nevyzýva. Ak osobitný predpis ustanovuje povinnosť použiť na podanie určený formulár, podanie možno urobiť len použitím takého formulára.

Vzhľadom k tomu, že predmetné písomnosti – *Inšpekčný záznam- Vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa č. P/116/2024 zo dňa 26.3.2024* a *Oznámenie o začatí správneho konania- odpoveď zo dňa 27.5.2024*, - boli správne mu orgánu doručené len elektrickou poštou, bez podpisu osoby oprávnenej konať za spoločnosť Alza.sk s r.o. a dané písomnosti neboli doplnené v zmysle vyššie citovaného ustanovenia Správneho poriadku, správny orgán ich nemusel brať do úvahy ako vyjadrenia. Napriek vyššie uvedenému správny orgán zobral do úvahy dotknuté písomnosti, na ktoré reaguje nasledovným spôsobom: orgán dozoru ako správny orgán sa, po dôkladnom oboznámení so skutkovým stavom veci, berúc do úvahy zabezpečenie ochrany spotrebiteľa, vrátane odôvodneného zamietnutia reklamácie (uplatnenej do 1 roka od kúpy) len na základe odborného posúdenia, obsahujúceho všetky zákonné náležitosti, ustálil v názore, že poskytnuté vyjadrenia nespochybnili zistený skutkový stav a jeho právne posúdenie. Ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter, t. j.

neprípúšťajúci ich modifikáciu ani vylúčenie ich normatívneho, t. j. zaväzujúceho účinku. Obsahom odborného posúdenia má byť aj výsledok daného posúdenia, pričom za jeho absencie je odborné posúdenie neúplné, nemožno naň prihliadať a ako také nie je relevantným podkladom na odôvodnené zamietnutie reklamácie. Čo sa týka preukázania vrátenia kúpnej ceny spotrebiteľovi, k tomu správny orgán uvádza, že v zmysle § 7 ods. 3 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, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru. Vrátenie kúpnej ceny spotrebiteľovi nemožno vnímať ako liberačný dôvod z preukázaného protiprávneho konania, rovnako ako konštatovaný prospotrebitel'ský postoj účastníka konania. Pokiaľ by účastník konania neposkytoval súčinnosť orgánu dozoru, vystavil by sa konaniu o uložení postihu za neposkytnutie súčinnosti. Zistený iný správny delikt patrí k ohrozovacím správnym deliktom, kedy pre definovanie protiprávneho konania stačí reálna hrozba protiprávneho následku a preto nie je nevyhnutné, aby následok- škoda aj nastal. Zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správnych deliktov, kde sa preukazuje len porušenie zákonných povinností a zákazov, nakoľko sa jedná o tzv. absolútnu objektívnu zodpovednosť účastníka konania. Preto je v tomto slova zmysle irelevantné, či bol zistený nedostatok spôsobený úmyselne alebo nie. Na základe vyššie uvedeného, vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne orgánu ako orgánu dozoru povinnosť, nie možnosť, uložiť tomu, kto poruší ustanovenia tohto zákona, postih, vydáva správny orgán enunciat v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa, pri zohľadnení všetkých zákonných kritérií uloženia sankcie.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **Alza.sk s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 6 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím, len na základe odborného posúdenia, ktoré musí obsahovať aj výsledok posúdenia výrobku.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 6 (v nadväznosti na § 18a ods. 1 písm. d/) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, spočívajúce v porušení práva spotrebiteľa chráneného zákonom.

Právo zo zodpovednosti za vady výrobku patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto je nanajvýš žiadúce, aby bol pri vybavovaní reklamácií dodržaný zákonom stanovený postup. Tento umožňuje predávajúcemu zamietnuť reklamáciu, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, len na základe odborného posúdenia. Zákonodarca z hľadiska objektívnosti a relevancie odborného posúdenia explicitne vymienil (nielen osoby, oprávnené vypracovať odborné posúdenie reklamovaného výrobku) aj náležitosti odborného posúdenia, ktoré všetky musí odborné posúdenie obsahovať, aby bolo možné naň prihliadať. Vypracovaním odborného posúdenia bez všetkých zákonom stanovených náležitostí nemožno považovať úmysel zákonodarcu o zamietnutí reklamácie na základe odborného posúdenia, za naplnený.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením oprávnenia predávajúcemu zamietnuť reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) len na základe odborného posúdenia, vypracovaného v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov zabezpečením odôvodneného zamietnutia predmetnej reklamácie. Zistený nedostatok preto nemožno považovať za nezávažné porušenie zákona, berúc do úvahy mieru, v akej je daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorého zamietol reklamáciu (uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy) v rozpore so zákonom, t. j. bez odborného posúdenia (nakoľko toto neobsahovalo všetky určené náležitosti).

Následkom porušenia danej povinnosti bolo zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom, a to vybavením reklamácie spôsobom zamietnutia bez odborného posúdenia, z ktorého nebolo zrejmé, aký bol výsledok posúdenia reklamovaného výrobku.

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

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa nekonal s odbornou starostlivosťou, keď reklamáciu spotrebiteľa, uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, nevybavil zamietnutím na základe odborného posúdenia.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Účastník konania ako predávajúci 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 informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu, dodržal zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle Správneho poriadku a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade spoľahlivo preskúmaný.

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy SR č. 460/1992 Zb. sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon- v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný pristúpiť k uloženiu pokuty.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu do 66 400,-€; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000,-€, ak odsek 6 neustanovuje inak. Stanovenie pokút za správne delikty podlieha uváženiu orgánu dohľadu (diskrečná právomoc), v ktorom orgán dohľadu v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku postihu je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu, a represiu.

Napriek tomu, že pokuta má byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť aj ako trest (represia) za spáchanie správnych deliktov, nemá byť pre účastníka konania likvidačná, a preto bol postih uložený v primeranej výške zodpovedajúcej zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona, zohľadňujúcej všetky zákonné kritériá ovplyvňujúce jeho určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru a následkov protiprávneho konania. Pri stanovení výšky sankcie správny orgán vychádzal zo zásady, aby v skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, vrátane stanovenia výšky pokuty pri zohľadnení obdobného skutkového stavu veci, a teda u účastníka konania vyvodil postih vo výške podobnej ako u iných účastníkov konania, u ktorých bol zistený obdobný nedostatok.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých podkladov rozhodnutia, s prihliadnutím na všetky vyjadrenia účastníka konania, vrátane vrátenia kúpnej ceny spotrebiteľovi, podávajúcemu podnet P-116/2024, s dôrazom na relevanciu ochrany reklamujúceho spotrebiteľa, ktorý mohol byť nedodržaním postupu pri vybavovaní reklamácie poškodený, považuje správny orgán stanovenú sankciu za primeranú, plniacu preventívnu i represívnu funkciu. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti rozhodnutia.

#### POUČENIE :

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