

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, P.O. box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0111/05/2024

Dňa: 25.02.2025



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 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 (ďalej len „zákon o štátnej kontrole vnútorného trhu“), § 20 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (právny predpis účinný do 30.06.2024, ďalej aj ako „zákon o ochrane spotrebiteľa“), podľa § 26 ods. 1 písm. b) zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (právny predpis účinný od 01.07.2024) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o správnom konaní“)

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

účastníkovi konania: **AJFA + AVIS, s.r.o., Šibeničná 8741/20, 010 01 Žilina, IČO: 31 602 436**
na základe výkonu dohľadu, ktorý začal dňa 20.09.2024 na adrese Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina (ďalej aj ako „správny orgán“) spísaním výzvy na doručenie dokladov (doručenej účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 20.09.2024) s následným doručením dokladov a vyjadrenia zo strany účastníka konania správnomu orgánu dňa 23.09.2024 a bol ukončený na správnom orgáne dňa 27.09.2024 spísaním zápisnice (doručenej účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 01.10.2024)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď vyššie uvedeným výkonom dohľadu, ktorý bol zameraným na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-645/2024, bolo zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie výrobku (*Malotraktor SOLIS 26 9+9 ROPS Black Panther, VIN MEMRMKSNGCNH48782*), uplatnenej dňa 04.07.2024 prostredníctvom doporučenej listovej zásielky (podacie číslo zásielky RG461570280SK), najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **200,- € , slovom dvesto 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-01110524.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.09.2024 začali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Predmestská 71, 011 79 Žilina s účastníkom konania: AJFA + AVIS, s.r.o., Šibeničná 8741/20, 010 01 Žilina, výkon dohľadu na diaľku. Výkon dohľadu bol začatý spísaním výzvy na doručenie dokladov (doručenej účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 20.09.2024) s následným doručením dokladov a vyjadrenia zo strany účastníka konania správnomu orgánu dňa 23.09.2024 a ukončený na správnom orgáne dňa 27.09.2024 spísaním zápisnice (doručenej účastníkovi konania do elektronickej schránky na portáli www.slovensko.sk dňa 01.10.2024). Pri výkone dohľadu bol zistený nasledovný nedostatok, ktorý je zdokumentovaný v zápisnici zo dňa 27.09.2024, za ktorý v plnej miere zodpovedá účastník konania.

Výkon dohľadu bol zameraný na prešetrenie spotrebiteľského podnetu evidovaného pod č. P-645/2024 a preverenie plnenia povinností účastníka konania ako predávajúceho aj v zmysle 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, nakoľko účastník konania je ako predávajúci povinný dodržiavať pri uplatnení zodpovednosti za vady predanej veci pri zmluvách uzatvorených do 30.06.2024 zákonom stanovený postup vybavovania reklamácií v zmysle právnej úpravy účinnej do 30.06.2024 t.j. zákon č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov. V danom prípade čas uzatvorenia zmluvného vzťahu (kúpnej zmluvy) medzi účastníkom konania a spotrebiteľom (podávateľom podnetu) bol preukázaný preddavkovou faktúrou č. 2020230024 zo dňa 02.05.2023, faktúrou č. 23222 zo dňa 02.05.2023, úhradou faktúry č. 0001 zo dňa 02.05.2023, faktúrou č. 23255 zo dňa 16.05.2023, preberacím protokolom č. 2172 zo dňa 18.05.2023 a odovzdávacím protokolom zo dňa 18.05.2023.

Pri výkone dohľadu bolo zistené, že predmetom vyššie definovaného zmluvného vzťahu (kúpnej zmluvy) boli výrobky – *Malotraktor SOLIS 26 9+9 ROPS Black Panther*, VIN *MEMRMKSNGCNH48782* á 13 600, 01 € a *Radiálne kolesá agro (zámena za agro)* á 550 €.

Dňa 04.07.2024 si spotrebiteľ uplatnil u predávajúceho na výrobok *Malotraktor SOLIS 26 9+9 ROPS Black Panther*, VIN *MEMRMKSNGCNH48782* prostredníctvom doporučenej listovej zásielky (podacie číslo zásielky RG461570280SK), ktorú spotrebiteľ zaslal na adresu sídla predávajúceho a ktorá bola doručená predávajúcemu dňa 08.07.2024, reklamáciu. Spotrebiteľ ako vadu výrobku uviedol „*únik oleja*“.

Predávajúci predmetnú reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii reklamácií pod poradovým číslom 10. Predložená evidencia reklamácii obsahovala pri uplatnenej reklamacii, okrem iného, nasledujúce údaje: dátum uplatnenie reklamácie – 08.07.2024, dátum vybavenia reklamácie – 25.07.2024 a spôsob vybavenia reklamácie – „*Opravené – dotiahnutá zdrhovacia páska na prívode paliva*“.

Predávajúci vybavil predmetnú reklamáciu dňa 25.07.2024 opravou výrobku, čo vyplýva z predloženej evidencie reklamácií a z dokladu označeného ako „*Objednávka*“ zo dňa 25.07.2024, avšak predávajúci v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie, nakoľko uvedený doklad označený ako „*Objednávka*“ nie je vydaný predávajúcim.

Účastník konania vyššie uvedeným konaním pri vybavovaní reklamácie uplatnenej dňa 04.07.2024 nedodrжал formálny postup pri jej vybavovaní, nakoľko nevydal doklad o jej vybavení do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Uvedeným protiprávnym skutkovým stavom došlo k porušeniu § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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. f) zákona o ochrane spotrebiteľa výrobkom je nová, použitá alebo upravená hnuiteľná vec, ktorá bola vyrobená, vytážená 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 bezodplatne; výrobkom je aj hnuiteľná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnuiteľnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

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

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 lebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je 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 prvej vety § 53 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov 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.

Podľa prvej vety § 42 ods. 1 zákona č. 108/2024 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov zodpovednosť za porušenie povinnosti sa posudzuje a sankcia sa ukladá podľa zákona účinného v čase, keď k porušeniu povinnosti došlo.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – AJFA + AVIS, s.r.o. .

Dňa 23.09.2024 bolo správny orgán, na základe výzvy na doručenie dokladov zo dňa 20.09.2024, doručené spolu s dokladmi aj vyjadrenie účastníka konania, v ktorom účastník konania uviedol skutočnosti, ktoré sa netýkali nedostatku, ktorý je predmetom tohto rozhodnutia (t. j. nevydania písomného dokladu o vybavení reklamácie), a preto správny orgán nebude k predmetnému vyjadreniu zaujímať stanovisko v tomto rozhodnutí. S vyjadrením účastníka konania boli správny orgán doručené nasledujúce doklady: fotografia strany z evidencie reklamácií za rok 2024 – list č. 011653; e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania zo dňa 13.08.2024, 02.08.2024, 18.07.2024, 24.06.2024 a 16.09.2024; doklad označený ako *Výzva* adresovaný účastníkovi konania od spotrebiteľa; fotografia dokladu zo dňa 03.07.2024 označeného ako *Reklamácia* (reklamácia podaná (uplatnená) spotrebiteľom dňa 04.07.2024 prostredníctvom doporučenej listovej zásielky, ktorá bola doručená účastníkovi konania dňa 08.07.2024); faktúra č. 24655 zo dňa 02.08.2024, fotografia dokladu zo dňa 18.05.2023 označeného ako *Odovzdávací protokol*; fotografia dokladu zo dňa 18.05.2023 označeného ako *Všeobecné záručné podmienky* zo dňa 18.05.2023; fotografia dokladu zo dňa 17.04.2024 označeného ako *Objednávka*; fotografia dokladu zo dňa 25.07.2024 označeného ako *Objednávka*.

Dňa 01.10.2024 bolo správny orgán doručené vyjadrenie, v ktorom účastník konania k nevydaniu písomného dokladu o vybavení reklamácie uviedol, že doklad o vybavení reklamácie naozaj neposlali, nakoľko si mysleli, že vybavením reklamácie – teda opravením traktora a podpísaním servisného protokolu to stačí. Takéto problémy nemávajú a teda nevedel, že majú poslať doklad o vybavení. V žiadnom prípade sa nechceli vyhnúť oprave alebo nejako poškodiť zákazníka. K spotrebiteľovi pristupovali nadštandardne a poslali mu servis k nemu domov. Celá situácia ich mrzí, nakoľko sa snažili vyriešiť všetko k spokojnosti zákazníka. Naozaj nerozumie, že sa ide voči nemu viesť konanie za to, že neposlal vyjadrenie k reklamácií, ale vôbec sa nerieši to, že spotrebiteľ nemá ani len ochotu doniesť stroj do servisu. S vyjadrením účastníka konania boli správny orgán doručené aj nasledujúce doklady: faktúra č. 23222 zo dňa 02.05.2023; úhrada faktúry č. 0001 zo dňa 02.05.2023; preddavková faktúra č. 2020230024 zo dňa 02.05.2023; faktúra č. 23255 zo dňa 16.05.2023;

K vyššie uvedenému vyjadreniu účastníka konania, správny orgán uvádza, že 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, pričom účastník konania preukázateľne postupoval v rozpore s týmto ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v priebehu kontroly bol predložený doklad zo dňa 25.07.2024 označený ako *Objednávka*, avšak tento doklad nie je možné akceptovať ako písomný doklad o vybavení reklamácie, pretože predmetný doklad nie je vydaný predávajúcim - obchodnou spoločnosťou AJFA + AVIS, s.r.o., Šibeničná 8741/20, 010 01 Žilina, keď v uvedenom doklade, ktorý účastník konania vo svojich vyjadreniach nazýva ako servisný protokol, je uvedené: „Dodávateľ AA Malotraktor Bytča“ „Zo dňa 25.07.2024“ ... *Odberateľ P. R... servis 26 ... zisťovanie úniku kvapaliny oleja sa nepotvrdil zistený unik Nafty z nádrže do prietoku filtra Radička povolená závada odstránená*“, „Názov a druh tovaru Servisná práca Množstvo 1x dopr. náklady 77+77“. Zákonné ustanovenie § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa neukladá predávajúcemu povinnosť poslať vydaný písomný doklad spotrebiteľovi, avšak je potrebné aby písomný doklad o vybavení reklamácie bol vydaný predávajúcim, spôsobom nevzbudzujúcim pochybnosti o jeho vydaní spotrebiteľovi. V súvislosti s uvedeným správny orgán poukazuje na Rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/188/2015 zo dňa 28.09.2016, podľa ktorého „.....Systematickým výkladom ustanovenia § 18 ods. 9 a porovnaním s ostatnými ustanoveniami zákona č.250/2007 Z.z., napr. § 18 ods. 8, krajský súd prisvedčil tvrdeniu žalobcu a je toho názoru, že pokiaľ predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad, znamená to, že ho má v prvom rade vytvoriť ...“. V danom prípade však predávajúci nevytvoril doklad o vybavení reklamácie vo vlastnom mene t. j. v mene predávajúceho - obchodnej spoločnosti AJFA + AVIS, s.r.o. . Ďalej si správny orgán dovoľí poukázať na to, že Slovenská obchodná inšpekcia 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 pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií 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 formálny postup pri vybavovaní reklamácie v zmysle § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. 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 o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie. Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany správneho orgánu sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Na základe zisteného a preukázaného skutkového stavu bolo voči účastníkovi konania v zmysle § 18 ods. 2 zákona o správnom konaní Oznámením o začatí správneho konania č. P/0111/05/2024 zo dňa 31.01.2025 začaté správne konanie o uložení pokuty v zmysle ust. § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené do jeho aktivovanej elektronickej schránky dňa 31.01.2025 o 11:50:14 hod..

Podľa § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník správneho konania toto svoje procesné právo nevyužil a k dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V súvislosti s vyššie uvedeným protiprávnym konaním správny orgán uvádza, 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. Účastník konania 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 judikatúry 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, je tento povinný viesť správne konanie o uložení pokuty, pričom zohľadňuje už len jednotlivé náležitosti ukladania pokuty v zmysle cit. zákona.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľským podnetom evidovaným pod číslom P-645/2024, skutkovými zisteniami uvedenými v zápisnici zo dňa 27.09.2024, doručenými dokladmi a vyjadreniami účastníka konania zo dňa 23.09.2024 a zo dňa 01.10.2024 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zisteného nedostatku, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľ sa musela 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 AJFA + AVIS, s.r.o. zmysle ustanovenia § 18 ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 9 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 – poskytovateľa služieb 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 prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Pri zohľadnení vyššie uvedených kritérií správny orgán vzal v úvahu, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri predaji výrobkov postupovať tak, aby pri svojej podnikateľskej činnosti dodržiaval všetky povinnosti, ktoré pre neho vyplývajú z príslušných právnych predpisov na ochranu spotrebiteľa. Jednou z týchto povinností je aj povinnosť predávajúceho vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Nedodržaním formálneho postupu reklamačného konania, t.j. nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, bol znížený rozsah práv spotrebiteľa, ktorý mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj na, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady odpredaného výrobku. 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 a je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania. Hodnotenie úmyslu vzhľadom na objektívnu zodpovednosť nemá právny význam.

Vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania účastníka konania správny orgán ďalej poukazuje na skutočnosť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na 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. V rámci tejto zodpovednosti zodpovedá aj za protiprávne konanie osôb, ktoré konajú v jeho mene.

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

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s § 3 ods. 5 zákona o správnom konaní, 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 ma 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 plní represívnu ako aj preventívnu funkciu. Aj uloženie pokuty v spodnej hranici zákonom stanovenej sadzby je podľa názoru správneho orgánu dostatočné na zabezpečenie tak preventívneho, ako aj

primeraného represívneho účinku pokuty a zohľadňuje mieru spoločenskej nebezpečnosti vytýkaného porušenia zákona.

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 preukázaný.

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 €.

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.