

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj
Obrancov mieru 4675/6, 080 01 Prešov

Číslo: P/0002/07/23

Dňa: 21.03.2023

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1, 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a 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, v súlade § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **EKONOMIKA a REALITY, s.r.o.**
sídlo: **J. Curie 3754/1, 058 01 Poprad**
IČO: **36 516 945**
(ďalej len „účastník konania“)

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 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 o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu spotrebiteľa (pisateľa podnetu č. 40/2020) za rok 2021 uplatnenú dňa 06.07.2022 nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

zistené pri výkone kontroly ukončenej dňa 04.01.2023 inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj zameranými na prešetrenie písomných podnetov spotrebiteľov, evidovaných správnym orgánom pod č. PO 567/22, za čomu

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona pokutu vo výške **400,00 €**, slovom štyristo eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, **VS – 00020723**.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 04.01.2023 ukončili inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) kontrolu zameranú na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. PO 567/2022 počas ktorej bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ku ktorému došlo tým, že reklamáciu vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu spotrebiteľa (pisateľa podnetu č. PO 567/22) za rok 2021 uplatnenú dňa 06.07.2022 nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Z podkladu pre rozhodnutie (inšpekčného záznamu) je zrejmé, že reklamáciu vyúčtovania za rok 2021 pre byt č. 306 v bytovom dome Vila Aston, Futbalova 5, Veľká Lomnica si spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. PO 567/22 uplatnil zaslaním adresného doporučeného listu 1. triedy Slovenskej pošty, čoho dôkazom bola spotrebiteľom predložená fotokópia Podacieho hárku vydaného Slovenskou poštou, a.s. zo dňa 06.07.2022, podacie číslo RF253930003SK.

Dňa 12.07.2022 bola predmetná zásielka prevzatá na doručenie, avšak samotné doručenie listu nebolo vykonané z dôvodu, adresát nezastihnutý. Zásielka bola uložená na pošte Poprad - 1 do 02.08.2022, ktorú však účastník konania v odbernej lehote neprevzal. Neprevzatá zásielka bola dňa 03.08.2022 vrátená spotrebiteľovi, čoho dôkazom o neprevzatí zásielky je informácia o zásielke zistená podľa podacieho čísla z internetovej stránky Slovenskej pošty www.posta.sk.

Inšpektori SOI na účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu PO 567/22 zaslali účastníkovi konania výzvu na doručenie dokladov, kde účastníka konania žiadali o doručenie dokladov k prešetrovanej veci a zároveň ho žiadali aj o písomné stanovisko k predmetnému podnetu. Účastník konania v odpovedi na výzvu k zaslania dokladov ku kontrole č. 432/07/2022/PO567/22 zo dňa 28.11.2022 doručenej správnemu orgánu do jeho elektronickej schránky predložil e-mailovú komunikáciu vedenú so spotrebiteľom, v rámci ktorej mu zasiela vyúčtovanie nákladov spojených s užívaním bytu za rok 2021, porovnanie spotreby vody za rok 2021, rozúčtovanie nákladov na teplo za rok 2021, rozpis nákladov bytového domu Vila Aston za rok 2021 pre byty č. 306 a byt č. 106, nakoľko spotrebiteľ v predloženej e-mailovej komunikácii žiada o zaslanie podkladov k spotrebe teplej a studenej vody pre byt č. 106 a č. 306.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom 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.

Kontrola inšpektormi SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly z ktorého musí byť zrejmé, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z uvedeného je zrejmé, že rozhodujúcim stavom je stav, ktorý bol zistený v čase kontroly, a z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie oznámené mu listom Spis. zn. P/0002/07/23 zo dňa 13.02.2023, doručeným za použitia fikcie doručenia podľa ust. § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) dňa 01.03.2023.

Správny orgán poskytol účastníkovi konania v zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania však svoje procesné právo v zmysle § 33 ods. 2 Správneho poriadku ku dňu vydania rozhodnutia využil, a vo vyjadrení doručenom správne mu orgánu dňa 17.03.2023 okrem iného uviedol, že v inšpekčnom zázname uvádza správny orgán, že kontrolovaná osoba nepredložila žiaden dôkaz o tom, že o vybavení reklamácie zo dňa 06.06.2022, ktorú vybavila v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia emailom, vydala spotrebiteľovi písomný doklad, čím nepreukázala splnenie svojej povinnosti podľa 18 ods. 9 zákona. Význam dokladu o vybavení reklamácie (§ 18 ods. 9) spočíva v tom, že v prípade potreby spotrebiteľovi umožňuje preukázať uskutočnenie reklamačného konania a súčasne mu umožňuje vykonať ďalšie úkony pre uplatňovanie svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade nespokojnosti so spôsobom vybavenia reklamácie (súdnou cestou). Zistenia správneho orgánu uvedené v zázname, že spotrebiteľ J.Ch. podal ešte inú reklamáciu nie je správne. V podnete to ani sám J.Ch. neuvádza. To čo správny orgán považuje za ďalšiu reklamáciu je odpoveď spotrebiteľa J.Ch. na správu o zaslaní vyúčtovania. Dôkaz: predmet správy Re: Vyúčtovanie 202. Písmená Re: jasne preukazujú, že išlo o odpoveď na zaslanie vyúčtovania. V tejto odpovedi spotrebiteľ žiadal o zaslanie „podkladov k spotrebe teplej a studenej vody“. Vo vybavení reklamácie účastník konania aj túto žiadosť z odpovede J.Ch. na správu o zaslaní vyúčtovania, aby mal J.Ch. všetky podklady pohromade. Tvrdenie správneho orgánu, že kontrolovaná osoba sa v predmetnom vyjadrení zo dňa 16.12.2022 vyjadrila k inej reklamacii, a to reklamacii uplatnenej spotrebiteľom dňa 06.06.2022 prostredníctvom emailu je nesprávne. Rovnako aj uvedenie, že v predmetnej reklamacii uplatnenej emailom však spotrebiteľ reklamoval iné skutočnosti než v reklamacii zo dňa 06.07.2022, ktorú kontrolovaná osoba neprevzala. Dňa 06.06.2022 reklamoval vody. V odpovedi J.Ch. nič nereklamoval. Žiadal o zaslanie „podkladov k spotrebe teplej a studenej vody“. Účastník konania žiada do inšpekčného záznamu a vyjadrenia doplniť, že zaslal a predložil relevantný doklad potvrdzujúci vybavenie reklamácie, odpoveď na reklamáciu, ktorú spotrebiteľovi J.Ch. poslal mailovou správou. Predmetnú reklamáciu vybavil zaslaním vyúčtovania nákladov spojených s užívaním bytu za obdobie 2021 mailom 19.07.2022. Nakoľko J.Ch. uviedol, že mu neseďí suma vyúčtovania zasielaná emailom oproti vyúčtovaniu zasielanému poštou, účastník konania poslal aj vyúčtovanie za rok 2021, v ktorom by suma vyúčtovania mala J.Ch. sedieť. O zaslanie vyúčtovania ho J.Ch. žiadal v reklamacii. Zaslaním vyúčtovania za rok 2021 účastník konania žiadosti spotrebiteľa vyhovel a reklamáciu tým vybavil. Zaslaním mailovej správy vytvoril a vydal písomný doklad o vybavení reklamácie. Formálny postup pri vybavovaní reklamácie bol dodržaný.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Prešove pre Prešovský kraj, ako vecne a miestne príslušný správny orgán preskúmal podklady rozhodnutia v celom rozsahu a dospel k záveru, že dôvody uvádzané vo vyjadreniach účastníka konania ho nezabavujú zodpovednosti za kontrolou zistený protiprávny stav.

Podľa § 2 písm. l) zákona sa reklamáciou rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 2 písm. m) zákona vybavením reklamácie sa 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 § 18 ods. 4 zákona 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

K námietke účastníka konania a to, že tvrdenie správneho orgánu, že kontrolovaná osoba sa v predmetnom vyjadrení zo dňa 16.12.2022 vyjadrila k inej reklámii, a to reklámii uplatnenej spotrebiteľom dňa 06.06.2022 prostredníctvom emailu je nesprávne správny orgán uvádza, že z podkladu pre rozhodnutie je zrejmé, že vo vyjadrení na výzvu k zaslaní dokladov č. 432/07/2022/PO567/22 zo dňa 28.11.2022 sa účastník konania vyjadril k inej reklámii a to uplatnenej spotrebiteľom prostredníctvom e-mailu dňa 06.06.2022.

Z podkladov pre rozhodnutie je taktiež zrejmé, že účastník konania reklamáciu uplatnenú dňa 06.07.2022 prostredníctvom poštovej zásielky neprevzal v odbernej lehote a teda ju vybaviť nemohol, nakoľko mu obsah reklamácie nemohol byť ani zrejмый. List s uplatnením reklamácie sa vrátil spotrebiteľovi ako neprevzatý v odbernej lehote predávajúcim dňa 03.08.2022.

Režim doručovania hmotnoprávných úkonov sa spravuje ustanovením § 45 ods. 1 Občianskeho zákonníka, podľa ktorého: „Prejav vôle pôsobí voči neprítomnej osobe od okamihu, keď jej dôjde“ (tzv. teória dôjdenia). Teda pri hmotnoprávných úkonoch sa nevyžaduje skutočné doručenie a prevzatie písomnosti zachytávajúcej právny úkon. Zvlášť významné je doručovanie jednostranných právnych úkonov ako napr. výpoveď, odstúpenie od zmluvy, uplatnenie reklamácie a pod.

Účinnosť adresovaných jednostranných hmotnoprávných úkonov v režime Občianskeho zákonníka, resp. celkovo v oblasti súkromného práva predpokladá, že prejav vôle dôjde, resp. je doručený adresátovi, t.j. že sa dostane do sféry jeho dispozície – už týmto okamihom začína právny úkon pôsobiť voči druhej zmluvnej strane. Pod slovným spojením dostane do jeho dispozičnej sféry je potrebné rozumieť objektívnu možnosť neprítomnej osoby zoznámiť sa s jej adresovaným právnym úkonom. Právna teória i súdna prax takou možnosťou chápe nielen samotné prevzatie písomného hmotnoprávneho úkonu adresátom, ale i také prípady, kedy doručením listu či telegramu, obsahujúceho prejav vôle, do bydliska alebo sídla adresáta či do

jeho poštovej schránky, poprípade i hodením oznámenia do poštovej schránky o uložení takej zásielky, nadobudol adresát hmotnoprávneho úkonu objektívnu príležitosť zoznámiť sa s obsahom zásielky. Pritom nie je nevyhnutné, aby sa adresát skutočne zoznámil s obsahom hmotnoprávneho úkonu, postačuje, že mal objektívnu možnosť spoznať jeho obsah (napr. rozsudok Najvyššieho súdu Českej republiky zo dňa 8.6.2011, sp.zn. 26 Cdo 268/2011; uznesenie Najvyššieho súdu Slovenskej republiky zo dňa 28.1.2011, sp.zn. 5 Cdo 129/2010).

Teória dôjdenia vychádza z toho, že z hľadiska pôsobenia (perfektnosti) prejavu vôle nie je dôležitá skutočná vedomosť adresáta právneho úkonu, pretože inak by adresát mohol účinkom prejavu vôle druhého účastníka zabrániť nepreberaním písomností. Dôjdením do sféry vplyvu príjemcu sa rozumie napríklad zaslanie doporučeného listu príjemcovi alebo dôjdenie mailu na mailovú adresu príjemcu, ak príjemca dal v zmluve najavo, že písomnosti možno posielat' aj elektronicky. Rozhodujúce je objektívne hľadisko, t.j. ak sa preukáže, že adresát mal reálnu možnosť oboznámiť sa s prejavom vôle, nastávajú právne účinky jednostranného právneho úkonu obsahujúceho takýto prejav bez ohľadu na to, či sa s ním adresát skutočne oboznámil, čo však ako vyplýva z vyššie uvedeného v tomto prípade bolo účastníkovi konania umožnené sa oboznámiť so zásielkou najneskôr dňa 02.08.2023 (tj. dňa odoslania zásielky spať odosielateľovi- neprevzatá v odbernej lehote).

Je rovnako nesporné, že v reklamácii uplatnenej prostredníctvom e-mailu zo dňa 06.06.2022 spotrebiteľ reklamoval iné skutočnosti (*chýbajúce podklady k spotrebe teplej a studenej vode pre byt č. 106 a č. 306*), ako v reklamácii uplatnenej dňa 06.07.2022 (*vyhotovenie dvoch vyúčtovaní pre byt č. 3-06 s uvedením rozdielného nedoplatku*).

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za kontrolou zistené porušenie zákona účastník konania v plnej miere zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, to znamená osoby, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoby konajúcej v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, to znamená bez ohľadu na zavinenie, zodpovedá za výsledok.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie povinnosti predávajúceho, vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia zákona spoľahlivo preukázané. Z vyššie uvedeného teda jednoznačne vyplýva, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho ako poskytovateľa služieb tým, že nevybavil predmetnú reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu) v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia z dôvodu jej neprevzatia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. Zároveň je nevyhnutné poukázať aj na skutočnosť, že účastník konania do vydania rozhodnutia správnemu orgánu na podporu svojich tvrdení nepredložil relevantný dôkaz, ktorý by kontrolou zistený skutkový stav vyvrátil.

Vzhľadom na skutočnosť, že spotrebiteľ si u účastníka konania preukázateľne uplatnil predmetnú reklamáciu, bolo jeho povinnosťou vybaviť ju pri rešpektovaní zákonom stanovených povinností a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia a zároveň v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácií. Z podkladov pre rozhodnutie je však zrejmé, že predmetnú reklamáciu účastník konania nevybavil v uvedenej zákonnej lehote.

Účastník konania je nepochybne subjektom poskytujúcim spotrebiteľom služby, keďže ako správca vykonáva podľa zákona č. 182/1993 Z. z. o vlastníctve bytov a nebytových priestorov správu bytového domu (apartmánového domu Vila Aston) na Futbalovej ulici 1267/5, 059 52 Veľká Lomnica. Jednou zo služieb, ktoré v rámci výkonu svojej činnosti spotrebiteľom

(vlastníkom bytov a nebytových priestorov v dome) účastník konania ako správca poskytuje, aj vyúčtovanie úhrad za služby spojené s bývaním. Na uplatnenie zodpovednosti za vady (chyby) tejto služby t. j. na reklamáciu, sa vzťahuje ustanovenie § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Keďže spotrebiteľ v danom prípade uplatnil reklamáciu v súvislosti so službou vyúčtovania nákladov za služby spojené s bývaním, správny orgán má za to, že spotrebiteľ vytkol vady poskytnutej služby.

Posúdenie zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutej služby je predmetom reklamačného konania, v rámci ktorého je predávajúci povinný splniť povinnosti stanovené v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, teda reklamáciu prijať, zaevidovať v evidencii reklamácií, vydať spotrebiteľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie, vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie niektorým zo zákonných spôsobov a vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie. Reklamačné konanie sa začína na základe reklamácie, ako jednostranného právneho úkonu kupujúceho adresovaného predávajúcemu, ktorým kupujúci – spotrebiteľ vytýka určitú vadu poskytnutej služby a dáva predávajúcemu na vedomie, aké právo v súvislosti s reklamovanou vadou uplatňuje. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa, na základe ktorého sa realizuje zodpovednostný vzťah za vady predanej veci alebo poskytnutej služby medzi predávajúcim a kupujúcim. Účastník konania za plnenie povinností stanovených danou právnou úpravou zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán sa zároveň riadil zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán dodržal zásadu materiálnej pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 Správneho poriadku.

Po posúdení všetkých okolností prejednávanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenie zákona citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia bolo preukázateľne porušené.

Podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa *za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur.*

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky 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 k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod..

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom pri zistení porušenia zákona je správny orgán povinný (obligatórne) pristúpiť k uloženiu postihu v zákonom stanovenom rozsahu.

Správny orgán pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je najmä preventívna ako aj represívna funkcia. 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 je toho názoru, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil to, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne, v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej lehote bolo porušené právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácie.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty aj k tomu, že predávajúci nedodržaním zákonom stanovenej lehoty nedodržel zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie (ani neprevzal reklamáciu) a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Spotrebiteľ teda nebol ani len oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemohol podniknúť ďalšie kroky k riešeniu ním uplatnenej reklamácie.

Pri určovaní výšky pokuty bolo nevyhnutné prihliadnúť aj na možné následky zisteného protiprávneho konania ktoré spočívali v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady poskytnutých služieb. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov, ako aj nevybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 4 cit. zákona. Správny orgán vzal do úvahy tú skutočnosť, že uvedený protiprávny stav vznikol v dôsledku opomenutia zo strany účastníka konania.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol aj k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Závažnosť protiprávneho konania nemožno opomenúť, nakoľko vykonanou kontrolou sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa, ako aj na dĺžku trvania protiprávneho

stavu, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve, na čo musel správny orgán prihliadnúť pri určení výšky sankcie.

Správny orgán, 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.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade s platnou legislatívou a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, 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.

Inšpektorát SOI v Prešove pre Prešovský kraj ako vecne a miestne príslušný správny orgán na základe vyššie uvedených skutočností dospel k záveru, že skutkový stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Poučenie:

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