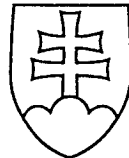


Slovenská obchodná inšpekcia
Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave
Bajkalská 21/A, P.O. BOX 29, 827 99 Bratislava 27

Číslo : SK/0190/99/2019

Dňa : 25.03.2021



ROZHODNUTIE

Podľa ustanovenia § 58 ods. 1 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), Slovenská obchodná inšpekcia Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave, vo veci odvolania účastníka konania – **OKNOPLAST SLOVENSKO, s. r. o., sídlo: Štefániková ulica 27, 010 01 Žilina, IČO: 36 418 501**, kontrola vykonaná dňa 25.01.2019 a 05.02.2019 v prevádzkarni: OKNOPLAST, Štefániková ulica 27, Žilina, proti rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0028/05/2019 zo dňa 21.03.2019, ktorým bola 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 uložená peňažná pokuta vo výške 500 EUR, slovom: päťsto eur, pre porušenie § 18 ods. 7 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku takto

r o z h o d o l :

Ústredný inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave rozhodnutiu Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, č. P/0028/05/2019 zo dňa 21.03.2019 **m e n í** v časti výroku, ktorým bola uložená pokuta **tak, že účastníkovi konania OKNOPLAST SLOVENSKO, s. r. o., so sídlom: Štefániková ulica 27, 010 01 Žilina, IČO: 36 418 501, ukladá** 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 **pokutu vo výške 250,- EUR (slovom: dvestopäťdesiat eur)**, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00280519.

Ostatná časť výroku rozhodnutia zostáva bez zmeny.

O d ô v o d n e n i e :

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj rozhodnutím uložil účastníkovi konania – OKNOPLAST SLOVENSKO, s. r. o. – peňažnú pokutu vo výške 500,- pre porušenie povinnosti vyplývajúcich z ust. § 18 ods. 7 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“).

Inšpektormi SOI bolo pri kontrole vykonanej dňa 25.01.2019 a 05.02.2019 v prevádzke OKNOPLAST, Štefániková ulica 27, Žilina zistené, že účastník konania porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Proti rozhodnutiu o uložení pokuty podal účastník konania odvolanie.

Odvolací orgán podľa § 59 ods. 1 Správneho poriadku preskúma napadnuté rozhodnutie v celom rozsahu; ak je to nevyhnutné, doterajšie konanie doplní, prípadne zistené vady odstráni. Podľa ods. 2 ak sú pre to dôvody, odvolací orgán rozhodnutie zmení alebo zruší, inak odvolanie zamietne a rozhodnutie potvrdí.

Odvolací orgán preskúmal napadnuté rozhodnutie P/0028/05/2019 zo dňa 21.03.2019, ako aj konanie, ktoré mu predchádzalo, pričom zistil dôvod na jeho zmenu. Odvolací orgán konštatuje, že síce po preskúmaní napadnutého rozhodnutia považuje skutkový stav za presne a spoľahlivo zistený, v odvolacom konaní však napriek uvedenému pristúpil k zníženiu výšky uloženého postihu tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Odvolací správny orgán ďalej zastáva názor, že dostatočne preventívny a represívny charakter pre účastníka konania bude mať aj uloženie pokuty v nižšej výške, ako bolo uvedené v prvostupňovom rozhodnutí. Dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia odvolací orgán nezistil.

Povinnosťou účastníka konania bolo vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie; čo účastník konania porušil.

Dňa 25.1.2019 a 5.2.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *OKNOPLAST, ul. Štefánikova 27, Žilina* kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Nebolo zabezpečené dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

V zmysle § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou vykonanou u účastníka konania- predávajúceho: *OKNOPLAST SLOVENSKO, s.r.o., sídlo: ul. Štefánikova 27, 010 01 Žilina* v prevádzkarni: *OKNOPLAST, ul. Štefánikova 27, Žilina* dňa 25.1.2019 a 5.2.2019, v súvislosti s podnetom spotrebiteľa P-803/2018 zistené, že **predávajúci reklamáciu** zhotoveného diela („*20ks plastových okien, AL dverí, 31ks parapiet, 19ks žalúzií, 10ks sieťok proti hmyzu, garážovej brány*“, s montážou garážovej brány, s úhradou ceny za dielo v sume: 8 793,26€ (záloha= 4 500,-€ zaplatená bezhotovostne dňa 4.5.2015 v zmysle faktúry č. 99150186 zo dňa 4.5.2015, a doplatok= 4 293,26€ zaplatený bezhotovostne dňa 6.7.2015 v zmysle faktúry č. 20150370 zo dňa 22.6.2015) na základe *Zmluvy o dielo č. 1253501401 zo dňa 30.4.2015* s prebratím diela spotrebiteľom na základe *Preberacieho protokolu č. 8089 zo dňa 29.5.2015 a č. 8093 zo dňa 16.6.2015*) **uplatnenú doporučeným listom s označením Vec: Reklamácia č. 3 a Výzva na zaplatenie zo dňa 5.5.2017, daným na poštovú prepravu dňa 17.5.2017** (číslo podacieho lístka RH077906935SK zo dňa 17.5.2017; na vadu: *rosenie vchodových hliníkových dverí*

z vnútornej strany až do výšky 30cm až 50 cm, v zimnom období v mínusových teplotách námraza na dverách dosahuje až po kľučku dverí, zamrzá zámok, dvere nebolo možné otvoriť z dôvodu námrazy po obvode dverí, rosenie sa prejavuje aj na plastových oknách v kuchyni a v technickej miestnosti a plastové okná v obývacej izbe a v spálni a balkónové dvere v detskej izbe sa pri otváraní zachytávajú), doručeným predávajúcemu dňa 19.5.2017 (a zaevidovaní v evidencii o reklamáciách pod číslom 125 s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie s označením Vec: Oznámenie o prijatí reklamácie, oznámenie o servisnom výjazde zo dňa 19.5.2017), teda po 12 mesiacov od zhotovenia diela, vybavil listom zo dňa 12.6.2017 (aj podľa evidencie o reklamáciách) o zamietnutí reklamácie, avšak osoba, ktorá reklamáciu vybavila, si nespĺnila povinnosť v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok (dielo) na odborné posúdenie, keď bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie s označením Vec: Oznámenie o vybavení reklamácie zo dňa 20.6.2017 bez uvedenia komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie (osobakomu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie bola spotrebiteľovi uvedená až v liste s označením Vec: Vyjadrenie k Oznámeniu vo veci opakovanej reklamácie zo dňa 20.06.2017 zo dňa 10.7.2017).

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Za zistené nedostatky účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa v plnom rozsahu zodpovedá.

V podanom odvolaní účastník konania uvádza, že podľa jeho názoru nedošlo pri riešení reklamácie k závažnému pochybeniu v spôsobe vybavenia reklamácie. Účastník konania má za to, že celá reklamácia bola riadne zaevidovaná, riešená, posúdená a riadne ukončená. Účastník konania uvádza, že ihneď ako zistil nedostatok, zákazníkovi zaslal bez upozornenia zo strany zákazníka alebo kontrolných orgánov kontakt na osobu spôsobilú na odborné posúdenie. Za toto oneskorenie sa účastník konania zákazníkovi ospravedlnil písomnou formou aj telefonicky. Podľa názoru účastníka konania nebol zákazník poškodený a ani žiadnym spôsobom neboli porušené jeho práva ako spotrebiteľa. Zákazník do dnešného dňa nepožiadaval o odborné posúdenie výrobkov, ktoré reklamoval. Účastník konania má za to, že všetky zákazníkove podnety boli riešené bezodkladne aj pokiaľ sa jednalo o reklamáciu a aj napriek tomu, že si zákazník nespĺnil svoje povinnosti pri oznámení reklamácie.

Účastník konania žiada o zohľadnenie všetkých týchto okolností a zmiernenie pokuty resp. úplné zrušenie v plnej výške.

K tomu odvolací orgán uvádza, že preskúmal podkladové materiály k predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný a správne právne posúdený. Účastník konania v podanom odvolaní uvádza výlučne subjektívne námietky, ktoré na zodpovednosť účastníka konania nemajú žiaden vplyv.

Podľa § 18 ods. 7 citovaného zákona „Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak ja výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia. Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná doba neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť.“

Uvedené povinnosti vyplývajúce z § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa viaže citovaný zákon priamo na predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) bod 1 cit. zákona účastník konania, preto práve účastník konania zodpovedá za zistený nedostatok na základe objektívnej zodpovednosti, ktorej nie je možné zbaviť sa poukazovaním na príčiny vzniku zistených nedostatkov. Bolo predovšetkým povinnosťou účastníka konania prijať také opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Odvolací orgán síce vníma snahu účastníka konania v súvislosti s predmetnou reklamáciou pozitívne, avšak uvedené nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za kontrolou zistené porušenie povinností stanovených zákonom. Rovnako ostatné skutočnosti uvádzané účastníkom konania nebolo možné pre ich výlučne subjektívny charakter zohľadniť ako dôvody, ktoré by zbavovali účastníka konania jeho objektívnej zodpovednosti za kontrolou zistené porušenie zákonom stanovených povinností.

K odstráneniu zistených nedostatkov odvolací orgán uvádza, že uvedené konanie zo strany účastníka konania hodnotí pozitívne, avšak odstránenie kontrolou zistených nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby, ktorá jej vyplýva z ustanovenia § 7 ods. 3 zákona 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v zmysle ktorej „Kontrolovaná osoba je povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu“. Nejde o okolnosť na základe ktorej by sa účastník konania dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie.

K námietke účastníka konania *„ihneď ako bol zistený nedostatok, bolo zákazníčkovi zaslané bez upozornenia zo strany zákazníka alebo kontrolných orgánov kontakt na osobu spôsobilú na odborné posúdenie.“* Odvolací orgán uvádza, že základnou povinnosťou účastníka konania ako podnikateľa je dodržiavanie právnych predpisov pri výkone svojej činnosti, avšak vykonanou kontrolou bolo preukázané, že účastník konania porušil § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa za čo mu bola uložená sankcia. Následné zaslanie spotrebiteľovi kontaktných údajov na osobu spôsobilú na odborné posúdenie, možno hodnotiť pozitívne, čo bolo zohľadnené pri znížení sankcie.

Odvolací orgán považuje za potrebné uviesť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale iba formálnu stránku reklamačného konania, ktorá v danom prípade dodržaná nebola.

Pokiaľ ide o námietku účastníka konania týkajúcu sa výšky uloženej pokuty, odvolací orgán v tejto súvislosti poukazuje aj na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je správny orgán povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400 €. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky 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 prvostupňový orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Odvolací orgán zdôrazňuje, že prvostupňový správny orgán uložil pokutu v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa a zároveň poukazuje na skutočnosť, že uvedená pokuta bola uložená v dolnom pásme rozmedzia pre uloženie sankcie stanoveného podľa § 24 ods. 1 cit. zákona. Odvolací správny orgán sa v rámci odvolacieho konania zamerail aj na preverenie primeranosti sankcie. Po preskúmaní obsahu napadnutého rozhodnutia odvolací orgán zistil, že dostatočne preventívny a represívny charakter pre účastníka konania bude mať aj uloženie

pokuty v nižšej výške, ako bolo uvedené v prvostupňovom rozhodnutí, a preto výšku pokuty primerane znížil.

V súvislosti s výškou uloženej pokuty odvolací orgán uvádza, že pri jej stanovení bolo prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pokuta, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a k jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj zložku represívnu. Represívna funkcia takto uloženej pokuty smeruje k ochrane práv a záujmov spotrebiteľa chránených zákonom o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán pokutu dostatočne odôvodnil v súlade s atribútmi stanovenými v ust. § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa. Vzhľadom k charakteru zistených nedostatkov, ako aj s prihliadnutím na vzniknuté či hroziace následky spôsobené spotrebiteľovi bola pokuta správnym orgánom uložená odôvodnene, v adekvátnej výške v súlade s princípom, keď sa od uloženej pokuty očakáva represívno-výchovný účinok.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúca skutočnosť, že bol porušený zákon a rozsah následkov protiprávneho konania bol zohľadnený pri určovaní výšky postihu. Nakoľko porušenie povinnosti bolo zo strany správneho orgánu spoľahlivo preukázané, správny orgán si splnil svoju zákonnú povinnosť, keď účastníkovi konania uložil pokutu v zákonom stanovenom rozsahu.

V odvolaní účastník konania neuvádza žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho ako predávajúceho zbavovali zodpovednosti za zistený nedostatok.

Na základe vyššie uvedených skutočností pokladá odvolací orgán skutkový stav za spoľahlivo zistený a jeho protiprávnosť za nepochybné preukázanú. Správny orgán nezistil v odvolacom konaní dôvod na zrušenie napadnutého rozhodnutia.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, uloží predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 €.

Podľa § 24 ods. 5 cit. zákona sa pri určení výšky pokuty prihliadlo na charakter aj závažnosť protiprávneho konania účastníka konania. Ďalej sa prihliadlo aj na následky zisteného porušenia zákona, keď konaním účastníka konania došlo na jednej strane k porušeniu povinnosti predávajúceho v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, čím došlo k zníženiu rozsahu práv spotrebiteľa, ktoré mu priznáva zákon o ochrane spotrebiteľa.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia sa pri určení výšky pokuty vzalo do úvahy, že účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, je povinný dodržiavať všetky zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa stanovené podmienky podnikania, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobil ich porušenie.

Správny orgán má za to, že pokuta uložená vo výške určenej v tomto rozhodnutí je s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona a od uloženej pokuty sa očakáva nielen represívny, ale aj preventívny účinok.

Podkladom pre vydanie rozhodnutia bol presne a spoľahlivo zistený skutkový stav veci na základe čoho podľa § 59 ods. 2 správneho poriadku bolo I. stupňové rozhodnutie zmenené tak, ako je to uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

Zároveň upozorňujeme účastníka konania, že pokutu uloženú I. st. rozhodnutím je povinný uhradiť do 30 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00280519.

Poučenie: Rozhodnutie o odvolaní je konečné a proti tomuto rozhodnutiu odvolanie nie je prípustné. V prípade nezaplatenia uloženej pokuty v stanovenej lehote bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom.