

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre
Bratislavský kraj, Bajkalská 21/A, P. O. BOX č. 5, 820 07 Bratislava 27

číslo: **P/0295/01/2022**

dátum: **29.09.2023**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, podľa § 3 ods. 4, § 4 ods. 1 a ods. 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, v znení účinnom od 19.02.2021 do 31.07.2023, v súlade s § 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: **SKLOFIX s.r.o.**, Osloboditeľská 9, 831 07 Bratislava, IČO: 44 226 756,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 05.12.2022 a následne dňa 31.03.2023 v prevádzkarni Sklofix, Rybníčná 10944, 831 07 Bratislava, ktorej prevádzkovateľom je účastník konania,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** – pri výkone kontroly bolo zistené, že, predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. R., uplatnenú prostredníctvom elektronickej pošty dňa 27.08.2021 (e-mail odoslaný z e-mailovej adresy r. na e-mailovú adresu účastníka konania sklofix@sklofix.sk), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobkov - *sklá na dverách* (v predmetnom e-maile zaslanom z e-mailovej adresy r. na e-mailovú adresu účastníka konania sklofix@sklofix.sk dňa 27.08.2021 bolo okrem iného spotrebiteľom uvedené „*Vcera sme si kuty vycistili a naniesli ochrannu vrstvu podľa instrukcii. Pri cistení sme si vsimli na viacerých miestach poskrabane skla na dverach (predkladame ilustracne foto).*“) – *Sprcha fix, 197x120cm atyp – sklo 8mm optiwhite a Sprcha F+D+F (102x198,8cm+60x200cm+80x200cm) atyp sklo 8mm optwhite v celkovej hodnote 2 345,00 €*, zakúpených dňa 19.08.2021 (Faktúra č.202100481 zo dňa 19.08.2021; Preberací a odovzdávací protokol zo dňa 19.08.2021) prostredníctvom elektronickej pošty odoslanej dňa 27.08.2021 z e-mailovej adresy sklofix@sklofix.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľa r., a to zamietnutím bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 6** 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,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **100,- €**, (slovom: jedinsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02950122.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 05.12.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti SKLOFIX s.r.o., Osloboditeľská 9, 831 07 Bratislava, IČO: 44 226 756 (ďalej len „účastník konania“), zameranú na dodržiavanie ustanovení 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 a na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa p. Mgr. R., evidovaného pod č. 1022/2021. Na základe výzvy zo dňa 05.12.2022 účastník konania predložil orgánu dozoru doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu dňa 15.12.2022. Následne dňa 31.03.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj kontrolu v prevádzkarni Sklofix, Rybníčná 10944, 831 07 Bratislava, ktorej prevádzkovateľom je účastník konania. Výsledok z vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 31.03.2023.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Mgr. R., uplatnenú prostredníctvom elektronickej pošty dňa 27.08.2021 (e-mail odoslaný z e-mailovej adresy r. na e-mailovú adresu účastníka konania sklofix@sklofix.sk), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobkov - *sklá na dverách* (v predmetnom e-maile zaslanom z e-mailovej adresy r. na e-mailovú adresu účastníka konania sklofix@sklofix.sk dňa 27.08.2021 bolo okrem iného spotrebiteľom uvedené „*Vcera sme si kuty vycistili a naniesli ochrannu vrstvu podľa instrukcii. Pri cistení sme si všimli na viacerých miestach poskrabane skla na dverach (predkladame ilustrácie foto).*“) – *Sprcha fix, 197x120cm atyp – sklo 8mm optiwhite a Sprcha F+D+F (102x198,8cm+60x200cm+80x200cm) atyp sklo 8mm optwhite v celkovej hodnote 2 345,00 €*, zakúpených dňa 19.08.2021 (Faktúra č.202100481 zo dňa 19.08.2021; Preberací a odovzdávací protokol zo dňa 19.08.2021) prostredníctvom elektronickej pošty odoslanej dňa 27.08.2021 z e-mailovej adresy sklofix@sklofix.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľa r., a to zamietnutím bez odborného posúdenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 12.07.2023 zaslané oznámenie o začatí správneho konania (ďalej len „oznámenie“) do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, ktoré bolo doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente) dňa 12.07.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov bola účastníkovi konania poskytnutá možnosť, aby sa pred vydaním rozhodnutia mohol vyjadriť k jeho podkladu i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie.

K oznámeniu o začatí správneho konania o uložení pokuty sa účastník konania v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril a zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

V liste označenom ako „Stanovisko k podnetu spotrebiteľa 1022/2021“ zo dňa 12.12.2022 (ďalej len „stanovisko“) predloženému orgánu dozoru dňa 15.12.2022, p. F. uviedla, že k danému podnetu uvádzajú nižšie ich vyjadrenie: komunikácia s pánom M. začala v lete 20. júla 2021, kde im telefonoval a dopytoval sa na sklenené sprchové kúty, na čo mu samozrejme povedali, že také robia a prosia ho, aby v prípade záujmu poslal dopyt mailom. Následne im pán M. napísal mail s tým, že rovno dohodli termín vymerania na 20.7.2021 medzi 12:30-13:00 (mail) s poplatkom 60€ s DPH. Pán M. v ten deň ešte prišiel na ich prevádzku, kde si pozreli sklá, kovanie a uhradili poplatok za vymeranie (blok bol cez registračnú pokladňu – kópiu

nemajú). 20.7.2021 po vymeraní si prešli s kolegom, čo to meral, všetky detaily, spracovala s kolegyňou finálnu cenovú ponuku a poslala ju pánovi M. (mail 20.7.2021 – odpoveď spotrebiteľa 22.7.2021), kde čakali na jeho vyjadrenie, aby vedeli, či bude zákazku chcieť. Následne po dvoch dňoch odpísal a dopytoval zľavu, pričom si sám vybral drahšie typy skiel a chcel doladiť detaily kovaní ešte u nich na prevádzke – čo sa aj udialo. Na jeden sprchový kút mu zľavu nakoniec poskytli vo výške 100 € napriek tomu, že si vybral to drahšie sklo. Spotrebiteľ celú dobu pri preberaní zákazky počítal cenové rozdiely na kovaní, tesneniach... Následne mu kolegyňa poslala po odsúhlasení Zálohovú FA, z ktorej chcel ešte odpočítať cenu za vymeranie, ktoré zaplatil – avšak vo finálnej ponuke vymeranie zarátané nebolo, nakoľko bolo uhradené. 4.8.2021 kolegyňa pani K. písala spotrebiteľovi, že úhradu evidujú a napísala mu termín montáže na 19.8.2021 od 8:30-9:30 príchod technikov a montáž bude celodenná a že doplatok bude pri montáži 705 € v hotovosti s DPH na FA s blokom. Tento mail bol spotrebiteľom odsúhlasený. Sklá išli teda do výroby a kovanie bolo objednané na zákazku. V deň montáže technici zobrali všetky potrebné veci – sklá, kovanie, tesnenie k zákazníkovi a začali s montážou. Počas dňa zistili pri montáži, že jedno sklo je o pár milimetrov väčšie a zobrali ho naspäť do dielne zbrúsiť. Takáto úprava sa robí bežne, keď má sklo miernu odchýlku, nakoľko majú nejaké výrobné normy. Spotrebiteľovi sa to ale nepozdávalo a hneď chcel, aby vyrobili nový kus, na čo mu to ale vyššie uvedeným odôvodnili, pretože pokiaľ je možné sklo ešte upraviť, nemajú dôvod na výrobu nového kusu. Sklo sa podarilo zbrúsiť bez poškodenia a namontovať obe sprchy. Keď montážni technici pomaly končili a dorábali detaily na sprche (ako je silikónovanie, a balili veci), pani M. mala naponáhlo, pretože ráno mali niekam odísť a snažila sa ich čo najrýchlejšie vyprevadiť. Sklá si prezrela a podpísala preberací protokol o tom, že dodané diela prevzala bez závad a poškodení. Zákazku technikom neuhradila, lebo že nemá čas a peniaze a majú jej poslať faktúru prevodom. Montážnici im po príchode na firmu všetko zreferovali, preberací protokol odovzdali, ten si založili a poslali zákazníkovi faktúru na prevod, ako požadoval. Z neuhradenia zákazky neboli nadšení, nakoľko sa pán spotrebiteľ od začiatku tváril, že nemá toľko peňazí a vyhľadáva zľavy na drahý tovar. Celý dom sa im počas leta (podľa slov spotrebiteľa) rekonštruoval a chodili tam popri ich technikoch a po nich aj stolári a iní majstri. Asi týždeň po montáži 27.8.2021 sa pán M. ozval s tým, že faktúru berie na vedomie, ale neuhradí ju, pretože pri čistení si všimol, že sklá nie sú v poriadku a sú poškodené ich prácou a chce ich reklamovať – odstrániť závalu /alebo inú kompenzáciu (mail 27.8.2021). Podobné chovanie od neho čakali, už keď faktúru nechceli pri montáži uhradiť. Ich stanovisko bolo jasné a stoja si za ním doteraz – reklamácia uznaná nebola a bolo to zákazníkovi mail aj poslané a tak isto odôvodnenie (mail 27.8.2021 p. K.). V ich VOP, ktoré sú súčasťou každej cenovej a finálnej cenovej ponuky si dané veci môže zákazník prečítať, pretože tým disponuje. Pani M. mala dost času na prebratie každej sprchy, kým podpísala preberací protokol o tom, že tovar je bez závad. Každý jeden zákazník tento protokol podpisuje a pokiaľ má výhrady k danej zákazke, tak sa tam vypíše. So súhlasom CP a FCP súhlasí zákazník aj s VOP. Po týždni sa ozvali s pre nich neopodstatnenou reklamáciou, kde sklá mohol manuálne poškodiť niekto iný / oni sami a snažili sa to na nich spätne hodiť. Sú firma, ktorá je na trhu už viac rokov a tretia generácia výroby v tejto oblasti. Ich montážni technici by poškodené sklo zákazníkovi nikdy nenechali, ale hlavne zákazníčka celú zákazku prebrala, skontrolovala a podpísala preberací protokol, ktorý slúži aj k ich ochrane práve pred takýmito vypočítavými ľuďmi, ktorí sa snažia zničiť dobrú prácu firiem a remeselníkov. Sklá po montáži aj tak ostávajú čisté, jediné čo tam je, je silikón popri stene. Pokiaľ je vada vo funkčnosti, tak samozrejme na reklamácie chodia a riešia ich v plnom rozsahu, avšak za manuálne poškodenie skla týždeň po prevzatí nemôžu zodpovedať. Neopodstatnene spotrebiteľ od nich vyžadoval vrátiť vymyslenú sumu 500€ ako zľavu, čím by dosiahol skoro svoju predstavu o jednej sprche zadarmo. Mrzí ich zákazníkova nespokojnosť, nakoľko robia svoju prácu precízne a dobre k spokojnosti zákazníka, avšak pri každom kroku sa mu snažili vyjsť v ústrety (zľavou), avšak jeho krok s osočovaním, že urobili niečo zlé, pričom pravda bola niekde inde, len aby nemusel uhrádzať, alebo si vydobýť ďalšiu zľavu, bol pre nich neprípustný.

Prílohu stanoviska tvorili aj nasledovné doklady: doklad „Finálna cenová ponuka“ zo dňa 22.07.2021; Všeobecné obchodné podmienky; Faktúra č. 202100481 zo dňa 19.08.2021; Preberací a odovzdávací protokol zo dňa 19.08.2021; printscreeny e-mailovej komunikácie medzi účastníkom konania (sklofix@sklofix.sk) a spotrebiteľom (r.).

Vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 31.01.2023 osoba prítomná pri výkone kontroly - p. L. (konateľ spoločnosti) uviedol, že sklá odovzdali v poriadku a zákazník im podpísal aj preberací protokol. V celom dome mal obkladačov a iné partie robotníkov. Zavolať cca o 3 týždne, že sklo má poškrábané. Nie sú si vedomí, že by mechanicky poškodili sklo, ale aj ak by tak, sú poistení, nerobili by naprieky.

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj, ako príslušný orgán dozoru, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol zo strany SOI spoľahlivo preukázaný. Pri výkone kontroly a na základe predložených dokladov bolo orgánom dozoru zistené, že spotrebiteľ p. Mgr. R. si reklamáciu uplatnil prostredníctvom elektronickej pošty dňa 27.08.2021, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobkov - *sklá na dverách* (v predmetnom e-maile zaslanom z e-mailovej adresy r. na e-mailovú adresu účastníka konania sklofix@sklofix.sk dňa 27.08.2021 bolo okrem iného spotrebiteľom uvedené „*Vcera sme si kuty vycistili a naniesli ochrannu vrstvu podla instrukcii. Pri cistení sme si vsimli na viacerých miestach poskrabane skla na dverach (predkladame ilustracne foto).*“) – *Sprcha fix, 197x120cm atyp – sklo 8mm optiwhite a Sprcha F+D+F (102x198,8cm+60x200cm+80x200cm) atyp sklo 8mm optwhite v celkovej hodnote 2 345,00 €, zakúpených dňa 19.08.2021 (Faktúra č.202100481 zo dňa 19.08.2021; Preberací a odovzdávací protokol zo dňa 19.08.2021), t.j. počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobkov.* Predmetná reklamácia bola účastníkom konania preukázateľne vybavená zamietnutím prostredníctvom elektronickej pošty odoslanej dňa 27.08.2021 z e-mailovej adresy účastníka konania sklofix@sklofix.sk na e-mailovú adresu spotrebiteľa r., a to bez odborného posúdenia. Jednou z formálnych náležitostí vybavenia reklamácie spotrebiteľa uplatnenej do 12 mesiacov od kúpy výrobku, v prípade ak predávajúci reklamáciu zamietol, je jej zamietnutie na základe odborného posúdenia, pričom kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie je predávajúci povinný poskytnúť spotrebiteľovi najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. V prípade odborného posúdenia ide o dokument, ktorého taxatívne vymedzené náležitosti stanovuje § 18a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, pričom v prípade nedodržania uvedených náležitostí, sa na odborné posúdenie neprihliada. Zároveň musí ísť o dokument vydaný jedným zo subjektov uvedených v § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa (znalec, autorizovaná, notifikovaná alebo akreditovaná osoba alebo osoba oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv).

Ku tvrdeniam uvádzaným v stanovisku (najmä tvrdenia, že ich stanovisko bolo jasné a stoja si za ním doteraz – reklamácia uznaná nebola a bolo to zákazníkovi mail aj poslané a tak isto odôvodnenie (mail 27.8.2021 p. K.); pokiaľ je vada vo funkčnosti, tak samozrejme na reklamácie chodia a riešia ich v plnom rozsahu, avšak za manuálne poškodenie skla týždeň po prevzatí nemôžu zodpovedať) ako i ku tvrdeniam uvádzaným vo vysvetlivke do inšpekčného záznamu zo dňa 31.01.2023, je potrebné uviesť, že predmetom vykonanej kontroly nebolo posúdenie vybavenia reklamácie po vecnej stránke, teda skúmanie dôvodov, prečo bola reklamácia spotrebiteľa zamietnutá. V zmysle ust. § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. V súvislosti s uvedeným si preto orgán dozoru dovoľuje uviesť, že posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či reklamácia bola opodstatnená. Slovenská obchodná inšpekcia nezasahuje do rozhodnutia

o vybavení reklamácie, ani neposudzuje, či bol daný dôvod na zamietnutie reklamácie zo strany predávajúceho. Zo strany orgánu dozoru je dôležité, aby boli dodržané ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, v danom prípade či predávajúci dodržal povinnosť vybaviť reklamáciu predmetného výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, zamietnutím na základe odborného posúdenia. Uvedené splnenie povinnosti zo strany účastníka konania ako predávajúceho pritom jednoznačne preukázané nebolo.

Ďalej ku tvrdeniam uvádzaným v stanovisku, že pani M. mala dost' času na prebratie každej sprchy, kým podpísala preberací protokol o tom, že tovar je bez závad; každý jeden zákazník tento protokol podpisuje a pokiaľ má výhrady k danej zákazke, tak sa tam vypíšu, orgán dozoru uvádza, že v zmysle § 620 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka je záručná doba 24 mesiacov. Ak je na predávanej veci, jej obale alebo návode k nej pripojenom vyznačená lehota na použitie, neskončí sa záručná doba pred uplynutím tejto lehoty. Orgán dozoru si dovoľuje upozorniť, že záručnú dobu určuje zákon ako dobu, počas ktorej predávajúci zodpovedá za vady veci, pričom vo všeobecnosti platí, že záručná doba začína plynúť odo dňa prevzatia veci a končí uplynutím posledného dňa záručnej doby. Predmetné ustanovenie cit. zákona teda upravuje všeobecnú dĺžku lehoty, počas ktorej je možné uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady, pričom v prípade, ak zo strany spotrebiteľa ako kupujúceho v rámci záručnej doby dôjde k uplatneniu práva zo zodpovednosti za vady veci voči predávajúcemu, má tento predávajúci povinnosť pri vybavení reklamácie postupovať v súlade s ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa (orgán dozoru pre úplnosť v tejto súvislosti poukazuje i na § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa). Z uvedeného vyplýva, že skutočnosť, že v čase prevzatia výrobkov spotrebiteľ písomne potvrdil, že predmetný výrobok je bez závad, nezbavuje účastníka konania objektívnej zodpovednosti za zistený nedostatok uvedený vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, nakoľko vykonanou kontrolou bolo jednoznačne preukázané, že účastník konania svojím konaním porušil povinnosť mu vyplývajúcu z § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa tým, že nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v súlade so zákonom stanoveným postupom.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil pocas 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 č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa z hľadiska náležitostí odborného posúdenia toto 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 č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, neprihliada.

V súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z.z. 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 (určenej osoby).

Účastník konania, ako predávajúci, v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa vyššie opísaným konaním preukázateľne porušil povinnosti ustanovené zákonom.

Inšpektori SOI vykonávajú v obchodných prevádzkach kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právne záväzných aktov Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly. Za porušenie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa má orgán dozoru v zmysle § 24 ods. 1 cit. zákona povinnosť zodpovednému subjektu uložiť pokutu až do výšky 66 400 eur.

Na základe zisteného skutkového stavu orgán dozoru dospel k záveru, že konaním účastníka konania neboli splnené zákonom stanovené podmienky a došlo k porušeniu ustanovenia uvedeného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole, zo stanoviska účastníka konania a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri zohľadnení uvedených kritérií orgán dozoru 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 vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v súlade so zákonom stanoveným postupom. Nedodržaním povinnosti vybaviť reklamáciu výrobku uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia môže byť spotrebiteľovi sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich mu z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Účelom zákonnej úpravy podmieňujúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť ochranu spotrebiteľovi pred zbytočnými nákladmi súdneho konania v prípadoch neodôvodneného zamietnutia reklamácie zo strany predávajúceho. Bez predloženia odborného vyjadrenia k neuznanej reklamácií nevie spotrebiteľ sám objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Na základe toho je spotrebiteľ nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, čím sa zvyšuje jeho ekonomické zaťaženie. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, čím je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana ekonomických záujmov. Vzhľadom k vyššie uvedenému sa tak podľa právneho názoru orgánu dozoru v danom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti, preto s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku nebol aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia vzal orgán dozoru pri určovaní výšky pokuty v úvahu, že účastník konania je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, resp. poskytovania služieb, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, tzn. bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje orgán dozoru postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov 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 Bratislave pre Bratislavský 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 zákona. Rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.