

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/0052/01/2022**

dátum: **29.12.2022**

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 neskorších predpisov, 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: **MARKETING INVESTMENT GROUP SLOVAKIA s. r. o.**,
Michalská 7, 811 01 Bratislava, IČO: 47 652 454,

kontrola vykonaná dňa 09.03.2022 v prevádzkarni SIZEER, Pribinova 8, 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 účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. T., uplatnenú Reklamačným listom zo dňa 12.10.2021 (orgánu dozoru bol zo strany účastníka konania predložený aj doklad Reklamačný protokol č.: PR/2021/10/06505, na ktorom je uvedené „Dátum uplatnenia reklamácie 2021-10-19“), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *Nike W Air Force 1 Shadow*, zakúpeného dňa 09.01.2021 (Faktúra č. FVSK/21/01/00001408, dátum vyhotovenia: 03.01.2021) zamietnutím bez odborného posúdenia (doklad Reklamačné konanie, Číslo reklamácie: PR/2021/10/06505), 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 **500,- €**, (slovom: päťsto 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-00520122.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.03.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzkarni SIZEER, Pribinova 8, Bratislava, ktorej prevádzkovateľom je spoločnosť **MARKETING INVESTMENT GROUP SLOVAKIA s. r. o.**, Michalská 7, 811 01 Bratislava, IČO: 47 652 454 (ďalej len „účastník konania“), zameranú 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 prešetrenie podnetu

spotrebiteľky p. J., evidovaného pod č. 1116/2021 (predmetom podania je prešetrovanie reklamácie výrobku *Nike W Air Force 1 Shadow* uplatnenej spotrebiteľom p. T.). Následne na základe záväzného pokynu uloženého v inšpekčnom zázname zo dňa 09.03.2022 účastník konania zaslal dňa 17.03.2022 orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu (zaslaného z e-mailovej adresy P.) doklady potrebné k došetreniu podnetu evidovaného pod č. 1116/2021.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. T., uplatnenú Reklamačným listom zo dňa 12.10.2021 (orgánu dozoru bol zo strany účastníka konania predložený aj doklad Reklamačný protokol č.: PR/2021/10/06505, na ktorom je uvedené „Dátum uplatnenia reklamácie 2021-10-19“), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku *Nike W Air Force 1 Shadow*, zakúpeného dňa 09.01.2021 (Faktúra č. FVSK/21/01/00001408, dátum vyhotovenia: 03.01.2021) zamietnutím bez odborného posúdenia (doklad Reklamačné konanie, Číslo reklamácie: PR/2021/10/06505).

Uvedeným konaním 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, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 24.10.2022 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 25.10.2022.

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 sa účastník konania vyjadril listom zo dňa 27.10.2022 (zaslaným účastníkom konania orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu z e-mailovej adresy o. dňa 27.10.2022) označeným ako „Oznámenie o začatí správneho konania z dňa 24.10.2022“ (ďalej len „list zo dňa 27.10.2022“), v ktorom uviedol, že v mene spoločnosti Marketing Investment Group Slovakia s.r.o., odpovedajúc na oznámenie z dňa 24.10.2022 o začatí správneho konania doručeného Spoločnosti dňa 22.10.2022 týmto účastník konania informuje, že s cieľom splnenia povinnosti vyplývajúcej z § 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, za ktoré zodpovedá vzhľadom na každého klienta, ktorého reklamácia bola zamietnutá, Spoločnosť koncom roka 2021 štandardizovala dokument v rámci odpovede na reklamáciu, ktorý Spoločnosť používa v prípade zamietnutia reklamácie a zahrnula doň príslušnú klauzulu s nasledujúcim obsahom: „Ak ste si reklamáciu výrobku uplatnili po 12 mesiacoch od kúpy a nesúhlasíte s našim vyjadrením, máte právo obrátiť sa na oprávnenú osobu, ktorá odborne posúdi vašu reklamáciu a vypracuje znalecký posudok na adrese: V. Všetky informácie o dokladoch potrebných na odborné posúdenie nájdete na webovej stránke www..“ Ďalej účastník konania uvádza, že v prílohe je plný obsah dokumentu. Vyššie uvedená klauzula znamená, že aktuálne je každý klient, ktorého reklamácia bola zamietnutá, poinformovaný, že má možnosť poslať výrobok znalcovi na odborné prešetrovanie na základe klauzuly zahrnutej v dokumente. Zároveň účastník konania ubezpečuje, že Spoločnosť sa snaží konať tak, aby zaručila spotrebiteľom ochranu ich práv. Chýbajúce poinformovanie klienta T. v odpovedi na reklamáciu z dňa 28. mája 2021 (číslo reklamácie: PR/2021/10/06505) je výsledkom nedopatrenia, ktoré (vďaka štandardizácii odpovede na reklamáciu) dúfajú, že sa nebude opakovať.

Prílohu listu zo dňa 27.10.2022 tvoril doklad Reklamačné konanie (číslo reklamácie: PR/2021/11/04635) zo dňa 27.10.2022.

Dňa 17.03.2022 bol prostredníctvom e-mailu odoslaného z e-mailovej adresy P. orgánu dozoru zaslaný list označený ako “Prešetrovanie podnetu spotrebiteľa pod číslom 1116/2021; pre inšpektora č. 169” zo dňa 16.03.2022 (ďalej len „list zo dňa 16.03.2022“; predmetný e-mail bol zaevidovaný orgánom dozoru dňa 18.03.2022), v ktorom p. P. uviedol, že v mene spoločnosti Marketing Investment Group s. r. o. orgánu dozoru v odpovedi na výzvu zo dňa 9.3.2022 v prílohe zasielajú požadované informácie a dokumenty. Zároveň informujú, že reklamácia zákazníka s číslom PR/2021/10/06505 bola uznaná za opodstatnenú a v tej súvislosti bude zákazníkovi bezodkladne vrátená plná nákupná cena tovaru, ktorú zákazník zaplatil za reklamovaný produkt. Zákazník už zostal informovaný o uznaní reklamácie a súhlasil s vrátením peňazí. Vrátenie peňažných prostriedkov za reklamovaný produkt bude realizované bankovým prevodom na účet zákazníka potom, ako obdržia reklamovaný produkt v ich centrálnom sklade. Zákazníkovi bude rovnako vrátená plná výška poštovného. V prípade, že budú potrebné ďalšie bližšie informácie, sú orgánu dozoru plne k dispozícii.

Súčasne p. P. prostredníctvom predmetného e-mailu (odoslaného dňa 17.03.2022) vo vzťahu k podnetu spotrebiteľky, evidovaného pod č. 1116/2021, uviedol, že by chcel už v tomto e-maile spomenúť, že reklamácia produktu, ktorá bola hlavným predmetom podania podnetu spotrebiteľa na kontrolu zo strany SOI, bola ich zákazníkovi uznaná v plnej miere. Klientovi bude vrátená plná čiastka reklamovaného produktu a rovnako aj poštovné náklady, ktoré sú spojené s odoslaním reklamovaného produktu do ich centrálného skladu v SK. Čakajú už len na doručenie produktu do skladu a hneď po jeho obdržaní vrátia prostredníctvom bankového prevodu plnú cenu reklamovaného produktu + poštovné. Klient súhlasil s takýmto postupom a o všetkom bol telefonicky rovnako aj e-mailovo informovaný.

Prílohu listu zo dňa 16.03.2022 tvorili nasledovné doklady: Faktúra zo dňa 03.01.2021; Formulár vrátenia/výmeny; Reklamačný protokol č.: PR/2021/10/06505; doklad Reklamačné konanie (číslo reklamácie: PR/2021/10/06505) zo dňa 10.03.2022; printscreen e-mailu odoslaného dňa 27.09.2021 účastníkom konania na e-mailovú adresu j.(označeného ako „Informácie k vybaveniu reklamácií“); printscreen e-mailu odoslaného dňa 04.11.2021 účastníkom konania na e-mailovú adresu j. (označeného ako „Inštrukcie pre klientku ako postupovať pri zložení reklamácie“); printscreen e-mailu odoslaného dňa 14.03.2022 účastníkom konania na e-mailovú adresu j. (označeného ako „Potvrdenie od obchodu Sizeer do klientky, so súhlasom o vrátení plnej ceny za reklamovaný produkt + preplatenie poštovného“); list zo dňa 14.03.2022; doklad „Reklamačný list“; printscreen sledovania zásielky podanej pod podacím číslom RE891616105SK.

Do vysvetlivky do inšpekčného záznamu zo dňa 09.03.2022 osoba prítomná pri výkone kontroly - p. M. (manažér prevádzkarne) uviedol, že obsah záznamu z vykonanej kontroly berie na vedomie, záznam odovzdá vedeniu spoločnosti.

Ku skutočnostiam uvádzaným účastníkom konania v liste zo dňa 27.10.2022 (týkajúcim sa prijatých opatrení zameraných na zamedzenie porušovania ustanovenia § 18 ods. 7 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa) orgán dozoru uvádza, že predmetné tvrdenia nie sú právne relevantné vo vzťahu k vytýkanému nedostatku (nakolko v predmetnom správnom konaní je účastník konania postihovaný pre porušenie povinnosti stanovenej § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa (t.j. vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia) a z uvedeného dôvodu nemajú vplyv na posúdenie skutkového stavu a jeho právnu kvalifikáciu. Z uvedeného dôvodu sa nimi správny orgán v rámci prebiehajúceho konania bližšie nevysporiadaval. Orgán dozoru si však dovoľuje zdôrazniť, že napriek skutočnosti, že p. P.

prostredníctvom e-mailu odoslaného orgánu dozoru dňa 17.03.2022 a listom zo dňa 16.03.2022 informoval orgán dozoru, že účastník konania prijal nevyhnutné opatrenie na odstránenie zisteného protiprávneho stavu (t.j. že reklamácia zákazníka s číslom PR/2021/10/06505 bola uznaná za opodstatnenú a v tej súvislosti bude zákazníkovi bezodkladne vrátená plná nákupná cena tovaru a že zákazníkovi bude rovnako vrátená plná výška poštovného po obdržaní reklamovaného produktu v ich centrálnom sklade), z dokladu Reklamačné konanie (číslo reklamácie: PR/2021/11/04635) zo dňa 27.10.2022 (tvoriaceho prílohu listu zo dňa 27.10.2022) bolo orgánom dozoru zistené, že účastník konania tak následne nekonal, nakoľko v predmetnom doklade je okrem iného uvedené „*Vyjadrenie reklamačného oddelenia: Firma ďalej trvá na svojom rozhodnutí z dňa 28.10.2021. Zároveň potvrdzujem, že poškodenia, ktoré Zákazník reklamuje, nie sú spôsobené materiálovo-technickými chybami. Sú to mechanické poškodenia spôsobené používateľom. Okrem toho obuv nesie známky intenzívneho použitia a nedostatku vhodnej starostlivosti. Také rozsiahle poškodenia bolo potrebné nahlásiť bezodkladne po zistení. Chýbajú dôvody pre uznanie reklamácie*“. Z vyššie uvedeného vyplýva, že účastník konania ku dňu vydania tohto rozhodnutia nepreukázal žiadnu snahu napraviť následky protiprávneho konania uvedeného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 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; 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 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 výrokovej časti tohto rozhodnutia. Zodpovednosť účastníka konania bola

spoľahlivo preukázaná. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole, z inšpekčného záznamu zo dňa 09.03.2022, z listu zo dňa 16.03.2022, z listu zo dňa 27.10.2022 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.

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/0250/01/2021

dátum: 29.12.2022

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 neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok), v znení neskorších predpisov,

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

účastníkovi konania: **SLNEČNICE – BYTY, k.s.**, Poštová 3, 811 06 Bratislava,
IČO: 47 235 136,

kontrola vykonaná dňa 15.12.2021 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj,

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. M., uplatnenú dňa 20.10.2020 (uvedené vyplýva z dokladu predloženého účastníkom konania „Potvrdenie o zamietnutí vady/nedorobku nahlásených dňa 20. 10. 2020“ zo dňa 27.01.2021 (reklamácia č. 20205984); uplatnenie reklamácie dňa 20.10.2020 je zrejmé aj z vyjadrenia účastníka konania zo dňa 15.11.2021 označeného ako „Predloženie dokladov a vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa na základe záväzných pokynov v inšpekčnom zázname“, v ktorom účastník konania okrem iného uviedol: „*Pokiaľ sa jedná o Reklamáciu 2, táto bola Kupujúcim uplatnená dňa 20.10.2020. Vada bola zaevidovaná pod č. 20205984*“), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – okien (Zmluva o prevode vlastníctva bytu uzatvorená dňa 02.07.2020 medzi p. Ing. M. (kupujúci) a účastníkom konania (predávajúci 1), spoločnosťou J., IČO: (predávajúci 2) a spoločnosťou J., IČO: (predávajúci 3), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu **§ 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,

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 cit. zákona pokutu vo výške **500,- €**, (slovom: päťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-02500121.

O d ô v o d n e n i e

Za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa p. Ing. M., evidovaného pod č. 212/2021, bolo dňa 19.11.2021 Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“), na základe záväzného pokynu

uloženého v inšpekčnom zázname z kontroly vykonanej dňa 05.11.2021, zaslané z e-mailovej adresy h. vyjadrenie spoločnosti SLNEČNICE - BYTY, k.s., Poštová 3, 811 06 Bratislava, IČO: 47 235 136 (ďalej len „účastník konania“) zo dňa 15.11.2021 označené ako „Predloženie dokladov a vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa na základe záväzných pokynov v inšpekčnom zázname“ spolu s dokladmi potrebnými k prešetreniu predmetného podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 212/2021. Účastník konania predložil orgánu dozoru predmetné vyjadrenie zo dňa 15.11.2021 označené ako „Predloženie dokladov a vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa na základe záväzných pokynov v inšpekčnom zázname“ spolu s dokladmi potrebnými k prešetreniu predmetného podnetu spotrebiteľa evidovaného pod č. 212/2021 aj prostredníctvom pošty dňa 23.11.2021. Výsledok z vykonanej kontroly je popísaný v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.12.2021.

V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. M., uplatnenú dňa 20.10.2020 (uvedené vyplýva z dokladu predloženého účastníkom konania „Potvrdenie o zamietnutí vady/nedorobku nahlásených dňa 20. 10. 2020“ zo dňa 27.01.2021 (reklamácia č. 20205984); uplatnenie reklamácie dňa 20.10.2020 je zrejmé aj z vyjadrenia účastníka konania zo dňa 15.11.2021 označeného ako „Predloženie dokladov a vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa na základe záväzných pokynov v inšpekčnom zázname“, v ktorom účastník konania okrem iného uviedol: „*Pokiaľ sa jedná o Reklamáciu 2, táto bola Kupujúcim uplatnená dňa 20.10.2020. Vada bola zaevidovaná pod č. 20205984*“), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – okien (Zmluva o prevode vlastníctva bytu uzatvorená dňa 02.07.2020 medzi p. Ing. M. (kupujúci) a účastníkom konania (predávajúci 1), spoločnosťou J., IČO: (predávajúci 2) a spoločnosťou J., IČO: (predávajúci 3); najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 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 aj „zákon 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 20.10.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania 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 20.10.2022.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) 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. Dňa 19.11.2021 bolo orgánu dozoru z e-mailovej adresy h. zaslané vyjadrenie účastníka konania zo dňa 15.11.2021 označené ako: „Predloženie dokladov a vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa na základe záväzných pokynov v inšpekčnom zázname“, v ktorom účastník konania uviedol, že dňa 05.11.2021 bol ich spoločnosť S., IČO: , ktorá je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd.: Sr, vl. č.: (ďalej len „Spoločnosť“) odovzdaný zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie , Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „Inšpektorát“) inšpekčný záznam spísaný na základe podnetu, evidovaného pod č. 212/2021 (ďalej len „Podnet“) podaného Ing. M., dátum narodenia: (ďalej len „Kupujúci“), v ktorom sú obsiahnuté záväzné pokyny Inšpektorátu, aby Spoločnosť najneskôr do 19.11.2021 doručila Inšpektorátu:

- a.) doklady z evidencie reklamácií preukazujúce dátum a spôsob vybavenia uplatnených reklamácie na zistené nedostatky v byte (ďalej len „Byt“);
- b.) iné doklady preukazujúce dátum a spôsob vybavenia Podnetu, ak bola vec doriešená dodatočne iným spôsobom;
- c.) Preberací protokol k Bytu;
- d.) Zmluva o prevode vlastníctva Bytu (ďalej len „Zmluva“);
- e.) písomné stanovisko k Podnetu.
(ďalej len „Pokyny“)

Účastník konania ďalej uviedol, že v súvislosti s odovzdaným inšpekčným záznamom, chcú poukázať na chybu v písaní, v zmysle ktorej je kontrolovaným subjektom spoločnosť S., pričom zmluvnou stranou je v tomto prípade spoločnosť SLNEČNICE – BYTY, k. s., so sídlom Poštová 3, 811 06 Bratislava, IČO: 47 235 136, ktorá je zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, odd. Sr, vložka č. 1255/B a v menej ktorej je toto vyjadrenie napísané (Príloha 1). Na základe Pokynov predkladá ich spoločnosť Inšpektorátu nižšie špecifikované doklady a vyjadrenie (ďalej len „Vyjadrenie“). Účastník konania ďalej uviedol, že podľa obsahu inšpekčného záznamu mali byť obsahom Podnetu nasledujúce reklamácie Kupujúceho:

- a) *„ani pri nastavení okien na maximálnu priliehavosť a zatvorení vetracích klapiek okná neplnia základnú zvukovo-izolačnú funkciu, je počuť prejazd každého osobného auta nehovoriac o autobusoch, motorkách a nákladných automobiloch. Dôvodom môžu byť otvory v konštrukcii rámu okna, ktoré slúžia na vetranie alebo nekvalita okien. vada: 20205549 – prijatá dňa 04.09.2020 – odstránená 16.09.2020“* (ďalej len „Reklamácia 1“);
- b) *„Reklamácia číslo 20205549 nebola vyriešená, v byte je aj pri úplnom zatvorení okien a vetračiek neznesiteľný hluk z cesty, pri prejazde osobného automobilu dosahuje úroveň 50 decibelov, čo je o v 10 viacej ako pripúšťa vyhláška o hodnotách a objektivizácii hluku č. 549/2007 Z. z. podľa ktorej je prípustná hodnota v obytných miestnostiach je 40 decibelov, porušená je aj norma týkajúca sa priestoru pred oknami obytných miestností bytových a rodinných domov, ktorá povoľuje hodnotu 50 decibelov, na balkóne nie je problém namerať 70 a viacej decibelov pri bežnej prevádzke- vada: 20205984 – prijaté dňa 20.10.2020 – zamietnuté 01.12.2020, (ďalej len „Reklamácia 2“);*

Účastník konania ďalej uviedol, že Reklamácia 1 bola Kupujúcim prijatá 09.04.2020. Vada bola zaevidovaná pod č. 20205549 a bola odstránená bezodkladne po tom, ako to bolo možné dňa 16.09.2020, čo Kupujúci potvrdil svojim podpisom na doklade z dňa 16.09.2020 (Dôkaz 1 – Dodací list z dňa 16.09.2020). Kupujúcemu bolo vydané potvrdenie o odstránení vady dňa 01.10.2020 (Dôkaz 2 – Potvrdenie o odstránení vady/nedorobku z 01.10.2020). Účastník konania ďalej uviedol, že pokiaľ sa jedná o Reklamáciu 2, táto bola Kupujúcim uplatnená dňa 20.10.2020. Vada bola zaevidovaná pod č. 20205984. Bezodkladne ihneď po tom ako to bolo možné bola dňa 01.12.2020 vykonaná obhliadka, na ktorej bolo vykonané nastavenie okien spoločnosťou I., čo Kupujúci potvrdil svojim podpisom na doklade z obhliadky z dňa 01.12.2020 (Dôkaz 3 – Dodací list z 01.12.2021). Účastník konania ďalej uviedol, že Reklamácia 2 bola následne zamietnutá s odôvodnením: *„Spoločnosť I. dodala na projekt Južné mesto – Zóna C3 viacpodlažná bytová výstavba, okenné výplne otvorov v zmysle tak projektovej dokumentácie, ako aj v zmysle ZoD. Schopnosť výplní otvorov, resp. okien utlmiť hluk z vonkajšieho prostredia vyjadruje Index nepriezvučnosti R_w a udáva sa v decibeloch (dB). V projektovej dokumentácii bola požiadavka pre všetky okenné výplne index zvukovej nepriezvučnosti min. 30dB. Pre okenné výplne s požiadavkou na vyšší zvukový útlm na identifikovanú stranu fasády bola v rámci PD požiadavka na sklené výplne s indexom nepriezvučnosti min. 35dB. V tomto zmysle bola pre tieto okenné výplne navrhnutá a dodaná aj okenná akustická vetracia mriežka A., ktorej akustická hodnota je 37 dB. Spoločnosť I.*

podrobuje svoje okná testovaniu a aj v prípade okien I. Luxury, ktoré sú predmetom zmluvného plnenia pre projekt Južné mesto – Zóna C3 viacpodlažná bytová výstavba, disponujeme Vyhlásením o zhode, kde boli testovaním overené sledované parametre okien. Vyhlásenie o parametroch deklaruje súlad parametrov okien s technickými normami a požiadavkami platnými v stavebníctve v rámci Európskej únie.“ Účastník konania ďalej uviedol, že potvrdenie o zamietnutí vady/nedorobku bolo Kupujúcemu vydané dňa 27.01.2021 (Dôkaz 4 – Potvrdenie o zamietnutí vady/nedorobku z 27.01.2021). Ďalej účastník konania uviedol, že z hľadiska charakteru väd uvedených v Reklamacii 1 a 2 je potrebné uviesť, že Zákon o ochrane spotrebiteľa v § 2 písm. f) uvádza, že výrobkom je nová, použitá alebo upravená hnutel'ná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená 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 hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutel'nej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa, pričom podľa § 2 písm. l) cit. zákona reklamáciou je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby. V predmetných definíciách nie je uvedené, že by výrobkom bola aj samotná nehnuteľnosť. Zákon o ochrane spotrebiteľa síce v § 2 písm. zd) zavádza pojem produkt, ktorým je výrobok alebo služba vrátane nehnuteľnosti, práva alebo záväzku, avšak vo vzťahu k reklamacii a povinnostiam súvisiacim s vybavením reklamácií používa výlučne pojem “výrobok“ a nie pojem “produkt“. Vzhľadom na to, že pri predmetných reklamáciách sa jedná o vadu nehnuteľnosti ako takej, jej vyhotovenia a konštrukcie, ich spoločnosť má za to, že Zákon o ochrane spotrebiteľa sa na riešenie týchto reklamácií nevzťahuje. Ďalej účastník konania uviedol, že tento právny názor potvrdzuje aj stanovisko Inšpekcie zo dňa 30.09.2020 (ďalej len „Stanovisko inšpekcie“). Z uvedených dôvodov má ich spoločnosť, za to, že na postup riešenia predmetných reklamácií sa vzťahuje ustanovenie bodu 7.7 Kúpnej zmluvy (Príloha č. 1), podľa ktorého sa má začať s odstraňovaním väd bezodkladne, najneskôr do 30 dní od uplatnenia reklamácie a vady sa majú odstrániť v lehote primeranej odstraňovaným vadám. Predmetné ustanovenia boli podľa názoru ich spoločnosti v posudzovaných prípadoch riadne dodržané (Dôkaz 5 – Stanovisko inšpekcie zo dňa 30.09.2020). Účastník konania ďalej uviedol, že pokiaľ sa jedná o Inšpektorátom požadované doklady v zmysle ods. 1. písm. a) a písm. c) Vyjadrenia, tieto sú uvedené pri jednotlivých reklamáciách v časti A. Vyjadrenia a tvoria prílohy Vyjadrenia. Pokiaľ sa jedná o Inšpektorátom požadované doklady v zmysle ods. 1. písm. b) Vyjadrenia, takýmito dokladmi ich spoločnosť nedisponuje. Pokiaľ sa jedná o Inšpektorátom požadované doklady v zmysle ods. 1. písm. d) Vyjadrenia, takýto doklad tvorí Prílohu Vyjadrenia. Účastník konania ďalej uviedol, že na záver uvádzajú, že počas pandemickej situácie vzniknutej v súvislosti so šíriacim sa ochorením COVID-19 môže byť z objektívnych dôvodov vybavovanie reklamácií sťažené a zdĺhavejšie. Ich spoločnosť vzhľadom na všetky okolnosti pristupuje k vybavovaniu reklamácií vždy v súlade s právami ich klientov, bez zbytočných prieťahov a s náležitou starostlivosťou. Zároveň dodávajú, že sa nejedná o reklamácie výrobku zakúpeného v obchode, ale o reklamácie nehnuteľnosti, pri riešení ktorých je nevyhnutná súčinnosť aj ďalších subjektov, a to jednak Kupujúceho, ktorý musí poskytnúť potrebnú súčinnosť pri sprístupnení Bytu a jednak zhotoviteľa, resp. jeho subdodávateľov, ktorí v konečnom dôsledku reálne reklamáciu riešia na základe obchodnoprávných vzťahov s investorom. Účastník konania na záver uviedol, že v prípade potreby doplňujúcich informácií ich orgán dozoru nemá váhať kontaktovať. Spolu s predmetným vyjadrením zaslal účastník konania orgánu dozoru k podnetu evidovanému pod č. 212/2021 aj dodací list s dátumom dod.: 16.09.2020; list zo dňa 01.10.2020 označený ako „Potvrdenie o odstránení vady / nedorobku nahlásených dňa 4. 9. 2020“; dodací list s dátumom dod.: 01.12.2020; list zo dňa 27.01.2021 označený ako „Potvrdenie o zamietnutí vady/nedorobku nahlásených dňa 20. 10. 2020“; list Inšpektorátu SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj zo dňa 30.09.2020 označený ako „Odpoveď“ a zmluvu o prevode vlastníctva bytu uzatvorenú dňa 02.07.2020 medzi p. Ing. M. (kupujúci) a účastníkom konania

(predávajúci 1), spoločnosťou J., IČO: (predávajúci 2) a spoločnosťou J., IČO: (predávajúci 3). Účastník konania predložil orgánu dozoru predmetné vyjadrenie zo dňa 15.11.2021 označené ako: „Predloženie dokladov a vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa na základe záväzných pokynov v inšpekčnom zázname“ spolu s vyššie uvedenými dokladmi aj prostredníctvom pošty dňa 23.11.2021.

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.

Ku skutočnostiam uvádzaným účastníkom konania vo vyjadrení účastníka konania zo dňa 15.11.2021 označenom ako „Predloženie dokladov a vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa na základe záväzných pokynov v inšpekčnom zázname“, orgán dozoru uvádza, že skutočnosti uvádzané v predmetnom vyjadrení nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia. V súvislosti s vykonanou kontrolou bolo na základe predložených dokladov zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. M., uplatnenú dňa 20.10.2020, zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – okien (Zmluva o prevode vlastníctva bytu uzatvorená dňa 02.07.2020 medzi p. Ing. M. (kupujúci) a účastníkom konania (predávajúci 1), spoločnosťou J., IČO: (predávajúci 2) a spoločnosťou J., IČO: (predávajúci 3)), najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. V tejto súvislosti orgán dozoru poukazuje, že nevybavenie predmetnej reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote odo dňa jej uplatnenia vyplýva aj z vyjadrenia účastníka konania zo dňa 15.11.2021 označeného ako „Predloženie dokladov a vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa na základe záväzných pokynov v inšpekčnom zázname“, v ktorom účastník konania okrem iného uviedol, že: *„Pokiaľ sa jedná o Reklamáciu 2, táto bola Kupujúcim uplatnená dňa 20.10.2020. Vada bola zaevidovaná pod č. 20205984. Bezodkladne ihneď po tom ako to bolo možné bola dňa 01.12.2020 vykonaná obhliadka, na ktorej bolo vykonané nastavenie okien spoločnosťou I., čo Kupujúci potvrdil svojim podpisom na doklade z obhliadky z dňa 01.12.2020“*, pričom ďalej účastník konania v predmetnom vyjadrení okrem iného uviedol, že: *„Potvrdenie o zamietnutí vady/nedorobku bolo Kupujúcemu vydané dňa 27.01.2021“*. Z predložených dokladov, ako aj z predmetného vyjadrenia účastníka konania je teda zrejmé, že účastník konania ako predávajúci nevybavil predmetnú reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. M., uplatnenú dňa 20.10.2020 najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa. K tvrdeniu účastníka konania, že vzhľadom na to, že pri predmetných reklamáciách sa jedná o vadu nehnuteľnosti ako takej, jej vyhotovenia a konštrukcie, ich spoločnosť má za to, že Zákon o ochrane spotrebiteľa sa na riešenie týchto reklamácií nevzťahuje, orgán dozoru uvádza, že z predložených dokladov (list zo dňa 27.01.2021 označený ako „Potvrdenie o zamietnutí vady/nedorobku nahlásených dňa 20. 10. 2020“) je zrejmé, že predmetná reklamácia č. 20205984 bola zameraná na kvalitatívne nedostatky okien, pričom okná sú výrobkom v zmysle § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého sa výrobkom rozumie nová, použitá alebo upravená hnutel'ná vec, ktorá bola vyrobená, vyt'ážená 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 hnutel'ná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutel'nej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa. V zmysle § 120 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, v znení neskorších predpisov (ďalej aj „Občiansky zákonník“) je súčasťou veci všetko, čo k nej podľa jej povahy patrí a nemôže byť oddelené bez toho, že by sa tým vec znehodnotila. V zmysle § 121 ods. 1 Občianskeho zákonníka príslušenstvom veci sú veci, ktoré patria vlastníkovi hlavnej veci a sú ním určené na to, aby sa s hlavnou vecou trvale

užívali. Z predložených dokladov je teda zrejmé, že v danom prípade sa nejednalo o reklamáciu nehnuteľnosti ako takej, jej vyhotovenia alebo konštrukcie, ale jednalo sa o reklamáciu okien, ktoré sú výrobkom v zmysle § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda postup pri vybavovaní reklamácií upravený v zákone o ochrane spotrebiteľa sa vzťahuje aj na vybavenie predmetnej reklamácie. K tvrdeniu účastníka konania, že na záver uvádzajú, že počas pandemickej situácie vzniknutej v súvislosti so šíriacim sa ochorením COVID-19 môže byť z objektívnych dôvodov vybavovanie reklamácií sťažené a zdĺhavejšie, orgán dozoru uvádza, že uvedené tvrdenie je pre posúdenie skutkového stavu popísaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia právne irelevantné a nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený protiprávny skutkový stav, nakoľko účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností stanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa objektívne. K tvrdeniu účastníka konania, že zároveň dodávajú, že sa nejedná o reklamácie výrobku zakúpeného v obchode, ale o reklamácie nehnuteľnosti, pri riešení ktorých je nevyhnutná súčinnosť aj ďalších subjektov, a to jednak Kupujúceho, ktorý musí poskytnúť potrebnú súčinnosť pri sprístupnení Bytu a jednak zhotoviteľa, resp. jeho subdodávateľov, ktorí v konečnom dôsledku reálne reklamáciu riešia na základe obchodnoprávnych vzťahov s investorom, orgán dozoru uvádza, že uvedené tvrdenie nie je pre posúdenie predmetného skutkového stavu právne relevantné a nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za zistený nedostatok, nakoľko účastník konania nepreukázal skutočnosť, že by mu zo strany spotrebiteľa nebola poskytnutá súčinnosť, resp. nepreukázal skutočnosť, že by spotrebiteľ sťažoval účastníkovi konania postup, príp. bránil účastníkovi konania pri vybavovaní predmetnej reklamácie.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, 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. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona 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 výrokovej časti tohto rozhodnutia. Pri hodnotení dôkazov orgán dozoru vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 15.12.2021, z vyjadrenia účastníka konania zo dňa 15.11.2021

označeného ako „Predloženie dokladov a vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa na základe záväzných pokynov v inšpekčnom zázname“ 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 zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nevybavením reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľovi vznikla ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nebol v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa oboznámený s výsledkom reklamačného konania, resp. nemal zjednanú nápravu reklamovanej vady, na základe čoho nemohol riadne užívať predmet reklamácie. Uvedeným konaním bolo dotknuté aj právo spotrebiteľa na ochranu jeho 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. 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. 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.

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.