

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/0155/01/2023**

dátum: **27.06.2024**

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. d) 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: **Klimont BA s. r. o.**, Kopčianska 20B/3502, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka, IČO: 52 239 632,

kontrola vykonaná prostredníctvom výzvy zo dňa 05.06.2023,

pre porušenie povinností predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote od jej uplatnenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. T., uplatnenú prostredníctvom elektronickej pošty dňa 08.07.2022 (e-mail zaslaný z e-mailovej adresy spotrebiteľa h.@gmail.com na e-mailovú adresu účastníka konania klimontba@gmail.com), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *klimatizácia Toshiba MultiSplit v hodnote 4582,80 €*, zakúpeného dňa 15.12.2021 (Faktúra 2021-028 s dátumom vystavenia dňa 15.12.2021), 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 príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01550123.

O d ô v o d n e n i e

Prostredníctvom výzvy zo dňa 05.06.2023 vykonal inšpektor Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej len „orgán dozoru“) kontrolu spoločnosti Klimont BA s. r. o., Kopčianska 20B/3502, 851 01 Bratislava - mestská časť Petržalka, IČO: 52 239 632 (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 prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. Ing. T., evidovaného pod č. 65/2023. Následne na základe výzvy zo dňa 05.06.2023 predložil účastník konania orgánu dozoru list označený ako

„Vyjadrenie k reklamáci Ing. T.“ zo dňa 12.06.2023, prílohu ktorého tvorili doklady potrebné k došetreniu predmetného podnetu (predmetné doklady boli orgánom dozoru zaevidované dňa 15.06.2023).

V súvislosti s vykonanou kontrolou na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa p. Ing. T., uplatnenú prostredníctvom elektronickej pošty dňa 08.07.2022 (e-mail zaslaný z e-mailovej adresy spotrebiteľa h.@gmail.com na e-mailovú adresu účastníka konania klimontba@gmail.com), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *klimatizácia Toshiba MultiSplit v hodnote 4582,80 €*, zakúpeného dňa 15.12.2021 (Faktúra 2021-028 s dátumom vystavenia dňa 15.12.2021), 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, za ktoré ako predávajúci zodpovedá účastník konania.

Na základe zisteného a preukázaného porušenia zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa bolo účastníkovi konania listom zo dňa 06.05.2024 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 22.05.2024.

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, zistený protiprávny skutkový stav žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil.

Dňa 15.06.2023 bol orgánu dozoru doručený list označený ako „Vyjadrenie k reklamáci Ing. T.“ zo dňa 12.06.2023 (ďalej len „vyjadrenie“; predmetné vyjadrenie bolo zaslané účastníkom konania dňa 13.06.2023 prostredníctvom listovej zásielky), v ktorom účastník konania uviedol, že Ing. T. si u nich objednal a kúpil klimatizačnú jednotku podľa cenovej ponuky LG MultiSplit + 3 vnútorné klimatizačné jednotky. Klimatizáciu LG reklamoval, že je hlučná a je počuť v izbách bytu prietok chladiva. Na základe reklamácie vykonali kontrolu a zavolali technikov od dodávateľa klimatizácií LG. Prikladá servisno-montážny záznam. Reklamáciu vybavili kladne a vymenili vonkajšiu klimatizačnú jednotku. No pán H. sa sťažoval opäť a reklamoval aj vymenenú vonkajšiu jednotku. Na to zavolali technikov LG z Prahy, ktorí ochotne prišli a riešili problém pána H.. Výsledok reklamácie bol negatívny a ďalšiu klimatizačnú jednotku z pohľadu technikov LG už nebolo možné reklamovať, nakoľko boli všetky výsledky v rámci normy. Aj napriek negatívnemu výsledku p. H. v reklamáci vyhoveli a mu reklamáciu uznali. Na jeho požiadanie zdemontovali tri vnútorné jednotky a vonkajšiu jednotku MultiSplit LG a namontovali mu tri vnútorné jednotky a vonkajšiu jednotku MultiSplit TOSHIBA. Všetko bolo riadne nainštalované a spustenie do prevádzky bez závad. Po niekoľkých mesiacoch p. H. začal reklamovať vytekanie kondenzátu z jednej vnútornej jednotky. Aj napriek tomu, že to nebola ich chyba, ani chyba klimatizačnej jednotky, mu túto závalu opravili na ich náklady. Pán H. reklamuje aj ďalšiu závalu a to slabé chladenie jednej vnútornej jednotky. Boli ešte dnes to je 12.6.2023 urobiť ďalšie meranie vnútorných jednotiek, aby si boli 100 % istí, že je všetko v poriadku. Všetky vnútorné jednotky vykazujú chladiaci výkon veľmi dobrý.

Prikladajú servisno-montážny záznam z dnešného dňa 12.6.2023. Problém bude asi niekde inde a nie v klimatizačných jednotkách.

Orgán dozoru ku tvrdeniam uvádzaným účastníkom konania vo vyjadrení uvádza, že vykonanou kontrolou bolo preukázateľne zistené, že spotrebiteľ p. Ing. T., si dňa 08.07.2022 uplatnil reklamáciu zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku – *klimatizácia Toshiba MultiSplit v hodnote 4582,80 €*, zakúpeného dňa 15.12.2021 (Faktúra 2021-028 s dátumom vystavenia dňa 15.12.2021), pričom účastník konania ako predávajúci nevybavil predmetnú reklamáciu spotrebiteľa do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko účastník konania pri výkone kontroly nepredložil žiadny právne relevantný doklad preukazujúci vybavenie predmetnej reklamácie v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Ďalej si ku tvrdeniam účastníka konania (ktorými poukazuje na dôvody zamietnutia predmetnej reklamácie zo strany účastníka konania) orgán dozoru dovoľuje 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. 4 prvej vety zákona č. 250/2007 Z. z. 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. 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v danom prípade či predávajúci dodržal povinnosť vybaviť reklamáciu predmetného výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uvedené splnenie povinnosti zo strany účastníka konania ako predávajúceho pritom jednoznačne preukázané nebolo.

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 č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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 vyjadrenia účastníka konania a z predložených dokladov.

Pri určovaní výšky pokuty orgán dozoru v súlade s ustanovením § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. 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 č. 250/2007 Z. z. 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. Podľa právneho názoru orgánu dozoru sa 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 č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. 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.

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/0159/01/2023**

dátum: **27.06.2024**

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. d) 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: **PENTA SK s.r.o.**, Turbínová 1, 831 04 Bratislava - mestská časť Nové Mesto, IČO: 35 899 468,

kontrola vykonaná dňa 02.06.2023 v prevádzkarni - výdajné mieste e-shopu a zároveň sídle spoločnosti **PENTA SK s.r.o.**, Turbínová 1, 831 04 Bratislava - mestská časť Nové Mesto IČO: 35 899 468, prostredníctvom výzvy zo dňa 04.07.2023 a následne dňa 21.08.2023 kontrola vykonaná na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj

pre porušenie povinnosti predávajúcim

- **vybaviť reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia** – v súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. M., uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy dňa 06.02.2023 (zaevidovaná predávajúcim dňa 08.02.2023 (Protokol o prevzatí tovaru z reklamácie číslo RMA2300096)), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku Záhradný domček G21 GAH 1300 – 340 x 382 cm béžovo šedý v hodnote 702,50 € zakúpeného dňa 14.07.2022 (Faktúra č. FV02215186 s dátumom vystavenia dňa 14.07.2022), a to zamietnutím bez odborného posúdenia dňa 08.02.2023, 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 poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č. ú. SK57 8180 0000 0070 0006 5068, KS-379, VS-01590123.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 02.06.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej aj „SOI“) so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (ďalej aj „orgán dozoru“) kontrolu v prevádzkarni - výdajné mieste e-shopu, ktorého adresa je totožná s adresou sídla spoločnosti

PENTA SK s.r.o., Turbínová 1, 831 04 Bratislava - mestská časť Nové Mesto, IČO: 35 899 468 (ďalej aj „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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a na prešetrenie podnetu spotrebiteľa p. M., evidovaného pod poštovým evidenčným číslom 2425/3/2023. Výsledok vykonanej kontroly je spísaný v inšpekčnom zázname zo dňa 02.06.2023.

Na základe záväzného pokynu uloženého v inšpekčnom zázname z kontroly zo dňa 02.06.2023 zaslal účastník konania prostredníctvom e-mailu zo dňa 08.06.2023 (odoslaného z e-mailovej adresy ch.@pentask.sk a zároveň aj listom zo dňa 07.06.2023, doručeným dňa 09.06.2023 niektoré z orgánom dozoru požadovaných dokladov. Vzhľadom ku skutočnosti, že účastník konania nepredložil všetky požadované doklady, vyzval orgán dozoru účastníka konania na predloženie požadovaných dokladov prostredníctvom výzvy zo dňa 04.07.2023, a to do 5 dní odo dňa jej doručenia, ktorá bola účastníkovi konania doručená do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania 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 nadväznosti na predmetnú výzvu zaslal účastník konania prostredníctvom e-mailu zo dňa 17.07.2023 (odoslaného z e-mailovej adresy ch.@pentask.sk) doplňujúce doklady. Výsledok vykonanej kontroly a prešetrenia podnetu spotrebiteľa je zaznamenaný v inšpekčnom zázname zo dňa 21.08.2023, spísanom na Inšpektoráte SOI so sídlom v Bratislave pre Bratislavský kraj (predmetný inšpekčný záznam bol účastníkovi konania doručený 24.08.2023.

V súvislosti s vykonanou kontrolou a na základe predložených dokladov bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci vybavil reklamáciu spotrebiteľa p. M., uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy dňa 06.02.2023 (zaevidovaná predávajúcim dňa 08.02.2023 (Protokol o prevzatí tovaru z reklamácie číslo RMA2300096)), zameranú na kvalitatívne nedostatky výrobku Záhradný domček G21 GAH 1300 – 340 x 382 cm béžovo šedý v hodnote 702,50 € zakúpeného dňa 14.07.2022 (Faktúra č. FV02215186 s dátumom vystavenia dňa 14.07.2022), a to zamietnutím bez odborného posúdenia dňa 08.02.2023.

Uvedeným konaním došlo k porušeniu § 18 ods. 6 zákona 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 24.05.2024 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 24.05.2024.

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 v lehote stanovenej orgánom dozoru nevyjadril, zistený protiprávny skutkový stav žiadnym právne relevantným spôsobom nespochybnil.

Dňa 17.07.2023 (zaevidovaný dňa 18.07.2023) boli orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu zaslaného z adresy ch.@pentask.sk doručené doklady, a to: Protokol o prevzatí tovaru

z reklamácie číslo RMA2300096, list zo dňa 17.07.2023 označený ako Reklamace č. R312304109/RMA2300096, Poverenie na vykonávanie záručných opráv od Zhejiang Changhong Trading Co., Ltd.

Dňa 08.06.2023 bol orgánu dozoru prostredníctvom e-mailu zaslaného z adresy ch.@pentask.sk (zároveň aj dňa 09.06.2023 prostredníctvom pošty) doručený list označený ako Písemné vyjádření k inspekčnímu záznamu 2425/3/2023 ze dne 2.6.2023 (ďalej len „vyjadrenie k záznamu“), v ktorom sa uvádzalo, že týmto reagujú na orgánom dozoru vykonanú kontrolu ich výrobku - Záhradný domček GAH 1300 – 340x382 cm, béžovo šedý. Ich spoločnosť pôsobí na trhu už rad rokov a pri dovoze z krajín mimo EU veľmi dbajú na bezpečnosť a kvalitu výrobkov, rovnako tak na transparentnosť a úplnosť informácií podávaných zákazníkom. V tomto konkrétnom prípade je zákazník o nosnosti strechy záhradného domčeku informovaný v produktovom popise. Ďalej je potom prostredníctvom manuálu informovaný o potrebe pravidelného upratovania snehu zo strechy v prípade sneženia. Na základe odporúčania informáciu o zaťažení strechy v popise produktu upravili, a to nasledovne: Strecha záhradného domčeka unesie maximálne 90 kg/m². Ďalej pridali odporúčanie o preverení zákazníkovej lokality na mape snehových oblastí, aby mohol sám zvážiť kúpu výrobku. V prílohe tohto vyjadrenia k podnetu dodávajú všetky potrebné doklady. Test zaťaženia strechy každého modelu nimi predávaných domov je vykonávaný fyzickým zaťažením strechy na danú úroveň zaťaženia, a to opakovane v niekoľkých cykloch (viď priložená fotodokumentácia). Táto situácia ich veľmi mrzí a veria v citlivé zváženie celého prípadu. Prílohu vyjadrenia k podnetu tvorili doklady: Nadobúdaci doklad na výrobok, zoznam uplatnených reklamácií na výrobok, stav skladových zásob, počet predaných kusov na rok 2022 a 2023, písomné doklady vzťahujúce sa k reklamácií p. M. (faktúra FV02215186, reklamačný protokol RMA2300096, fotodokumentácia od zákazníka.

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 vo vyjadrení k podnetu orgán dozoru konštatuje, že uvádzané skutočnosti nezbavujú účastníka konania zodpovednosti za zistení protiprávny skutkový stav. Účastník konania ako predávajúci nedodrжал zákonom o ochrane spotrebiteľa predpísaný formálny postup vybavenia reklamácie spotrebiteľa, nakoľko reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú do 12 mesiacov od kúpy výrobku, vybavil zamietnutím bez odborného posúdenia. V súvislosti s predloženými dokladmi orgán dozoru poukazuje, že doklad - list zo dňa 17.07.2023 označený ako Reklamace č. R312304109/RMA2300096, ktorý bol orgánu dozoru zaslaný, nespĺňal náležitosti odborného posúdenia v zmysle § 18a zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom v zmysle odseku 2 predmetného ustanovenia na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada. Navyše bol predmetný list datovaný niekoľko mesiacov po zamietnutí reklamácie spotrebiteľa, teda je zrejmé, že nemohol byť spotrebiteľovi poskytnutý v zákonnej lehote. Zo strany účastníka konania v priebehu výkonu kontroly, ani následne v priebehu vedeného správneho konania nebol predložený žiaden doklad, ktorý by bolo možné považovať za odborné posúdenie na základe ktorého mala byť reklamácia spotrebiteľa zamietnutá.

Ku skutočnosti, že ich vzniknutá situácia veľmi mrzí, orgán dozoru pre úplnosť uvádza, že účastník konania ako predávajúci je povinný pri vybavovaní reklamácie dodržiavať zákonom stanovený formálny postup, pričom účastník konania ako predávajúci zodpovedá za dodržiavanie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, t.j. bez

ohľadu na skutočnosti pre ktoré došlo k ich nedodržaniu (napr. nedopatrením a pod.), ako i bez ohľadu na skutočnosť, že ho uvedená situácia mrzí.

Orgán dozoru ďalej s poukazom na znenie ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa považuje za potrebné uviesť, že má za to, že predmetné ustanovenie na zistený protiprávny skutkový stav nie je možné aplikovať. Účastník konania sa konaním opísaným vo výrokovej časti tohto rozhodnutia dopustil porušenia formálnej stránky reklamačného konania, kedy reklamáciu spotrebiteľa zamietol bez odborného posúdenia. Uvedeným konaním, čo do dôsledku, došlo k oslabeniu právneho postavenia spotrebiteľa, nakoľko tento v čase vybavenia reklamácie nedisponoval všetkými dokladmi, resp. informáciami na ktoré mal v zmysle zákona nárok. Taktiež je potrebné podotknúť, že ustanovenie § 24 ods. 6 ponecháva v diskrečnej právomoci orgánu dozoru ako príslušného správneho orgánu rozhodnúť o jeho aplikovaní na ten ktorý prípad.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona 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 o ochrane spotrebiteľa odborné posúdenie 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 o ochrane spotrebiteľa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

V súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona 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 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 a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 02.06.2023, z vyjadrenia k podnetu 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. Účelom zákonnej úpravy podmieňujúcej zamietnutie vady doloženým odborným posúdením je poskytnúť spotrebiteľovi informácie umožňujúce mu objektívne posúdiť oprávnenosť zamietnutia reklamácie. Bez odborného posúdenia je spotrebiteľovi znemožnené posúdiť odôvodnenosť zamietnutia reklamácie predávajúcim, pričom zákonom predpísané vyhotovenie odborného posúdenia má nezastupiteľný význam v prípade uplatňovania ďalších práv spotrebiteľa v súvislosti so zamietnutou reklamáciou. Uvedeným konaním je tak marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jednými z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana ekonomických záujmov a právo spotrebiteľa na informácie.

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, 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.