

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie
so sídlom v Košiciach pre Košický kraj,
Vrátna 3, Košice

Číslo: P/0270/08/19

Dňa: 27.11.2019

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 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 a podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

u k l a d á

účastníkovi konania: O2 Slovakia, s.r.o., sídlo: Einsteinova 24, 851 01 Bratislava, IČO: 35 848 863, kontrola vykonaná v prevádzkarni: O2 – mobilné telefóny a príslušenstvo, OC Galéria, Toryská 5, Košice, dňa 18.09.2019,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu) č. 1-51207647988 na zariadenie Typ: T.M. Sony Xper., XA1, biely SK zo dňa 08.08.2019 nevybavil v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

p o k u t u

vo výške 400, - eur **slovom** štyristo eur.

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti rozhodnutia priloženou poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica číslo účtu: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS – 02700819

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 18.09.2019 bola inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni: O2 – mobilné telefóny a príslušenstvo, OC Galéria, Toryská 5, Košice. Vykonanou kontrolou, zameranou na prešetrovanie písomného podnetu spotrebiteľa, evidovaného správnym orgánom pod č. 808/2019 bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti podľa § 18 ods. 4 zákona, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko účastník konania reklamáciu spotrebiteľa (pisateľa podnetu) č. 1-51207647988 na zariadenie *Typ: T.M. Sony Xper., XAI, biely SK* zo dňa 08.08.2019 nevybavil v zákonom stanovenej lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia zodpovedá účastník konania ako predávajúci v zmysle § 2 písm. b) zákona. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 23.10.2019, doručeným účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky prostredníctvom portálu www.slovensko.sk.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k podkladu rozhodnutia i k spôsobu jeho zistenia, prípadne navrhnúť jeho doplnenie. Účastník konania toto svoje procesné právo nevyužil a k vyššie spomenutému dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V čase kontroly prítomný zamestnanec účastníka konania (vedúci prevádzky) vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedol, že spoločnosť si vyhradzuje právo vyjadriť sa k inšpekčnému záznamu z kontroly v lehote 14 pracovných dní.

Ku dňu vydania rozhodnutia vo veci však správne orgánu nebolo takéto vyjadrenie doručené.

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

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 právnych aktov Európskych spoločenských v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

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

Podľa § 2 písm. m) zákona vybavením reklamácie sa rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu; na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv spotrebiteľ uplatňuje, je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) ihneď, v zložitých prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po určení spôsobu vybavenia reklamácie sa reklamácia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie vyššie citovanej zákonom stanovenej povinnosti predávajúceho jednoznačne a spoľahlivo preukázané.

Z obsahu inšpekčného záznamu vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu) dňa 08.08.2019 uplatnil u účastníka konania reklamáciu výrobku mobilný telefón - Typ: T.M. Sony Xper., XAI, biely SK, ktorú účastník konania ako predávajúceho zaevidoval dňa 08.08.2019 pod č. 1-51207647988 z dôvodu, že inkriminovaný výrobok vykazuje tie isté chyby ako pri predchádzajúcej reklamacii, t.j. vypálené mpx, v ľavej časti sú farebné škvrny, zadný kryt sa odlepuje.

Účastník konania v čase kontroly nepreukázal orgánu dozoru doklad o vybavení reklamácie, resp. dodržanie zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty na vybavenie reklamácie predmetného výrobku. V čase kontroly prítomný vedúci prevádzky informoval inšpektorov SOI vykonávajúcich kontrolu, že daná reklamácia ešte nie je vybavená.

Zo zistených skutočností teda vyplýva, že predávajúci nevybavil reklamáciu v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď reklamácia uplatnenú spotrebiteľom dňa 08.08.2019, nebola vybavená ani v čase vykonania kontroly (t.j. 18.09.2019). Uvedené je podporené aj vyjadrením vedúceho prevádzky, prítomného pri kontrole, ktorý poznamenal, „že výrobok sa nenachádza v prevádzke, ešte stále sa nachádza v autorizovanom servisnom stredisku alebo v centrálnom sklade.“

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

Povinnosťou účastníka konania (t.j. predávajúceho) bolo vybaviť predmetnú reklamáciu pri rešpektovaní zákonom stanovených povinností, a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a zároveň v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácie.

V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota.

Účastník konania skutkové zistenia nespochybnil žiadnym spôsobom, naopak svoje protiprávne konanie uznal.

Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona je konštruované na princípe objektívnej zodpovednosti, t.j. účastník konania zodpovedá za zistené nedostatky na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iných okolností danej veci, za ktorých k jeho porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti.

Ustanovenia § 18 ods. 4 cit. zákona má kogentný charakter a teda nie je možné sa od neho odchyliť. Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25. 01. 2017. V zmysle uvedeného, správne delikty právnických osôb sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Je preto irelevantné, či mal k protizákonnému konaniu účastník konania motív, alebo nie.

Pre postih za zistený skutkový stav je rozhodujúcou skutočnosťou to, že bol porušený zákon, pričom zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje správne orgánu prihliadať na subjektívne aspekty poukazované účastníkom konania.

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

V zmysle čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky sú štátne orgány oprávnené konať iba na základe ústavy, v jej medziach a v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa, z čoho vyplýva, že správny orgán bol povinný k uloženiu pokuty pristúpiť. Samotné zákony pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod..

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že k porušeniu povinnosti zo strany účastníka konania postačuje, ak dôjde len k ohrozeniu práv spotrebiteľov, teda nemusí dôjsť výlučne k poruchovému následku, nakoľko k poškodeniu spotrebiteľov dochádza samotným znížením rozsahu ich práv priznaných zákonom.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

Správny orgán zároveň uvádza, že v prípade vzťahu „predávajúci –spotrebiteľ“, vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci vystupuje ako odborník, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Na základe vyššie uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom vyžadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vzhľadom na to, že účastník konania nezabezpečil povinnosť vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil to, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne, v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej lehote bolo porušené právo spotrebiteľa na riadne a včasné vybavenie reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebol oboznámený s výsledkom reklamačného konania, nemohol podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom, vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého jedným z chránených práv spotrebiteľa je ochrana jeho ekonomických záujmov a právo na informácie, vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákon správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola uložená na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán po posúdení všetkých zákonom stanovených hľadísk a na základe správnej úvahy za primeranú a má za to, že uloženie pokuty bude mať nielen sankčný, ale najmä preventívny účinok.

Poučenie: Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia tohto rozhodnutia, prostredníctvom tunajšieho Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, Ústrednému inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie 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.

