

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

Číslo: P/0054/08/21

Dňa: 22.09.2021

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: **3H AUTO s.r.o.**, sídlo: Južná trieda 76/D, 040 01 Košice, IČO: **36 207 241**, kontrola vykonaná dňa 13.05.2021, na základe podkladov predložených kontrolovanou osobou na základe výzvy orgánu dozoru zo dňa 03.05.2021, ukončená dňa 03.06.2021 v prevádzkarni účastníka konania - Predaj a servis motorových vozidiel Hyundai, Moldavská cesta 28, Košice,

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 nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania reklamáciu výrobku – motorové vozidlo Hyundai i30 kombi, VIN: xxxxxxxx, rok výroby 2017, uplatnenú dňa 26.02.2021 nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

p o k u t u

vo výške 250,- eur **slovom** dvestopäťdesiat 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 – 00540821.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 13.05.2021 bol inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj v sídle Inšpektorátu uskutočnený výkon kontroly zameranej na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 281/2021, a to na základe podkladov predložených tak spotrebiteľom – pisateľom podnetu, ako aj kontrolovaným subjektom (účastníkom konania) na základe výzvy orgánu dozoru zo dňa 03.05.2021. Kontrola bola ukončená v prevádzkarni kontrolovaného subjektu (účastník konania) dňa 03.06.2021 spísaním inšpekčného záznamu, ktorý bol odovzdaný prítomnému zamestnancovi kontrolovanej osoby (vedúcemu servisu).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie 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 nie dlhšej ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania reklamáciu predmetného výrobku – motorové vozidlo Hyundai i30 kombi, VIN: xxxxx, rok výroby 2017, uplatnenú dňa 26.02.2021 nevybavil v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona citované vo výrokovvej 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 12.08.2021, doručeným mu prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 16.08.2021.

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 využil a k dôvodu začatia správneho konania, uvedenému v oznámení o začatí správneho konania sa v lehote stanovenej správnym orgánom vyjadril.

Dňa 10.05.2021, na základe výzvy orgánu dozoru, kontrolovaná osoba elektronickou poštou doručila výzvou požadované doklady a to konkrétne kópiu kreditného listu vystaveného v prospech spotrebiteľa – pisateľa podnetu na sumu 150 € zo dňa 31.03.2021, evidenciu o reklamáciách za obdobie od 17.02.2021 do 12.02.2021 a zákazkový list č. HG012606 zo dňa 26.02.2021. Účastník konania zároveň podal vysvetlenie k predmetnej reklamáci. Poukázala na skutočnosť, že reklamácia bola prijatá dňa 26.02.2021. Po výmene potrebných dielov a po vykonaní skúšobnej jazdy bolo vozidlo odovzdané spotrebiteľovi dňa 08.03.2021. Následne bolo vozidlo spotrebiteľom pristavené do servisu s vadou – pri akcelerácii začne vozidlo trhať. Po oprave bolo vozidlo odovzdané spotrebiteľovi dňa 31.03.2021. Kontrolovaná osoba ďalej uvádza, že z dôvodu dlhšej opravy bol spotrebiteľovi po predchádzajúcej dohode ako ospravedlnenie poskytnutý kreditný list v hodnote 150 €, ktorého platnosť je 3 roky (podmienky boli uvedené na kreditnom liste). Z uvedenými podmienkami kreditného listu spotrebiteľ súhlasil, čo potvrdil aj svojím podpisom dňa 31.03.2021. Dňa 08.04.2021 si spotrebiteľ pri oprave vozidla uplatnil zľavu podľa kreditného listu, pričom mu bola poskytnutá zľava vo výške 39,43 €, čo spotrebiteľ odsúhlasil svojím podpisom. V závere vyjadrenia sa uvádza, že spotrebiteľ si môže ďalšie zľavy uplatniť po dobu platnosti kreditu až do jeho vyčerpania.

Dňa 24.08.2021 bolo správne orgánu – Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, doručené vyjadrenie k dôvodom uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, v ktorom vedúci servisu (osoba prítomná pri kontrole) uviedol, že k nedodržaniu 30 dňovej lehoty došlo z dôvodu výpadku dodávok náhradných dielov zo strany výrobcu. K predĺžovaniu dodávok náhradných dielov dochádza ešte stále aj v tejto dobe čo je spôsobené pandemickou situáciou vo svete. Účastník konania ďalej uviedol, že z tohto dôvodu, ako ospravedlnenie sa za prekročenie zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie bol spotrebiteľovi ponúknutý finančný kredit vo výške 150 € (platnosť kreditu je 3 roky od jeho vystavenia a podmienky čerpania kreditu sú uvedené na kreditnom liste a to tak, že čerpanie bude realizované formou zľavy na nákup tovaru alebo servisné práce pri oprave vozidla z celkovej ceny zákazky), čo bude písomne odsúhlasené podpismi zodpovedných zástupcov oboch strán. S týmto spotrebiteľ súhlasil, čo potvrdil aj svojim podpisom dňa 31.03.2021. Ďalej uviedol, že dňa 08.04.2021 spotrebiteľ vyčerpal časť kreditu a to vo výške 39,43€, čo taktiež potvrdil svojim podpisom. Účastník konania dodal, že zvyšnú časť kreditu si spotrebiteľ môže vybrať do troch rokov od jeho vystavenia formou zľavy tak, ako je to uvedené na kreditnom liste. Účastník konania na záver svojho vyjadrenia uviedol, že od roku 2009 vie preukázať čerpanie týchto kreditov formou zliav u iných spotrebiteľov až do jeho úplného vyčerpania. Dodal, že zo strany účastníka konania bude vyčerpanie kreditného listu dodržané, tak ako bolo dohodnuté.

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. 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, nakoľko účastník konania nevybavil reklamáciu vád výrobku – motorové vozidlo Hyundai i30 kombi, VIN: xxxxx, rok výroby 2017, uplatnenú dňa 26.02.2021 v lehote nie dlhšej ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Z podkladov pre rozhodnutie vyplynulo, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 281/2021) si dňa 26.02.2021 v záručnej dobe u účastníka konania uplatnil reklamáciu predmetného výrobku – motorové vozidlo Hyundai i30 kombi, VIN: xxxxx, rok výroby 2017. Účastník konania vybavil reklamáciu dňa 31.03.2021, kedy spotrebiteľ prevzal opravené auto bez závad. O tejto skutočnosti bol správne orgánu predložený Zákazkový list č. HG012606 zo dňa 26.02.2021 ako aj Evidencia o reklamáciách, kde je ako dátum vybavenia reklamácie uvedený deň 31.03.2021. Z uvedených skutočností je zrejmé, že reklamácia teda nebola v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia vybavená niektorým zo spôsobov vymenovaných v ustanovení § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z.z., v zmysle ktorého sa vybavením reklamácie 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, účastník konania nedodrжал zákonom stanovenú lehotu na vybavenie reklamácie.

Z obsahu inšpekčného záznamu vyplýva, že spotrebiteľ (pisateľ podnetu č. 281/2021) si dňa 26.02.2021 uplatnil reklamáciu. Účastník konania pri kontrole žiadnym spôsobom nepreukázal, že vybavil predmetnú reklamáciu v zákonom stanovenej lehote ako ani nepredložil žiaden doklad o jej vybavení. Vzhľadom na skutočnosť, že spotrebiteľ si u účastníka konania preukázateľne uplatnil predmetnú reklamáciu, bolo jeho povinnosťou vybaviť ju pri rešpektovaní zákonom stanovených povinností a to najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia a zároveň v tejto lehote vydať písomný doklad o vybavení reklamácií. Z podkladov pre rozhodnutie je však zrejmé, že predmetné reklamácie účastník konania nevybavil v uvedenej zákonnej lehote.

Správny orgán poznamenáva, že 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. Skutočnosti uvádzané účastníkom konania v jeho stanovisku doručenom dňa 02.12.2020 preto správny orgán nemohol vyhodnotiť ako okolnosti zbavujúce ho jeho objektívnej zodpovednosti za zistený protiprávny stav. Správny orgán v súvislosti s tvrdeniami účastníka konania zdôrazňuje, že SOI ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, ale formálnu stránku reklamačného konania, ktorá v danom prípade dodržaná nebola. Zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje správne orgánu prihliadať na subjektívne aspekty poukazované účastníkom konania.

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

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 za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

V zmysle § 24 ods.6 zákona ak ide o menej závažné porušenie povinností podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.

Keďže kontrolou zistené a preukázané porušenie povinností ustanovených zákonom v danom prípade nemožno považovať za menej závažné a teda nenastali predpoklady pre aplikáciu ustanovenia § 24 ods.6 zákona, správny orgán rozhodol o uložení sankcie tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

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 reklamácie spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote t.j. v lehote nie dlhšej, ako 30 dní odo dňa jej uplatnenia. 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 reklamácie riadne, v súlade so zákonom a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Nevybavením reklamácií 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, keďže 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 zákona správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola s ohľadom na vyššie uvedené skutočnosti a na základe správnej úvahy uložená vo výške, ktorú považuje správny orgán 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.