

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

Číslo: P/0004/08/23

Dňa: 27.04.2023

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: ECO Technologies, s.r.o., sídlo: Klinčekova 1583/4, Sečovce 078 01, IČO: 46 877 517, na základe kontroly vykonanej dňa 12.01.2023 v prevádzkarni: Predaj, servis ECO Technologies, s.r.o., Moldavská cesta 43, Košice, zameranej na prešetrovanie podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 28/2023,

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 Z. z. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci je povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania reklamáciu vady manometra tepelného čerpadla (zistenej po uskutočnení pravidelného predsezónneho servisu vyúčtovaného faktúrou zo dňa 26.10.2020 č. FA201184 v sume 105,- €), uplatnenú spotrebiteľom - pisateľom podnetu č. 28/2023 elektronickou poštou dňa 06.01.2021 nevybavil v lehote do 30 dní od 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 – 00040823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 12.01.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) kontrolu v prevádzkarni: Predaj, servis ECO Technologies, s.r.o., Moldavská cesta 43, Košice, zameranú na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľa evidovaného správnym orgánom pod č. 28/2023. Z vykonanej kontroly bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol prerokovaný a odovzdaný konateľovi kontrolovanej osoby.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že účastník konania nezabezpečil dodržanie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď účastník konania reklamáciu vady manometra tepelného čerpadla (zistenej po uskutočnení pravidelného predsezónneho servisu vyúčtovaného faktúrou zo dňa 26.10.2020 č. FA201184 v sume 105,- €), uplatnenú spotrebiteľom - pisateľom podnetu č. 28/2023 elektronickou poštou dňa 06.01.2021 nevybavil v lehote do 30 dní od 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 o ochrane spotrebiteľa. Z uvedeného dôvodu bolo z podnetu správneho orgánu voči účastníkovi konania začaté správne konanie, oznámené mu listom zo dňa 30.03.2023 prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, doručeným účastníkovi konania dňa 31.03.2023.

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 dôvodom začatia správneho konania, uvedeným v oznámení o začatí správneho konania, sa v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

V čase kontroly prítomný konateľ kontrolovanej osoby (účastník konania) po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky k inšpekčnému záznamu uviedol, že vyjadrenie bude podané v elektronickej podobe do 5 dní.

Dňa 17.01.2023 bolo na Inšpektorát elektronickou poštou doručené vyjadrenie účastníka konania k podnetu č. 28/2023, z obsahu ktorého okrem iného vyplýva, že aj keď účastník konania stále trvá na tom, že pochybenie ich spoločnosti daný zákazník využil vo svoj prospech, súhlasí s tým, že porušili dodržiavanie povinností ustanovených zákonom o ochrane spotrebiteľa a v zákonnej lehote sa nevyjadrili k jeho reklamacii. Sú pripravení niesť patričné následky, do budúca sa vyvarujú takýmto chybám a nenechajú sa zatiahnuť zákazníkmi do takýchto sporov. Zo strany účastníka konania to bolo prvé a verí, že aj posledné pochybenie.

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 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 spoločenstiev 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. Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

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

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 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.

Vykonanou kontrolou bolo porušenie zákonom stanovenej povinnosti predávajúceho jednoznačne a spoľahlivo preukázané. Z podkladov pre rozhodnutie (najmä zo spotrebiteľom predloženej emailovej komunikácie medzi spotrebiteľom a účastníkom konania) vyplýva, že spotrebiteľ - pisateľ podnetu č. 28/2023, si objednal u účastníka konania pravidelný predsezónny servis tepelného čerpadla, ktorý bol vykonaný dňa 26.10.2020. Pri preberaní práce spotrebiteľ zistil, že tlakomer nefunguje, čo ihneď servisný technik na jeho výslovnú požiadavku zaznamenal do preberacieho protokolu a po oprave následne aj vyčiarkol. Dňa 06.01.2021 elektronickou poštou spotrebiteľ uplatnil u účastníka konania reklamáciu výrobku (nefunkčný manometer). Dňa 13.01.2021 po predchádzajúcej telefonickej urgencii spotrebiteľa bolo účastníkom konania spotrebiteľovi oznámené postúpenie reklamácie servisnému technikovi. Dňa 21.09.2022 spotrebiteľ opätovne urgoval elektronickou cestou vybavenie reklamácie. Zamestnancom účastníka konania (servisný technik) bola začiatkom novembra 2022 vykonaná obhliadka predmetu reklamácie, z ktorej vyplynula potreba výmeny manometra. Dňa 24.11.2022 spotrebiteľ oznámil na požiadanie účastníka konania potrebné technické údaje za účelom objednania správneho manometra. Dňa 02.12.2022 bola spotrebiteľovi elektronickou poštou doručená od účastníka konania cenová ponuka na kúpu nového výrobku – manometra. V nasledujúcich dňoch, t.j. 4.12.2022 a 05.12.2022 bola medzi

spotrebiteľom a účastníkom konania vedená emailová komunikácia týkajúca sa opodstatnenosti znefunkčnenia manometra počas servisnej prehliadky. Dňa 06.12.2022 a dňa 28.12.2022 spotrebiteľ elektronickou poštou opakovane urgoval vybavenie reklamácie, avšak bezvýsledne.

Zo zistených skutočností je teda zrejmé, že spotrebiteľ uplatnil reklamáciu nefunkčného tepelného čerpadla – manometra (výsledku pravidelného predsezónneho servisu tepelného čerpadla) dňa 06.01.2021 a účastník konania ako predávajúci reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote najneskôr do 30 dní od jej uplatnenia, čím porušil svoju zákonnú povinnosť v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa a týmto konaním sa tak dopustil uvedeného správneho deliktu. Kontrolné zistenia nespochybnili ani samotný účastník konania vo svojom vyjadrení.

Ustanovenia zákona ochrane spotrebiteľa sú 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.

Správny orgán považuje za potrebné taktiež zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia (SOI), ako orgán kontroly vnútorného trhu, neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, ktorá v danom prípade, ako je z výsledkov vykonanej kontroly zrejmé, dodržaná nebola. SOI teda nie je oprávnená zasahovať do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter.

Účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti. 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. Vo 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 uvedených skutočností, keďže skutkový stav zistený v čase kontroly po porovnaní so stavom, ktorý je vyžadovaný 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 o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur, za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinností účastníkom konania nebolo možné vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z.z. a vo veci rozhodol 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 nevybavil reklamáciu v zákonom stanovenej lehote. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa, najmä právo na riadne a včasné vybavenie reklamácie. Právo na uplatnenie reklamácie patrí medzi základné práva spotrebiteľa, na základe ktorého sa realizuje zodpovednostný vzťah za vady predanej veci alebo poskytnutej služby medzi predávajúcim a kupujúcim.

Podľa § 622 ods. 1 Občianskeho zákonníka, ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Podľa § 622 ods. 2 Občianskeho zákonníka kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Podľa § 622 ods. 3 Občianskeho zákonníka predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti. Podľa § 623 ods. 1 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Podľa § 623 ods. 2 Občianskeho zákonníka ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci. Posúdenie zodpovednosti predávajúceho za vady ním predaného výrobku alebo poskytnutej služby je predmetom reklamačného konania, v rámci ktorého je predávajúci povinný splniť povinnosti stanovené v § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, teda reklamáciu prijať, zaevidovať v evidencii reklamácií, vydať spotrebiteľovi potvrdenie pri uplatnení reklamácie, vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie niektorým zo zákonných spôsobov a vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie. Ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa pri vybavovaní reklamácie počíta s aktivitou predávajúceho, ktorý v rámci stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru alebo služby, vyplátí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie plnenia alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Predpokladom plnenia týchto zákonných povinností predávajúceho je však splnenie povinnosti prijať reklamáciu. Na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv uplatňuje, je povinnosťou predávajúceho určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to v závislosti od zložitosti prípadu v lehote ihneď, prípadne do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak si to vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku alebo služby, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Po ukončení tejto fázy reklamačného konania predávajúci vybaví reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch aj neskôr, pričom vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, čo v danom prípade splnené nebolo.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy i čas trvania protiprávneho stavu, keďže reklamácia uplatnená dňa 06.01.2021 nebola niektorým zo zákonom stanovených spôsobov uvedených v § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa vybavená ani ku dňu začatia výkonu kontroly, t.j. k 12.01.2023.

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

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uložiť do výšky 66 400 eur, bola uložená na dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby. Výšku uloženej pokuty považuje správny orgán 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.