

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

Číslo: P/0139/08/23

Dňa: 14.09.2023

ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Košiciach pre Košický kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. h), ods. 4 a § 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: JRD Rakovec, družstvo, sídlo: Rakovec nad Ondavou 389, Rakovec nad Ondavou 072 03, IČO: 52 518 167, na základe kontroly začatej dňa 31.05.2023 v prevádzkarni: JRD Rakovec výroba, kovovýroba, stavebná činnosť, rastlinná výroba, živočíšna výroba, Rakovec nad Ondavou 389, ukončenej dňa 23.06.2023,

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 10 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“), v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, pričom evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď účastník konania na žiadosť orgánu dozoru nepredložil evidenciu o reklamáciách a túto ani nevedol,

p o k u t u

vo výške 300,- eur **slovom** tristo 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 – 01390823.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 31.05.2023 bol inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Košiciach pre Košický kraj (ďalej len „Inšpektorát“) začatý výkon kontroly v prevádzkarni: JRD Rakovec výroba, kovovýroba, stavebná činnosť, rastlinná výroba, živočíšna výroba, Rakovec nad Ondavou 389 (ďalej len „kontrolovaná prevádzkareň“), zameraný na prešetrenie podnetu spotrebiteľa evidovaného orgánom dozoru pod číslom 684/2022. O vykonanej kontrole bol spísaný inšpekčný záznam, ktorý bol prerokovaný a odovzdaný prítomnému zamestnancovi kontrolovanej osoby – manažérovi spoločnosti. Kontrola bola ukončená dňa 23.06.2023 v kontrolovanej prevádzkarni, kde bol inšpekčný záznam z vykonanej kontroly prerokovaný a odovzdaný prítomnému manažérovi spoločnosti (ďalej „účastník konania“).

Vykonanou kontrolou bolo zistené porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, pričom evidencia o reklamáciách musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, keď účastník konania na žiadosť orgánu dozoru nepredložil evidenciu o reklamáciách a túto ani nevedol.

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 listom zo dňa 08.08.2023, doručeným do elektronickej schránky účastníka konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk dňa 15.08.2023.

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. K dôvodom začatia správneho konania uvedeným v oznámení o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom a ani ku dňu vydania tohto rozhodnutia nevyjadril.

V čase začatia kontroly prítomný zamestnanec (manažér) účastníka konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedol, že požadované doklady doručia v požadovanom termíne v rozsahu evidencie. V čase ukončenia kontroly prítomný zamestnanec (manažér) účastníka konania po oboznámení sa s obsahom inšpekčného záznamu do vysvetlivky inšpekčného záznamu uviedol, že sa k obsahu nevie vyjadriť, keďže v čase reklamácie nepôsobil na JRD. O vyjadrenie sa dodatočne postará iný zamestnanec, realizátor.

Správny orgán po preskúmaní všetkých podkladov pre rozhodnutie dospel k záveru, že za nedostatky uvedené vo výroku rozhodnutia účastník konania v plnom rozsahu zodpovedá. Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako mu ich ukladá zákon. Za ich nesplnenie zodpovedá predávajúci objektívne, teda 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 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 § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

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

Vykonanou kontrolou bolo nedodržanie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie citovaného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne a spoľahlivo preukázané.

Zo zabezpečených podkladov v rámci kontroly začatej dňa 31.05.2023 a ukončenej dňa 23.06.2023 v kontrolovanej prevádzkarni, zameranej na prešetrenie písomného podnetu spotrebiteľky evidovaného správnym orgánom pod č. 684/2022, bolo okrem iného zistené, že spotrebiteľka (pisateľka podnetu) si u účastníka konania uplatnila prostredníctvom poštového podniku alebo emailom viacero reklamácií (reklamačné formuláre zo dňa 03.03.2022, 02.06.2022, 19.09.2022) týkajúcich sa závad rôzneho druhu (napr. nefunkčný zámok, samovoľné otváranie brány, korózia plotových dielov a iné) ústne dojednaného diela (výroba, dodanie a montáž plotových dielcov, krídlovej brány, bráničky a elektrického pohonu Came Crono) realizovaného účastníkom konania a dodaného podľa vyjadrenia účastníka konania od 08.09.2021 do 09.09.2021 (faktúra č. 210144 zo dňa 09.09.2021 vystavená účastníkom konania za vyššie popísané dielo, fakturovaná čiastka 5.400-€). V rámci vykonávanej kontroly z dôvodu objektívneho prešetrenia písomného podnetu bol účastník konania v predmetnej veci požiadaný aj o predloženie evidencie o reklamáciách na nazretie s tým, že účastník konania evidenciu o reklamáciách nepredložil.

Na základe vyššie uvedených skutočností z kontrolných zistení zdokumentovaných v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly je zrejme porušenie povinnosti predávajúceho vyplývajúcej z vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa, keď účastník konania na žiadosť orgánu dozoru nepredložil evidenciu o reklamáciách a túto ani nevedol. Účastník konania skutkové zistenia žiadnym spôsobom nespochybnil.

Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či konkrétna reklamácia bola opodstatnená, ale formálnu stránku reklamačného konania, t.j. či predávajúci splnil všetky zákonom stanovené povinnosti súvisiace s uplatnením práva zo zodpovednosti za vady. SOI teda nezasahuje do vzťahu medzi kupujúcim a predávajúcim, ktorý má výlučne občianskoprávny charakter. Kontrola SOI spočíva v porovnaní zisteného skutočného stavu so stavom predpísaným, to znamená ustanoveným všeobecným záväzným právnym predpisom. Vyhodnotením tohto porovnania je výsledok kontroly, z ktorého musí byť zrejme, či zistený skutkový stav vyhovoval alebo nevyhovoval predpísanému stavu. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie povinnosti v zmysle vyššie uvedeného ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa.

Ustanovenia zákona o 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 ich porušeniu došlo, pretože zavinenie nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. 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 alebo fyzických osôb - podnikateľov sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby alebo fyzickej osoby - podnikateľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba alebo fyzická osoba – podnikateľ, 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. 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. 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.

Správny orgán zhodnotil jednotlivé dôkazy podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti, vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho bolo objektívne preukázané. Správny orgán sa zároveň riadil zásadou zákonnosti, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy, ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán dodržal zásadu materiálnej pravdy spoločne so zásadou zákonnosti a zásadou voľného hodnotenia dôkazov v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5 Správneho poriadku. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa. Po posúdení všetkých okolností prejednávanej veci správny orgán dospel k záveru, že ustanovenie zákona citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia bolo preukázateľne porušené. Z kontrolných zistení zdokumentovaných v inšpekčnom zázname z vykonanej kontroly jednoznačne je zrejmé, že účastník konania ako predávajúci v predmetnej právnej veci správneho orgánu nepreukázal splnenie svojej zákonnej povinnosti – predložiť na žiadosť orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách obsahujúcu zákonom predpísané náležitosti, keďže túto ani nevedol.

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. Samotný zákon pritom neumožňuje ako sankciu použiť, napr. pokarhanie, upozornenie a pod. 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 porovnaný 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 je správny orgán uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie predávajúcemu za porušenie povinností podľa citovaného zákona, ktoré v danom prípade bolo preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu povinnosti ustanovenej zákonom došlo je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

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 povinnosti účastníkom konania nebolo možné, vzhľadom na ich rozsah, vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vzhľadom na porušenie povinnosti predávajúceho v súvislosti s nesplnením povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá obsahuje zákonom o ochrane spotrebiteľa ustanovené náležitosti a to údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Evidencia uplatnených reklamácií je dôležitým zdrojom informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti rizika ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade výskytu sa vady výrobku. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Nesplnením uvedenej povinnosti bolo orgánu dozoru sťažené prešetrenie podnetu spotrebiteľa a vykonanie objektívnej kontroly postupu účastníka konania v rámci reklamačného konania. Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že dôsledné vedenie evidencie o reklamáciách je dôležité, a to nielen z pohľadu spotrebiteľa, ale aj predávajúceho. Po jej predložení orgánu dozoru je možné spoľahlivo preveriť postup predávajúceho v rámci reklamačného konania, kedy na jednej strane je spravidla podnet spotrebiteľa poukazujúci na nedostatky, či porušenie zákona pri vybavovaní jeho reklamácie predávajúcim a na strane druhej je nevyhnutnosť získania objektívneho názoru na skutkový stav, kde tieto doklady zohrávajú významnú úlohu. Nie je preto možné bagatelizovať ich význam. Nevedenie evidencie o reklamáciách zákonom stanoveným spôsobom (t.j. so všetkými zákonom stanovenými údajmi) považuje správny orgán za závažný nedostatok, ktorý je spôsobilý sťažiť postup orgánu dozoru pri vykonávaní kontroly dodržiavania povinností ustanovených zákonom. V neposlednom rade správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že povinnosťou predávajúceho, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k vyššie uvedenému nebolo splnené.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej najmä preventívna ako aj represívna funkcia. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných

ustanovení. Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 o správnom konaní a síce s ustanovením § 3 ods. 5 Správneho poriadku, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Pokuta, ktorú môže v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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.