

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej I SOI v Nitre), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 zákona NR SR č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 ods. 1 zák. 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,

r o z h o d o l t a k t o :

účastníkovi konania s obchodným menom: **Bajan Gold, s.r.o.**
sídlo: **Tribečská 26, 953 01 Zlaté Moravce**
IČO: **36 541 974**
prevádzka: **Zlatníctvo Bajan Gold, s.r.o., Coboriho 1, Nitra**

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 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** – v zmysle ktorého vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní od jej uplatnenia, nakoľko v čase kontroly dňa 06. 07. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke pri prešetrení podnetu č. 434/2016 zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky na retiazku v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko reklamácia, ktorú si spotrebiteľka uplatnila osobne dňa 16. 05. 2016, nebola zo strany účastníka konania vybavená preukázateľne ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) nižšie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

./.

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zák. 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 **p o k u t u** vo výške € 400,- (slovom štyristo eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK578180000007000065068, VS – 02400416.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 06. 07. 2016 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – **Zlatníctvo Bajan Gold, s.r.o., Coborihó 1, Nitra.**

V čase kontroly dňa 06. 07. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke pri prešetrení podnetu č. 434/2016 zistené, že spotrebiteľka si od účastníka konania zakúpila dňa 18. 02. 2016 retiazku v hodnote 112,86 €.

V čase kontroly dňa 06. 07. 2016 bolo vo vyššie uvedenej prevádzke pri prešetrení podnetu č. 434/2016 zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľky na retiazku v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko reklamácia, ktorú si spotrebiteľka uplatnila osobne dňa 16. 05. 2016, nebola zo strany účastníka konania vybavená preukázateľne ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Reklamačný lístok zo dňa 16. 05. 2016, v ktorom je ako dôvod reklamácie uvedené: „ROZTRHNUTÁ PRI ZAPÍNANÍ”, tvorí prílohu podnetu spotrebiteľky.

Podľa vyjadrenia predavačky p. Sitášovej, prítomnej pri kontrole, nebola reklamovaná retiazka zaslaná dodávateľovi na posúdenie, reklamácia bola vybavená opravou. Vyjadrenie do konečného doriešenia reklamácie v reklamačnom lístku uviedla konateľka spoločnosti p. Bajanová nasledovne: „Na mechanické poškodenie – roztrhnutie sa záruka NEVZŤAHUJE! Pre spokojnosť zákazníčky opravené na náklady firmy Bajan Gold, s.r.o.”

Ďalej podľa vyjadrenia predavačky p. Sitášovej bola spotrebiteľka telefonicky vyzvaná, aby sa dostavila do predajne za účelom vybavenia reklamácie. Dňa 04. 07. 2016 sa do predajne dostavil manžel spotrebiteľky, ktorý opravenú retiazku neprevzal z dôvodu, že reklamácia nebola vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Opravený výrobok sa v čase kontroly nachádzal v prevádzkarni pripravený na odovzdanie spotrebiteľke.

./.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 vyššie cit. zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zák. č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 26. 09. 2016, naša zn. P/0240/04/16, poslané oznámenie o začatí správneho konania na vyššie cit. adresu sídla účastníka konania. Tento list bol doručený účastníkovi konania dňa 29. 09. 2016. .

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k dôvodom konania do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril listom, ktorý bol na ISOI v Nitre doručený dňa 10. 10. 2016. Účastník konania vo svojom vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania a tiež aj vo svojom vyjadrení inšpekčnému záznamu zo dňa 06. 07. 2016 okrem iného uviedol, že zákazníčka priniesla roztrhnutú retiazku, načo jej predavačka povedala, že je to mechanické poškodenie, že sa na to záruka nevzťahuje, ale že jej to bezplatne opraví do 14 dní. Dohodli sa, že to do tej doby určite bude, nech príde, alebo, že keď to bude hotové skôr, tak jej na telefónne číslo, ktoré zadala, zavolajú alebo pošlú sms. Ďalej uviedla, že oprava sa skôr ako v dohodnutom termíne spravila a zákazníčke volali, ale nedvíhala. Potom pre tú opravu prišiel neznámy pán a vzhľadom k tomu, že opravu neodovzdal a lístok mohla pani stratiť, požiadali od neho doklad totožnosti, aby si to poznačili, v prípade, že by sa pani vrátila...to pán odmietol a žiadal vrátenie peňazí, čo absolútne neprípadovalo do úvahy. Vyjadrenie na reklamačný lístok napísala konateľka a majiteľka firmy p. Bajanová, tovar nakúpila v Taliansku a dala ho opuncovať na štátny puncovní úrad do Levíc, plus je opuncovaný ich zodpovednostnou značkou BAJ, tým pádom je za tovar zodpovedná a to ju oprávňuje písať aj vyjadrenie k prípadným reklamáciám. Záverom dodal, že každú jednu reklamáciu sa snažia vybaviť k spokojnosti zákazníka, pretože v dnešnej dobe je konkurencia veľká a len spokojný zákazník sa k nim vráti, ale človek, ktorý má lístok druhého človeka a odmieta sa preukázať je podľa účastníka konania prinajmenšom podozrivý a ešte si myslí, že krikom sa veci vyriešia. Zároveň uviedol, že keď niekto roztrhne a poškodí tovar je nemysliteľné mu vrátiť peniaze, sú predsa zákony, ktoré chránia nielen spotrebiteľov. To, že im to účastník konania spravil skôr ako do 30 dní a zadarmo, bola jeho dobrá vôľa, pričom dodal, že spotrebiteľka neprišla v dohodnutom čase. Účastník konania k svojmu vyjadreniu k oznámeniu o začatí správneho konania dodáva, že zákazníčke vrátili peniaze 112,86 € za retiazku, aj keď na to absolútne nemala nárok. Zároveň podotýka, že až na ten neposlaný list neurobil nič zlé, poslal SMS a telefonoval zákazníčke načas.

./.

K tomu správny orgán uvádza, že skutočnosť, že účastník konania spotrebiteľku telefonicky kontaktoval v zákonom stanovenej lehote ako i skutočnosť, že spotrebiteľke bolo povedané, že reklamovaný výrobok bezplatne opraví do 14 dní a že do tej doby určite bude, nech príde, nemožno považovať za žiadny zo spôsobov vybavenia reklamácie tak, ako predpokladá zákon o ochrane spotrebiteľa.

Ďalej správny orgán uvádza, že v prípade, ak spotrebiteľ neposkytne predávajúcemu potrebnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie, je predávajúci oprávnený vybaviť reklamáciu písomnou výzvou na prevzatie plnenia. Predmetná výzva má v tomto prípade chrániť aj práva predávajúceho pred tzv. problémovými spotrebiteľmi, ktorí odmietajú ukončiť reklamačné konanie.

V súvislosti s tvrdením účastníka konania, že spotrebiteľke poslal SMS načas, chce správny orgán podotknúť, že zo samotného znenia ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne vyplýva, že písomná výzva na prevzatie plnenia musí byť vydaná zo strany predávajúceho a nakoľko sú s ňou spojené právne účinky a síce ukončenie reklamačného konania, musí obsahovať základné údaje vo vzťahu k vybaveniu reklamácie pre spotrebiteľa, a zároveň musí mať preukaznú hodnotu, čo zasielaná SMS správa nespĺňa. Správny orgán je toho názoru, že SMS správa v žiadnom prípade nemôže nahradiť písomnú výzvu na prevzatie plnenia. Jedná sa len o doplnkovú službu, ktorá neznamená samotné vybavenie reklamácie, ale slúži ako informácia pre zákazníkov, že sa môžu dostaviť do prevádzky účastníka konania k vyzdvihnutiu podanej reklamácie, zoznámiť sa s vyjadrením záveru šetrenia a prevziať písomný doklad o jej vybavení. Vzhľadom na uvedené nemožno považovať SMS správu za písomnú výzvu na prevzatie plnenia po formálnej ani obsahovej stránke.

Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) cit. zákona rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo jej odôvodneným zamietnutím. Z citovaného ustanovenia vyplýva, že zákon o ochrane spotrebiteľa pri vybavení reklamácie v zmysle zákona počíta s aktivitou zo strany predávajúceho, ktorý v rámci zákonom stanovenej lehoty odovzdá opravený výrobok, vymení ho, vráti kúpnu cenu tovaru, vyplatí zľavu z ceny, písomne vyzve na prevzatie tovaru, alebo reklamáciu v rámci tejto lehoty odôvodnene zamietne. Vybavenie reklamácie iným spôsobom sa za riadne a zákonné ukončenie reklamačného konania nepovažuje.

Ani k jednému z uvedených úkonov vo vzťahu k vyššie uvedenej reklamácií výrobku nedošlo zo strany predávajúceho v rámci zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty, pričom ukončiť reklamačné konanie je povinnosťou predávajúceho a preto správny orgán považuje postih účastníka konania za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za opodstatnený.

./.

Ďalej správny orgán uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za plnenie svojich zákonných povinností zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo a teda pri posudzovaní veci nemožno prihliadať na subjektívne aspekty na strane účastníka konania. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán preto zdôrazňuje, že účastník konania je zo strany SOI sankcionovaný za to, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je výlučne predávajúci, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka. Predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom.

Správny orgán zdôrazňuje skutočnosť, že účelom kontroly SOI je porovnávanie zisteného skutkového stavu so stavom požadovaným právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Z tohto pohľadu je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly dňa 06. 07. 2016, z ktorého jednoznačne vyplýva porušenie požiadavky vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v zákonnej lehote do 30 dní.

V prípade zisteného porušenia zákona je správny orgán povinný uložiť postih, čo vyplýva zo znenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, preto nemožno upustiť od uloženia postihu. Pre uloženie sankcie za porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa je relevantná právna úprava vyplývajúca z § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorá dozornému orgánu nedáva možnosť uloženia sankcie, ale stanovuje povinnosť uložiť pokutu, a to bez ohľadu na nápravu zisteného protiprávneho stavu zo strany účastníka konania. Nakoľko odstránenie zistených nedostatkov je povinnosťou, ktorá vyplýva účastníkovi konania z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa.

Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v danom prípade spoľahlivo preukázaný. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 06. 07. 2016, ktorý považuje za nepochybne zistený.

Za zistené porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa uloží správny orgán v zmysle ustanovenia § 24 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. pokutu až do výšky € 66 400,00.

./.

Podľa § 24 ods. 5 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti. Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť veci a následky protiprávneho konania, ktorými sú porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia si reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol zároveň k tomu, že účastník konania vrátil spotrebiteľke kúpnu cenu retiazky, t.j. 112,86 €.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol zároveň k tomu, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky vybavovania reklamácie, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Vzhľadom na uvedené bola pokuta uložená odôvodnene a v adekvátnej výške.

Správny orgán uložil výšku postihu v zákonom stanovenej sadzbe do 66 400,- €. Pokuta v uloženej výške nie je vzhľadom na hornú hranicu sadzby represívna, naďalej plní preventívnu funkciu.

Keďže správny orgán uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je pokutou primeranou a zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia.

POUČENIE:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní od doručenia prostredníctvom Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky 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.

Ing. Juraj D u c h o v i č
riaditeľ inšpektorátu