

## ROZHODNUTIE

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 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov, § 20 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,

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

účastníkovi konania s obchodným menom: **ROVAKIA s.r.o.**  
sídlo: **Odborárov 102, 945 01 Komárno**  
IČO: **50 683 845**

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 6 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, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, nakoľko v čase kontroly dňa 26. 09. 2019 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 479/2019 zistené, že účastník konania ako predávajúci zamietol reklamáciu spotrebiteľky na kuchynský robot PKM2100W, ktorú si spotrebiteľka uplatnila reklamačným protokolom zaslaným spolu s výrobkom doporučené poštou dňa 20. 06. 2019, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 24. 06. 2019, avšak odborné posúdenie v zmysle § 18a ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. nezabezpečil, pričom reklamácia bola uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy,

### u k l a d á

účastníkovi konania 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 p o k u t u vo výške **150,- €** (slovom **jednostopäťdesiat eur**).

### O d ô v o d n e n i e

Dňa 26. 09. 2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, kde sa dostavil p. R. V. – zamestnanec reklamačného oddelenia.

V čase kontroly dňa 26. 09. 2019 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 479/2019 zistené, že spotrebiteľka si prostredníctvom internetového obchodu [www.topgazdinka.sk](http://www.topgazdinka.sk) zakúpila kuchynský robot PKM2100W v celkovej hodnote 157,89 € (149,90 € + poštovné 7,99 €). Faktúra č. 2019/0168 zo dňa 06. 05. 2019 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu.

V čase kontroly dňa 26. 09. 2019 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 479/2019 zistené, že účastník konania ako predávajúci zamietol reklamáciu spotrebiteľky na kuchynský robot PKM2100W, ktorú si spotrebiteľka uplatnila reklamačným protokolom zaslaným spolu s výrobkom doporučene poštou dňa 20. 06. 2019, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 24. 06. 2019, avšak odborné posúdenie v zmysle § 18a ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. nezabezpečil, pričom reklamácia bola uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy.

Spotrebiteľka si predmetnú reklamáciu uplatnila z dôvodu, že „KUCH. ROBOT PRESTAL PRACOVAŤ. BOLO CÍTIŤ SPÁLENINU, DYMIL A NÁSLEDNE SA VYPOL. PRAVDEPODOBNE SPÁLENÝ MOTOR”. Reklamačný protokol zo dňa 20. 06. 2019 vypísaný spotrebiteľkou a podací lístok č. EH611483685SK tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu. Predávajúcemu bol reklamačný protokol spolu s reklamovaným výrobkom doručený dňa 24. 06. 2019. Výpis sledovania zásielky č. EH611483685SK tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 26. 09. 2019. Predávajúci spotrebiteľku o vybavení reklamácie informoval e-mailom zo dňa 22. 07. 2019, ktorého prílohu tvorí Reklamačný protokol č. 12545, servisná správa sč 12545 a Reklamačný protokol (od MarketPont s.r.o.). E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 26. 09. 2019. V reklamačnom protokole zaslanom spotrebiteľke je v časti „Vyjadrenie predávajúceho (vyplňa predávajúci)” uvedené nasledovné: „Na základe vyššie uvedených informácií sme prijali Vašu reklamáciu tovaru. Vami uplatnená reklamácia bola vybavená nasledovne: nebola uznaná na základe odborného posúdenia/zo dňa (alebo iné) 19.07.2019; Poznámky/iné: DIAGNOSTIKOU ZISTENÉ PREŤAŽENIE PRÍSTROJA NAVRHOVANÉ OPRAVY MOTOR + VÝMENA. Reklamácia bola doručená dňa: 25.6.19. Reklamácia bola zamietnutá 22.7.19... Číslo reklamácie: 12545. Dátum zaslania výsledku konania: 22.7.19.”

V Reklamačnom protokole č. 12545 je uvedená informácia: „Vami uplatnená reklamácia bola vybavená nasledovne: nebola uznaná na základe odborného posúdenia/zo dňa (alebo iné) 19.07.2019.” Podľa vyjadrenia p. V. prítomného pri kontrole, ide o Servisnú správu sč12545 vydanú NATROL Impex s. r. o., ktorú im servis zaslal e-mailom pravdepodobne dňa 19.07.2019. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí „SERVISNA SPRAVA”, sč12545 s dátumom príjmu 28.06.2019 a dátumom výdaja 22.07.2019 s pečiatkou spoločnosti NATROL Impex s. r. o., Tolstého 3, Bratislava (podľa výpisu z [www.orsr.sk](http://www.orsr.sk) je adresa sídla spoločnosti od 15.07.2017 B. Němcovej 4771/4, Nové Zámky). V servisnej správe je uvedené: „Diagnostikou bolo zistené preťaženie motora nespadá pod záručnú opravu.” Uvedená servisná správa neobsahuje požadované náležitosti odborného posúdenia, a to presnú identifikáciu posudzovaného výrobku. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí aj „REKLAMAČNÝ PROTOKOL” vystavený spoločnosťou MarketPont s. r. o. so sídlom B. Němcovej 4771/4, Nové Zámky. V reklamačnom protokole je v časti „ÚDAJE OD KONTROLÓRA. POPIS ZISTENÝCH NEDOSTATKOV” uvedené: „Diagnostikou bolo zistené preťaženie prístroja následkom čoho došlo k prehriatiu motora a následnému poškodeniu. Návrh: motor: 85,90.-, výmena: 15.-”. Uvedený reklamačný protokol neobsahuje popis stavu výrobku a dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Podľa vyjadrenia p. V., prítomného pri kontrole bol reklamovaný výrobok zaslaný spotrebiteľke dňa 22. 07. 2019.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 6 vyššie uvedeného zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) vyššie uvedeného zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0390/04/19 zo dňa 01. 07. 2020 do jeho elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 04. 07. 2020.

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.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 26. 09. 2019 zamestnanec reklamačného oddelenia p. R. V. prítomný pri kontrole uviedol, že vypracovaním servisnej správy sa budú zaoberať a berú na vedomie skutočnosti. Reklamovaný prístroj nie je na priemys. využitie, o čom bola zákazníčka informovaná.

K tomu správny orgán uvádza, že v zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. V súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určenej osoby). Náležitosti odborného posúdenia sú taxatívnym spôsobom stanovené v ustanovení § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého „Odborné posúdenie musí obsahovať a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, c) popis stavu výrobku, d) výsledok posúdenia, e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.“ V zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje predpísané náležitosti neprihliada. Správny orgán vychádzal pri posudzovaní veci zo skutkového stavu zisteného v čase kontroly 26. 09. 2019, z ktorého nepochybne vyplýva, že došlo k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa, preto správny orgán považuje postih účastníka konania za nesplnenie povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa za opodstatnený.

Ďalej správny orgán uvádza, že zákon o ochrane spotrebiteľa stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na zavinenie.

Listom zo dňa 29. 07. 2020, naše č. 1888/04/20, bolo účastníkovi konania zaslané upovedomenie, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od začatia správneho konania.

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 26. 09. 2019, 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,- €.

Podľa § 24 ods. 5 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky

porušenia povinnosti zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Tým, že účastník konania nezabezpečil odborné posúdenie obsahujúce základné náležitosti podstatné pre účely vybavenia reklamácie, nepostupoval pri vybavovaní reklamácie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zároveň aj kvalifikovane a s požadovanou odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Nesplnením povinnosti, vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie, spôsobom ustanoveným zákonom. Vybavenie reklamácie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa, umožňuje totiž spotrebiteľovi vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu. Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov alebo poskytovania služieb, ako aj povinnosti uložené zákonom, ktoré súvisia s vybavovaním reklamácií. Za ich dodržiavanie 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, ktorú správny orgán ukladá účastníkovi konania nemôže byť neprimerane mierna vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, čo znamená, že pokuta ako finančný postih musí obsahovať aj represívnu zložku. Navyše na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení.

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 :**

riaditeľ Inšpektorátu SOI v Nitre  
pre Nitriansky kraj