

**Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná č. 9, 950 50 N i t r a**

Číslo: P/0484/04/18 - NK

V Nitre dňa 30. 10. 2020

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 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: Jana Čapuchová - ČAPUCHA
miesto podnikania: Budovateľská 1272/26, 941 11 Palárikovo
IČO: 45 250 031

- 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 05.11.2018 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 408/2018 zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľky v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko reklamácia, ktorú si spotrebiteľka uplatnila listom – Vec: Písomná reklamácia vyhotovenia hrobu č. 71 M. S. v Dol. Ohaji zo dňa 20.06.2018 a ktorú účastník konania zaevidoval pod poradovým číslom 1/2018 s dátumom uplatnenia 20.06.2018, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

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 100,- € (slovom jedinsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 05.11.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, kde sa dostavila podnikateľka p. Jana Čapuchová.

V čase kontroly dňa 05.11.2018 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 408/2018 zistené, že spotrebiteľka si u účastníka konania objednala pokrytie hrobu č. 71 Dolnom Ohaji v celkovej hodnote 2450,00 €. Fotokópia objednávky zo dňa

13.07.2016 tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 05.11.2018. Ku kontrole účastník konania predložil faktúru č. 2016/021 zo dňa 15.10.2016, ktorej fotokópia tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 05.11.2018.

V čase kontroly dňa 05.11.2018 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení podnetu č. 408/2018 zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľky v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko reklamácia, ktorú si spotrebiteľka uplatnila listom – Vec: Písomná reklamácia vyhotovenia hrobu č. 71 . S. v Dol. Ohaji zo dňa 20.06.2018 a ktorú účastník konania zaevidoval pod poradovým číslom 1/2018 s dátumom uplatnenia 20.06.2018, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Podľa vyjadrenia účastníka konania je to jediná reklamácia za rok 2018. Zároveň podľa vyjadrenia účastníka konania sa spotrebiteľka viackrát dostavila do firmy aj domov k podnikateľke v snahe riešiť reklamáciu. Ďalej podľa vyjadrenia účastníka konania s ňou vždy slušne jednali, nikdy ju nevyhodili a problém sa snažili vyriešiť. Viackrát ju účastník konania na vlastnom aute a na vlastné náklady odviezol domov. Fotodokumentácia predmetného hrobového miesta tvorí prílohu inšpekčného záznamu v počte listov 2.

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 zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 14.03.2019, č. P/0484/04/18, zaslané oznámenie o začatí správneho konania na vyššie cit. adresu miesta podnikania účastníka konania. Tento list bol účastníkovi konania doručený dňa 18.03.2019.

Rozhodnutím č. P/0484/04/18, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 23.04.2019, bola účastníkovi konania uložená pokuta vo výške 500,- €, pre porušenie § 18 ods. 4 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z.. Účastník konania podal voči rozhodnutiu odvolanie, ktoré bolo na I SOI v Nitre doručené dňa 03.05.2019.

Rozhodnutím odvolacieho orgánu č. SK/0210/99/2019 zo dňa 10.02.2020 bolo prvostupňové rozhodnutie zrušené z dôvodu nedostatočného zaznamenania skutkového stavu a nedostatočného odôvodnenia výšky uloženej sankcie, pričom vec bola vrátená na I SOI v Nitre na nové konanie, nakoľko z výroku rozhodnutia a taktiež zo spisového materiálu nebolo zrejmé, kedy spotrebiteľ uplatnil svoju reklamáciu u účastníka konania a tiež prvostupňový orgán stroho konštatoval, že účastník konania zaevidoval reklamáciu, avšak toto bližšie nešpecifikoval (číslo v evidencii reklamácií, dátum zaevidovania reklamácie). V rozhodnutí č. P/0484/04/18 - NK prvostupňový správny orgán konkretizoval, kedy spotrebiteľ uplatnil svoju reklamáciu u účastníka konania, špecifikoval konštatovanie, že účastník konania zaevidoval reklamáciu a zároveň rozsiahlejšie odôvodnil výšku uloženej sankcie, čím boli zo strany prvostupňového správneho orgánu odstránené zistené nedostatky.

Listom zo dňa 07.09.2020, naše č. 2264/04/2020 a následne aj e-mailom zo dňa 01.10.2020 bol účastník konania vyzvaný na zaslanie evidencie reklamácií za rok 2018, v ktorej je zaevidovaná reklamácia spotrebiteľky p. J. J.. Dňa 04.10.2020 účastník konania zaslal na I SOI v Nitre evidenciu reklamácií za rok 2018, v ktorej je zaevidovaná predmetná reklamácia pod poradovým číslom 1/2018 s dátumom uplatnenia 20.06.2018. V zaslanej evidencii reklamácií za rok 2018 je

uvedený nasledovný spôsob vybavenia predmetnej reklamácie: „reklamácia je bezpredmetná, tabuľa nebola zamenená”, pričom dátum vybavenia predmetnej reklamácie nie je v evidencii uvedený.

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 podnetu spotrebiteľky sa účastník konania vyjadril listom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 16.11.2018. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že 13.07.2016 s pani J. uzavreli objednávku na vyhotovenie pokrytia hrobu v Dolnom Ohaji a dopísanie textu na pôvodnom pomníku – hodnota objednávky bola 2450,- €. Pri realizácii diela bolo treba odstrániť 3 pôvodné pomníky z hrobu, aby sa mohlo zhotoviť pokrytie. Dva krajné pomníky boli betónové. Tieto sa nepodarilo účastníkovi konania odstrániť bez poškodenia, tak sa s pani Janíkovou dohodli, že jej ich nahradia bezplatne žulovými pomníkmi aj s písmom. Hodnota týchto pomníkov je cca 480,- €. Stredný pomník, na ktorý bola vystavená objednávka doplnenia písma zobrali, písmo doplnili a vrátili späť. Nevymenili ho, zostal pôvodný, o čom svedčí aj rozdiel v písme. Nový text bol robený rovnakou technológiou ako pôvodný, ale je tam nepatrný rozdiel v písme. Je spôsobený časovým odstupom asi 30 rokov, nakoľko sa technológia odvtedy zdokonalila a nový text je prepracovanejší. Pôvodný text bol zoxidovaný a podľa objednávky sa prezlátil rovnakou farbou ako nový text. Dielo bolo hotové v októbri 2016. Pri úhrade za vyhotovené dielo spravili pre pani Janíkovú ústupok, brali do úvahy, že je dôchodkyňa a súhlasili so splátkami, aby to nebolo pre ňu zaťažujúce. Zaplatila zálohu 700,- € a zvyšok splácala po 100,- €. Preplatila jednu splátku, ale tú jej samozrejme vrátili. Bola spokojná s dielom, prišla sa osobne poďakovať, nemala žiadne pripomienky. Zmena nastala po roku, v októbri 2017, keď pani J. znova prišla a tvrdila, že jej účastník konania vymenil pomník. Účastník konania jej vysvetlil ako prebehlo zhotovenie celej objednávky a keď bola spokojná s vysvetlením, zaviezli ju domov. Podľa účastníka konania sa to opakovalo ešte niekoľkokrát, vždy mali k nej zhovievavý prístup. V júni 2018 dostali písomnú reklamáciu. Porozprávali sa znova s pani J. a považovali to už za uzavreté. Účastník konania dodáva, že je pre nich nepredstaviteľné, prečo im pani J. neverí. Po zhotovení bola spokojná a po 12 mesiacoch si to rozmyslela.

K tomu správny orgán uvádza, že z právneho hľadiska nepostačuje, ak je reklamácia vybavená iba ústne, nakoľko reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené v zákonom stanovenej lehote. Účastník konania však žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že by predmetnú reklamáciu ukončil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. 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.

Ďalej správny orgán uvádza, že zodpovednosť účastníka konania je v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa koncipovaná na objektívnom princípe, čo znamená, že účastník konania za svoje

konanie zodpovedá bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo, pričom na subjektívne dôvody vzniku nedostatkov zákon o ochrane spotrebiteľa neumožňuje prihliadať. Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálnu stránku reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Slovenská obchodná inšpekcia rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Na konštatovanie dozorného orgánu o porušení niektorej z povinností vzťahujúcich sa k reklamačnému konaniu predávajúcim teda nemá žiadny vplyv opodstatnenosť reklamácie, predávajúci je povinný každú reklamáciu vybaviť zákonom požadovaným spôsobom. 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.

Podľa § 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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť, alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

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 05.11.2018, ktorý považuje za nepochybne zistený

Podľa § 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 výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400,- €; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000,- €.

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 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. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. Uvedeným konaním je dotknuté právo spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, čím je zároveň marený účel zákona o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v ust. § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

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 pri rozhodovaní o výške pokuty zároveň prihliadol aj na to, že v súčasnej situácii je potrebné prihliadnuť na vývoj pandemickej situácie a následný ekonomický dopad na podnikateľský subjekt, ktorý v období trvania karanténneho stavu nemohol produkovať zisk. S takýmto stavom zákon o správnom konaní, rovnako ako ani zákon o ochrane spotrebiteľa nepočíta, a preto ho správny orgán vyhodnotil ako medzeru v zákone. Z uvedeného dôvodu, aj s prihliadnutím na mieru závažnosti zistených nedostatkov bolo o výške pokuty rozhodnuté tak, aby jej výška mala čo najmiernejší ekonomický dopad pre účastníka konania.

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.

P O U Ć E N I E :

riaditeľ Inšpektorátu SOI v Nitre
pre Nitriansky kraj