

**Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra**

Číslo: P/0048/04/22

V Nitre dňa 25.01.2023

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 v znení neskorších predpisov, § 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: **SPIRIT Sushi & Steak s.r.o.**
sídlo: **G. Bethlena 4892/47, 940 02 Nové Zámky**
IČO: **54 377 986**

na základe kontroly vykonanej dňa 26.07.2022 v prevádzkarni Stánok s občerstvením č. 7, KAROLI Termálne kúpalisko Vadaš, Štúrovo

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 16 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 zmysle ktorého predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, nakoľko v čase kontroly dňa 26.07.2022 bol vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 354/2022 vykonaný kontrolný nákup – 1 ks/500 ml MATTONI á 2,00 €/ks a 1 ks Lays čipsy 140 g á 2,90 €/ks, pri ktorom nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov v žiadnej forme,

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 **500,- €** (slovom päťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.07.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – Stánok s občerstvením č. 7, KAROLI Termálne kúpalisko Vadaš, Štúrovo.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 354/2022 v zmysle ustanovení 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 len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a 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.

V čase kontroly dňa 26.07.2022 bol vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 354/2022 vykonaný kontrolný nákup – 1 ks/500 ml MATTONI á 2,00 €/ks a 1 ks Lays čipsy 140 g á 2,90 €/ks, pri ktorom nebol vydaný doklad o kúpe výrobkov v žiadnej forme.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0048/04/22 zo dňa 19.12.2022 do jeho aktivovanej elektronickej schránky. Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 04.01.2023, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty s fikciou doručenia.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Governmente), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) bod prvý zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručенú, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručienke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

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 v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 26.07.2022 konateľ účastníka konania prítomný pri kontrole uviedol, že prevádzka otvára o 11:00 a v čase kontroly sa ešte pripravovali základné procesy. Ďalej uviedol, že vzhľadom na dnešnú situáciu skrz počasie mali prípravu o čosi dlhšiu.

K tomu správny orgán uvádza, že uvedené skutočnosti nezbatimujú účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa je koncipovaný na princípe objektívnej zodpovednosti a teda pri posudzovaní veci nemožno prihliadať na subjektívne aspekty na strane účastníka konania. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá teda za plnenie svojich zákonných povinností objektívne, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť) alebo iné okolnosti, za ktorých k ich porušeniu došlo. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania je povinný po celý čas výkonu svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky právne predpisy vzťahujúce sa na ochranu spotrebiteľa, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa.

K porušeniu povinnosti vyplývajúcej z § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je potrebné uviesť, že z charakteru dokladu preukazujúceho kúpu výrobkov vyplýva, že má byť vydaný bezprostredne po zaplatení kúpnej ceny, k čomu pri kontrolnom nákupe nedošlo. Doklad o kúpe je podstatnou náležitosťou pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov. Absencia dokladu o kúpe neumožňuje spotrebiteľovi dôslednú kontrolu obsahu a hodnoty vykonaného nákupu. Doklad o kúpe osvedčuje existenciu vzniku kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a spotrebiteľom.

Ďalej správny orgán uvádza, že povinnosťou účastníka konania bolo v danom prípade prijať také efektívne opatrenia, aby nedochádzalo k porušovaniu povinností vyplývajúcich mu z právnych predpisov. Na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie povinností vyplývajúcich z cit. zákona nemá žiadny vplyv ani následne odstránenie zistených nedostatkov, ktoré je v zmysle ustanovenia § 7 ods. 3 vyššie cit. zákona č. 128/2002 Z. z. povinnosťou každej kontrolovanej osoby. Je v záujme účastníka konania, aby prijatými opatreniami eliminoval do budúcnosti prípadné ďalšie porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa.

Zároveň správny orgán dáva do pozornosti ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je správny orgán povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. 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.

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 26.07.2022, 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 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práva spotrebiteľa chráneného dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že doklad o kúpe je podstatnou náležitosťou pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov a služieb. Absencia dokladu o kúpe neumožňuje spotrebiteľovi dôslednú kontrolu obsahu a hodnoty vykonaného nákupu. Doklad o kúpe osvedčuje existenciu vzniku kúpnej zmluvy pri predaji v obchode medzi predávajúcim a spotrebiteľom. Doklad o kúpe nesporne patrí medzi dôkazy s vysokou výpovednou hodnotou o predávajúcom a o obsahu záväzkového vzťahu.

Zároveň správny orgán uvádza, že s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku (porušenie povinnosti vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku) nebol v danom prípade aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko podľa názoru správneho orgánu sa v predmetnom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti. V tejto súvislosti správny orgán dodáva, že použitie predmetného ustanovenia má fakultatívny charakter.

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. 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 porušení zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

**Slovenská obchodná inšpekcia,
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra**

Číslo: P/0071/04/22

V Nitre dňa 15.02.2023

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: **STARZYK s.r.o.**

sídlo: **M. R. Štefánika 14, 942 01 Šurany**

IČO: **35 966 602**

na základe kontroly vykonanej dňa 09.08.2022 priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra

- **pre porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní podľa § 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**, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 349/2022 bolo v čase kontroly dňa 09.08.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na zubný mostík doporučeným listom podaným prostredníctvom portálu posta.sk pod podacím číslom RF542360462SK, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 12.04.2022, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote,

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 400,- € (slovom štyristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.08.2022 vykonali inšpektori SOI kontrolu v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 349/2022 v zmysle ustanovení 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 len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) a 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. Inšpekčný záznam zo dňa 09.08.2022 bol účastníkovi konania elektronicky doručený dňa 11.08.2022.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo dňa 09.08.2022 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania vyhotovil pre spotrebiteľa zubný mostík v cene 1500,00 €. Doklad o kúpe č. 1318 zo dňa 15.02.2022 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 349/2022 bolo v čase kontroly dňa 09.08.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na zubný mostík doporučeným listom podaným prostredníctvom portálu posta.sk pod podacím číslom RF542360462SK, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 12.04.2022 (screenshot sledovania zásielky tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu), nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Z dôvodu nedodržania zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie spotrebiteľ listom zo dňa 01.06.2022 (príloha spotrebiteľského podnetu) požiadal účastníka konania o vrátenie peňazí za vyhotovený a osadený zubný mostík.

Následne účastník konania reagoval listom zo dňa 03.06.2022 (príloha spotrebiteľského podnetu), v ktorom spotrebiteľ požiadal, aby sa pre kladné vybavenie reklamácie dostavil do ambulancie a zároveň oznámil, že v prípade vrátenia plnej čiastky je potrebné nevyhovujúci zubný mostík odovzdať.

Prílohu inšpekčného záznamu zo dňa 09.08.2022 tvoria nasledovné doklady, ktoré účastník konania zaslal na I SOI v Nitre na základe Výzvy na zaslanie dokladov ku kontrole zo dňa 19.07.2022: List – „Vec Zaslanie dokladov ku kontrole“ zo dňa 22.07.2022; Interná dokumentácia spotrebiteľa k vykonaným stomatologickým úkonom, vrátane prijatých platieb; List zo dňa 08.04.2022 adresovaný účastníkovi konania zo strany spotrebiteľa; List zo dňa 03.06.2022 adresovaný spotrebiteľovi zo strany účastníka konania; Doklad o kúpe č. 1318 zo dňa 15.02.2022.

V zaslanej dokumentácii sú zaznamenané úkony, ktoré boli spotrebiteľovi vykonané dňa 25.01.2022 – „*Brúsenie a odtlačky na mostík 15-25 Material: Zirkón Cena: 2000 €...*“ a dňa 15.02.2022 – „*Nasadenie mostíka 15-25 z keramiky...Pacientka je informovaná Cena: 1500 €*“. Pod každým úkonom sa nachádza informovaný súhlas s podpisom spotrebiteľa.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0071/04/22 zo dňa 23.01.2023 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 23.01.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov, mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k 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 I SOI v Nitre doručený dňa 30.01.2023. Vo svojom vyjadrení účastník konania uvádza, že pacientke B. P. bol vyhotovený mostík. Dokumenty boli odoslané. Pacientka vyslovila informovaný súhlas so všetkými úkonmi. Vopred bola informovaná, že keramika je kontraindikovaná k jej chrupu. Pacientka vyslovila pochopenie s prácou. Ďalej účastník konania uvádza, že ak je akákoľvek pochybnosť s jeho prácou po medicínskej stránke, môže si daný stav posúdiť u súdneho znalca. Účastník konania si plne stojí za svojou prácou. Myslí si, že nie je povinný odpovedať na neodôvodnené sťažnosti, opätovne mala všetko vysvetlené. Zároveň podotýka, že u pacientky sa jedná o pocit krivdy. Správne konanie je podľa účastníka neopodstatnené, pretože tieto sťažnosti by mala riešiť inde. Tu nejde podľa účastníka konania o obchodný vzťah alebo o nedodanie služby, ale o medicínske odôvodnenie.

K tomu správny orgán opätovne uvádza, že spotrebiteľovi bol vyhotovený zubný mostík v cene 1500,00 €, na ktorý si následne uplatnil reklamáciu doporučeným listom, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 12.04.2022, avšak predmetná reklamácia nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. V tejto súvislosti správny orgán uvádza, že účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní predmetnej reklamácie spotrebiteľa. 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. 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. Zároveň je potrebné uviesť, 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.

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. Ak k prevzatiu 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.

Zároveň správny orgán dáva do pozornosti ustanovenie § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je správny orgán povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. 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.

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 09.08.2022, 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 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní. 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. 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 ustanovení § 3, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

Zároveň správny orgán uvádza, že s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku (porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní) nebol v danom prípade aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko podľa názoru správneho orgánu sa v predmetnom prípade nejednalo o menej závažné porušenie povinnosti. V tejto súvislosti správny orgán dodáva, že použitie predmetného ustanovenia má fakultatívny charakter.

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 porušení zákonných ustanovení.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.

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

Číslo: P/0076/04/22

V Nitre dňa 15.02.2023

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: **HEGE s. r. o.**
sídlo: **947 01 Martovce 385**
IČO: **46 944 982**

- **pre porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní podľa § 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**, nakoľko v čase kontroly dňa 22. 07. 2022 bolo pri prešetrení podnetu č. 350/2022 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil z dôvodu rozlepenia zárubne a ťažkého otvárania dvier a to mailom zo dňa 19. 01. 2022 a následne aj doporučeným listom – poštové podacie číslo RF507637263SK, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 09. 02. 2022, pričom účastník konania nevedel žiadnym preukázateľným spôsobom preukázať vybavenie reklamácie v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

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 **600,- €** (slovom šesťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22. 07. 2022 bol v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj napísaný inšpekčný záznam o výsledku kontroly.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 350/2022, smerovaného proti účastníkovi konania – **HEGE s. r. o., 947 01 Martovce 385**, v zmysle ustanovení 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, 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. Rovnopis inšpekčného záznamu zo dňa 22.07.2022 bol dňa 22. 07. 2022 úspešne doručený do elektronickej schránky účastníka konania.

Na základe predložených dokladov bolo dňa 22.07.2022 inšpektormi SOI skonštatované, že spotrebiteľ si na základe faktúry číslo 2021079 dňa 25.08.2021 od účastníka konania objednal výrobu a montáž dverí a okien na celkovo dohodnutú sumu vo výške 3 675 €, pričom spotrebiteľ uhradil dňa 29. 04. 2021 zálohu vo výške 1 840 € a zvyšnú sumu vo výške 1 835 € uhradil dňa 25. 08. 2021.

V čase kontroly dňa 22. 07. 2022 bolo pri prešetrení podnetu č. 350/2022 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil z dôvodu rozlepenia zárubne a ťažkého otvárania dvier a to mailom zo dňa 19. 01. 2022 a následne aj doporučeným listom – poštové podacie číslo RF507637263SK, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 09. 02. 2022, pričom účastník konania nevedel žiadnym preukázateľným spôsobom preukázať vybavenie reklamácie v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 vyššie uvedeného 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 zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0076/04/22 zo dňa 25.01.2023, ktoré bolo účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky úspešne doručené dňa 26.01.2023.

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

Dňa 02.02.2023 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenia účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení nespochybnil zistený skutkový stav, pričom uviedol, že dňa 29. 07. 2022 oznámil správnejmu orgánu prijaté opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov, ktoré sú od toho dátumu uplatňované v spoločnosti voči všetkým spotrebiteľom. Záverom účastník konania navrhol, aby správny orgán upustil od uloženia sankcie, alebo aby uložil sankciu na spodnej hranici zákonnej sadzby.

K tomu správny orgán uvádza, že pod pojmom vybavenie reklamácie zákon o ochrane spotrebiteľa 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. Zároveň je potrebné uviesť, že 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 doručení účastníkovi konania dňa 19. 01. 2022 e-mailom a dňa 09. 02. 2022 doporučenou poštou, ukončil v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

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.

Ďalej správny orgán uvádza, že následné odstránenie kontrolou zistených nedostatkov, ako aj uskutočnenie opatrení s cieľom predchádzať ich opakovaniu sa, je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. povinnosťou kontrolovanej osoby a nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly.

Zároveň správny orgán dáva do pozornosti ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého je správny orgán povinný uložiť predávajúcemu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €, ak odsek 6 neustanovuje inak. Samotný zákon pritom neumožňuje pokutu odpustiť, či ako sankciu použiť napr. pokarhanie, upozornenie a pod. 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.

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 22.07.2022, 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 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo pri určení výšky pokuty prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona.

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.

Po zvážení a vyhodnotení uvedených skutočností považuje správny orgán postih uložený na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeraný. Z uvedených dôvodov bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia.