

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, § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, 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: **Chantall s.r.o.**
sídlo: **Panenská 24, 811 03 Bratislava**
IČO: **35 818 646**

na základe kontroly vykonanej dňa 20.02.2020 v prevádzkarni Chantall, Dvorská cesta 2/B, Nové Zámky

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov** – v zmysle ktorého je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, nakoľko v čase kontroly dňa 20.02.2020 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení podnetu č. 35/2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevrátil spotrebiteľke všetky platby, ktoré od nej prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko spotrebiteľka odstúpila od zmluvy, ktorú uzavrela s účastníkom konania na diaľku (tovar zakúpený prostredníctvom internetového obchodu www.chantall.sk: šaty Omnia, veľkosť 42, farba modrofialová, kód 1199384205; šaty Omnia, veľkosť 44, farba modrofialová, kód 1199384405; tunika Elisa, veľkosť 40, farba burgundy, kód 6918434011, v celkovej hodnote 201,10 €), v zákonom stanovenej lehote, t. j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zároveň zaslala tovar späť účastníkovi konania spolu s odstúpením od zmluvy doporučené poštou pod podacím číslom DA012921205SK dňa 10.01.2020, ktorý bol podľa služby Sledovanie zásielok účastníkovi konania doručený dňa 14.01.2020, avšak účastník konania vrátil spotrebiteľke v zákonnej lehote stanovenej v ustanovení § 9 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. iba sumu 166,60 €, t. j. iba platbu za šaty Omnia, veľkosť 42, farba modrofialová, kód 1199384205 a šaty Omnia, veľkosť 44, farba modrofialová, kód 1199384405, pričom platbu za tuniku Elisa, veľkosť 40, farba burgundy, kód 6918434011 spotrebiteľke nevrátil,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 15 ods. 1 písm. a) v nadväznosti na § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe

zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov p o k u t u vo výške **300,- €** (slovom tristo 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 – 00130420.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.02.2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – Chantall, Dvorská cesta 2/B, Nové Zámky.

V čase kontroly dňa 20.02.2020 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení podnetu č. 35/2020 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľka si prostredníctvom internetového obchodu www.chantall.sk, ktorého prevádzkovateľom je účastník konania, objednala šaty Omnia, veľkosť 42, farba modrofialová, kód 1199384205; šaty Omnia, veľkosť 44, farba modrofialová, kód 1199384405; tunika Elisa, veľkosť 40, farba burgundy, kód 6918434011, v celkovej hodnote 201,10 €. Faktúra č. 9202000018 zo dňa 02.01.2020 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu. Podľa Formuláru kontroly tovaru vráteného späť od zákazníka (príloha č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 20.02.2020) objednaný tovar spotrebiteľka prevzala dňa 09.01.2020 od dopravcu UPS.

V čase kontroly dňa 20.02.2020 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení podnetu č. 35/2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevrátil spotrebiteľke všetky platby, ktoré od nej prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, nakoľko spotrebiteľka odstúpila od zmluvy, ktorú uzavrela s účastníkom konania na diaľku (tovar zakúpený prostredníctvom internetového obchodu www.chantall.sk: šaty Omnia, veľkosť 42, farba modrofialová, kód 1199384205; šaty Omnia, veľkosť 44, farba modrofialová, kód 1199384405; tunika Elisa, veľkosť 40, farba burgundy, kód 6918434011, v celkovej hodnote 201,10 €), v zákonom stanovenej lehote, t. j. do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru a zároveň zaslala tovar späť účastníkovi konania spolu s odstúpením od zmluvy doporučené poštou pod podacím číslom DA012921205SK dňa 10.01.2020, ktorý bol podľa služby Sledovanie zásielok účastníkovi konania doručený dňa 14.01.2020, avšak účastník konania vrátil spotrebiteľke v zákonnej lehote stanovenej v ustanovení § 9 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. iba sumu 166,60 €, t. j. iba platbu za šaty Omnia, veľkosť 42, farba modrofialová, kód 1199384205 a šaty Omnia, veľkosť 44, farba modrofialová, kód 1199384405, pričom platbu za tuniku Elisa, veľkosť 40, farba burgundy, kód 6918434011 spotrebiteľke nevrátil. V čase kontroly bol predložený Formulár pre vrátenie tovaru bez udania dôvodu v 14 dňovej zákonnej lehote (príloha č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 20.02.2020).

Prílohu spotrebiteľského podnetu tvoria nasledovné doklady: Faktúra č. 9202000018 zo dňa 02.01.2020; Formulár na odstúpenie od zmluvy s dátumom 09.01.2020, v ktorom spotrebiteľka odstupuje od zmluvy, v časti Vrátený tovar je uvedené: Šaty Omnia – 2 ks; Formulár na odstúpenie od zmluvy s dátumom 09.01.2020, v ktorom spotrebiteľka odstupuje od zmluvy, v časti Vrátený tovar je uvedené: Šaty Omnia – 2 ks, Tunika Elisa – 1 ks ...; Podací lístok Slovenská pošta zo dňa 10.01.2020 s podacím číslom DA012921205SK; Pohyby na účte Prima banky zo dňa 20.01.2020, suma 166,60 €; E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a účastníkom konania.

Za zistený nedostatok a tým aj za preukázané porušenie zákona č. 102/2014 Z. z., citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania ako predávajúci.

Na základe uvedených skutočností bolo zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. D/0013/04/20 zo dňa 02.02.2021 do aktivovanej elektronickej schránky právneho zástupcu účastníka konania (AK Višňovská s.r.o., Majzonovo námestie 2A, 940 01 Nové Zámky), ktoré bolo doručené v zmysle 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) dňa 05.02.2021.

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 12.02.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie právneho zástupcu účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Vo vyjadrení právny zástupca účastníka konania uvádza, že konanie, ktoré bolo účastníkovi konania vytknuté nebolo úmyselné s cieľom niekoho poškodiť, hneď po upozornení na vytknuté nedostatky sa účastník konania snažil zjednať nápravu a vykonal opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov, ktoré boli nariadené záväzným pokynom. Spotrebiteľke bola vrátená suma 166,60 eur za nepoškodené produkty a následne aj suma 34,50-eur za tuniku Elisa veľkosť 40, burgundy kód 6918434011. Teda všetky peniaze boli pani B. vrátené v plnej výške. Majú však za to, že neodstránenie bezpečnostnej stuhu na oblečení nebráni spotrebiteľovi tovar vyskúšať a nemá to vplyv na zistenie vlastností a funkčnosti tovaru. Každý zaslaný tovar obsahuje bezpečnostnú stuhu s nápisom Chantall, ktorá nemá žiadny vplyv na zistenie funkčnosti a účelnosti, vlastností tovaru. Túto bezpečnostnú stuhu odporúčajú odstrániť, po tom čo si tovar vyskúšali a vyhovuje všetkým požiadavkám. V prípade odstúpenia od zmluvy odporúčajú vrátiť tovar s touto bezpečnostnou stuhou. V prípade vrátenia tovaru odporúčajú použiť na zabalenie výrobku pôvodnú originálnu krabicu Chantall, v ktorej bol tovar doručený. Nakoľko po vrátení tovaru, kde boli takéto zmeny vykonané je potrebné vynaložiť náklady na uvedenia tovaru do pôvodného stavu, konaním spotrebiteľa nám vzniká škoda vo výške týchto nákladov. Záverom dodáva, že konanie, ktoré bolo účastníkovi konania vytknuté nebolo úmyselné s cieľom niekoho poškodiť, hneď po upozornení na vytknuté nedostatky sa účastník konania snažil zjednať nápravu a vykonal opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov, ktoré boli nariadené záväzným pokynom a peniaze vo výške 34,50- eur vrátil spotrebiteľke, napriek ňou spôsobenej škode na tovare. V prílohe priložil komunikáciu so spotrebiteľkou a doklad o vrátení sumy 34,50 € spotrebiteľke dňa 27.04.2020.

K inšpekčnému záznamu sa účastník konania vyjadril prostredníctvom svojho právneho zástupcu listom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 06.03.2020. Vo vyjadrení právny zástupca účastníka konania okrem iného uviedol, že konanie, ktoré bolo kontrolovanému subjektu vytknuté nebolo úmyselné s cieľom niekoho poškodiť, hneď po upozornení na vytknuté nedostatky sa snažili zjednať nápravu a vykonali opatrenia na odstránenie zistených nedostatkov, ktoré boli nariadené záväzným pokynom. Zároveň citoval ustanovenia § 9, § 10 zákona č. 102/2014 Z. z. a § 4a zákona č. 250/2007 Z. z..

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 20.02.2020 konateľka účastníka konania Mgr. Ing. J. B. R. prítomná pri kontrole uviedla, že berie na vedomie.

K tomu správny orgán uvádza, že medzi účastníkom konania a spotrebiteľkou došlo k uzavretiu kúpnej zmluvy na diaľku podľa zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Spotrebiteľka využila možnosť odstúpiť od zmluvy v lehote 14 dní odo dňa prevzatia tovaru, ktorú jej umožňuje

ustanovenie § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z., pričom zaslala tovar späť účastníkovi konania spolu s odstúpením od zmluvy doporučené poštou pod podacím číslom DA012921205SK dňa 10.01.2020, ktorý bol podľa služby Sledovanie zásielok účastníkovi konania doručený dňa 14.01.2020. Účastník konania však vrátil spotrebiteľke v zákonnej lehote stanovenej v ustanovení § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. iba sumu 166,60 €, t. j. iba platbu za šaty Omnia, veľkosť 42, farba modrofialová, kód 1199384205 a šaty Omnia, veľkosť 44, farba modrofialová, kód 1199384405, pričom platbu za tuniku Elisa, veľkosť 40, farba burgundy, kód 6918434011 spotrebiteľke nevrátil. Správny orgán zdôrazňuje, že povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho bolo v súlade s ustanovením § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov. Na ochranu predávajúceho slúži ustanovenie § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z., v zmysle ktorého spotrebiteľ zodpovedá za zníženie hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takéhoto zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tovaru. Preto predávajúci po tom, čo si splní povinnosť vyplývajúcu mu z predmetného ustanovenia (t. j. vráti spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho na základe zmluvy prijal) má právo uplatniť si nárok vyplývajúci mu z ustanovenia § 10 ods. 4 zákona č. 102/2014 Z. z. u spotrebiteľa a v prípade, že by spotrebiteľ nereagoval na výzvu predávajúceho a nevrátil by mu sumu zodpovedajúcu zníženiu hodnoty tovaru, ktoré vzniklo v dôsledku takého zaobchádzania s tovarom, ktoré je nad rámec zaobchádzania potrebného na zistenie vlastnosti a funkčnosti tovaru, má predávajúci právo domáhať sa svojho práva na vecne a miestne príslušnom súde.

Podľa § 7 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z., ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa

- prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru,
- uzavretia zmluvy o poskytnutí služby alebo
- uzavretia zmluvy o poskytovaní elektronického obsahu nedodávaného na hmotnom nosiči.

Podľa § 9 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov.

Ďalej správny orgán uvádza, že vrátenie všetkých platieb spotrebiteľovi po uplynutí zákonnej lehoty na ich vrátenie stanovenej v ustanovení § 9 ods. 1 vyššie cit. zákona č. 102/2014 Z. z., nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za spáchaný správny delikt uvedený vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, nakoľko následné odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený vyššie cit. zákon č. 102/2014 Z. z..

Účastník konania ako predávajúci, to znamená 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 povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

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 20.02.2020, ktorý považuje za nepochybné zistený.

Za porušenie povinnosti podľa § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. uloží orgán dohľadu v zmysle ustanovenia § 15 ods. 1 písm. a) v nadväznosti na ustanovenie § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. pokutu od 300 do 16 500 eur.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 15 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. prihliadnuté na závažnosť, spôsob, čas trvania a následky protiprávneho konania a na rozsah a mieru hrozacej alebo spôsobenej ujmy.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania nevrátil spotrebiteľke všetky platby, ktoré od nej prijal, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. V prípade nedodržania maximálnej zákonom stanovenej lehoty na vrátenie všetkých platieb, tak ako to stanovuje § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z., dochádza k neoprávnenému zadržaniu finančných prostriedkov spotrebiteľa, ktoré spotrebiteľ vynaložil na kúpu tovaru a tým aj k ohrozeniu jeho ekonomických záujmov. So zreteľom na čas trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že tovar (šaty Omnia, veľkosť 42, farba modrofialová, kód 1199384205; šaty Omnia, veľkosť 44, farba modrofialová, kód 1199384405; tunika Elisa, veľkosť 40, farba burgundy, kód 6918434011, v celkovej hodnote 201,10 €) bol účastníkovi konania doručený spolu s odstúpením od zmluvy dňa 14.01.2020, pričom k vráteniu finančných prostriedkov došlo zo strany účastníka konania len čiastočne dňa 20.01.2020, keď účastník konania vrátil spotrebiteľke iba sumu 166,60 €, t. j. iba platbu za šaty Omnia, veľkosť 42, farba modrofialová, kód 1199384205 a šaty Omnia, veľkosť 44, farba modrofialová, kód 1199384405. K vráteniu sumy vo výške 34,50 € za tuniku Elisa, veľkosť 40, farba burgundy, kód 6918434011 došlo až dňa 27.04.2020.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré zistené porušenie povinnosti spôsobili.

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/0010/04/20

V Nitre dňa 11. 02. 2021

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: **ALL MONT, spol. s r.o.**

sídlo: **Štúrova 12, 949 01 Nitra**

IČO: **44 194 064**

prevádzkareň: **ALL MONT, spol. s r.o., Široká 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 23. 01. 2020 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri došetrení podnetu č. 619/2019 zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na plastové okná systému Salamander StreamLine e-mailom zo dňa 08. 11. 2018 z dôvodu ich rosenia a netesnosti (cez okná prefukuje prievan), 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 **600,- €** (slovom šesťsto eur).

Pokutu je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od právoplatnosti tohto rozhodnutia na účet vedený v Štátnej pokladnici, Bratislava, č. ú. SK5781800000007000065068, VS – 00100420.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 08. 01. 2020 a 23. 01. 2020 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzkarni – ALL MONT, spol. s r.o., Široká 1, Nitra.

V čase kontroly dňa 23. 01. 2020 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri došetrení podnetu č. 619/2019 zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na plastové okná systému Salamander StreamLine e-mailom zo dňa 08. 11. 2018 z dôvodu ich rosenia a netesnosti (cez okná prefukuje prievan), v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Ku kontrole bola zo strany účastníka konania predložená reklamácia spotrebiteľa, ktorú si uplatnil dňa 08. 11. 2018 e-mailom, pričom táto je totožná s reklamáciou, ktorú spotrebiteľ priložil k podnetu (príloha č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 23. 01. 2020).

Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí cenová ponuka účastníka konania pre spotrebiteľa č. NA170008 zo dňa 09. 01. 2017, pričom predmetom ponuky sú plastové okná a dvere systému Salamander StreamLine. Spotrebiteľ v podnete uvádza, že mu bol predmet cenovej ponuky dodaný v marci 2017 a dňa 30. 01. 2017 zaplatil účastníkovi za jeho dodanie 2500,- €. Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí aj príjmový pokladničný doklad zo dňa 30. 01. 2017, vystavený účastníkom konania na sumu 2500,- €. V čase kontroly dňa 23. 01. 2020 účastník konania predložil ponuky č. NA170008OBJEDNA zo dňa 03. 03. 2017, NA170598 zo dňa 29. 03. 2017, NA171654 zo dňa 21. 08. 2017. Podľa vyjadrenia konateľa účastníka konania p. T. Á. zmeny v súvislosti s doobjednávaním ďalších doplnkov spotrebiteľom boli vykonávané v prvotnej objednávke č. NA170008 zo dňa 09. 01. 2017. Pri každej zmene sa v objednávke mení dátum, kedy bola zmena vykonaná a v prípade potreby aj číslo. Vrátiť sa späť k pôvodnej objednávke, ktorú spotrebiteľ priložil k podnetu nie je podľa vyjadrenia konateľa p. Á. kvôli uloženým zmenám v systéme možné. Z tohto dôvodu nebola zo strany účastníka konania predložená cenová ponuka č. NA170008 zo dňa 09. 01. 2017, ale vyššie uvádzané všetky ponuky, ktoré účastník konania eviduje v súvislosti s pisateľom podnetu. Predložené ponuky tvoria prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 23. 01. 2020. Príjmový pokladničný doklad zo dňa 30. 01. 2017, ktorý spotrebiteľ priložil k podnetu, nebol ku kontrole predložený, nakoľko podľa konateľa účastníka konania p. Á. ho nebolo možné dohľadať. Ku kontrole bola predložená faktúra č. 20170247 zo dňa 15.08.2017 na celkovú sumu 2664,00 €, ktorú účastník konania eviduje ku všetkým zmenám, ktoré spotrebiteľ vykonával v pôvodnej objednávke, t. j. doobjednával doplnky a pod. V tejto faktúre je účtovaných prvých 7 položiek spolu v cene 2560,00 €, ktorá je totožná s cenou uvedenou v ponuke č. NA170008OBJEDNA zo dňa 03. 03. 2017 a posledné 2 ceny účtované v tejto faktúre sú totožné s cenami uvedenými v ponukách NA170598 zo dňa 29. 03. 2017, NA171654 zo da 21. 08. 2017. Predložená fotokópia faktúry tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 23. 01. 2020.

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/0010/04/20 zo dňa 28. 12. 2020 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené v zmysle zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o e-Govermente) dňa 14. 01. 2021.

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 23. 01. 2020 konateľ účastníka konania p. T. Á. uviedol, že berie na vedomie, nemá čo dodať.

Nakoľko účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

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.

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.

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.

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 23. 01. 2020, 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.

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 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.

Správny orgán pri rozhodovaní o výške pokuty zároveň prihliadol aj na to, že v súčasnej situácii je potrebné prihliadnúť 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.