

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

Číslo: P/0078/04/22

V Nitre dňa 02.03.2023

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: **Nisaz s.r.o.**
sídlo: **Pražská 6/11, 949 01 Nitra**
IČO: **47 923 369**

na základe kontroly vykonanej dňa 06.09.2022 priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 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 prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 293/2022 bolo v čase kontroly dňa 06.09.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na tepelné čerpadlo v hodnote 8976,00 € z dôvodu vysokej hlučnosti vonkajšej aj vnútornej jednotky prostredníctvom e-mailu zo dňa 30.08.2021 a prijatie ktorej účastník konania potvrdil prostredníctvom e-mailu zo dňa 31.08.2021, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

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).

Odôvodnenie

Dňa 06.09.2022 vykonali inšpektori SOI kontrolu v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, Nitra, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 293/2022 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 06.09.2022 bol účastníkovi konania elektronicky doručený dňa 09.09.2022.

V čase kontroly dňa 06.09.2022 bolo v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 293/2021 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil tepelné čerpadlo v hodnote 8976,00 €. Prílohu inšpekčného záznamu zo dňa 06.09.2022 tvorí cenová ponuka č. 40210028 zo dňa 13.04.2021 a faktúra č. 20210016 zo dňa 22.07.2021.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 293/2022 bolo v čase kontroly dňa 06.09.2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na tepelné čerpadlo v hodnote 8976,00 € z dôvodu vysokej hlučnosti vonkajšej aj vnútornej jednotky prostredníctvom e-mailu zo dňa 30.08.2021 a prijatie ktorej účastník konania potvrdil prostredníctvom e-mailu zo dňa 31.08.2021, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. E-mail zo dňa 30.08.2021 a e-mail zo dňa 31.08.2021 tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu inšpekčného záznamu zo dňa 06.09.2022.

Súčasťou e-mailu zo dňa 31.08.2021, adresovaného spotrebiteľovi, bol list – „*VEC: Potvrdenie o uplatnení reklamácie č. 01/2021*“ (príloha spotrebiteľského podnetu a príloha inšpekčného záznamu zo dňa 06.09.2022), v ktorom sa uvádza, že „...*Tepelné čerpadlo (bod č. 15.) a Vami namietaná hlučnosť príde dňa 06.09.2021 (pondelok) skontrolovať technik ktorý Vám súčasne odovzdá záručný list, pričom čas jeho príchodu upresníme v piatok dňa 03.09.2021...*“.

Prostredníctvom e-mailu zo dňa 05.10.2021 (príloha spotrebiteľského podnetu) sa spotrebiteľ informoval, ako to vyzerá s reklamovaním tepelného čerpadla. Následne účastník konania prostredníctvom e-mailu zo dňa 07.10.2021 (príloha spotrebiteľského podnetu) spotrebiteľovi oznámil, že „...*1) Tepelné čerpadlo mali by zajtra pozrieť a dať k tomu správu (termín v piatok nie je na 100% keby nestíhajú prídu v pondelok, ale to by sme si ešte dali vedieť)*...“.

Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí aj preberací protokol o prevzatí a odovzdaní diela zo dňa 10.10.2021, podľa ktorého je spoločnosť Nisaz s.r.o. zhotoviteľom diela – „*Dokončenie RD na kľúč*“. V tomto doklade je v časti Popis Vady - Stav - Termín odstránenia uvedené okrem iného aj nasledovné: „*17) Vysoká hlučnosť tepelného čerpadla obe jednotky - V riešení – termín dňa 13.10 alebo 14.10*“.

Ďalej spotrebiteľ prostredníctvom e-mailu zo dňa 11.11.2021 (príloha spotrebiteľského podnetu a príloha inšpekčného záznamu zo dňa 06.09.2022) oznámil účastníkovi konania, že si uplatňuje právo na vrátenie kúpnej ceny za tepelné čerpadlo vo výške 8976,00 €, nakoľko neboli dodržané zákonom stanovené podmienky pre vybavenie reklamácie. Následne účastník konania

prostredníctvom e-mailu zo dňa 13.11.2021 (príloha spotrebiteľského podnetu a príloha inšpekčného záznamu zo dňa 06.09.2022) oznámil spotrebiteľovi, že vrátenie kúpnej ceny za tepelné čerpadlo akceptuje, pričom toto si príde prevziať a spotrebiteľovi bude vrátená kúpna cena 8976,00 € na bankový účet. Účastník konania vystavil spotrebiteľovi dobropis č. 20210029 zo dňa 16.11.2021 na sumu 8976,00 € (príloha inšpekčného záznamu zo dňa 06.09.2022).

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej 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/0078/04/22 zo dňa 30.01.2023 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 01.02.2023.

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 v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

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 výrokovej časti tohto rozhodnutia.

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.

Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) 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.

Taktiež 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. 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.

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 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 06.09.2022, 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 do 30 dní odo dňa uplatnenia si reklamácie. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaných 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. Správny orgán taktiež prihliadol na skutočnosť, že účastník konania vystavil spotrebiteľovi dobropis č. 20210029 zo dňa 16.11.2021 na sumu 8976,00 €.

Zároveň správny orgán uvádza, že s prihliadnutím na charakter zisteného nedostatku (porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote do 30 dní odo dňa uplatnenia si reklamácie) 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.