

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: Miroslav Fodora INTER - STYLE
miesto podnikania: Mýtna Nová Ves 148, 956 11 Ludanice
IČO: 34 672 281

na základe kontroly vykonanej dňa 26.07.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 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. 345/2021 bolo v čase kontroly dňa 26.07.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa na sedáciu súpravu FANTASY, ROH+hoker, poľah Nairobi 67, ktorú si uplatnil prostredníctvom e-mailu zo dňa 29.04.2021 zaslaného na e-mailovú adresu účastníka konania interstyle2@gmail.com, a to v časti týkajúcej sa výzvania sedacej súpravy, v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote,
- pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 9 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 o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 345/2021 bolo v čase kontroly dňa 26.07.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.02.2021 na sedáciu súpravu FANTASY, ROH+hoker, poľah Nairobi 67, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a to k časti týkajúcej sa žmolkovania látky,

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 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. SK5781800000007000065068, VS – 00780421.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.07.2021 bol v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj spísaný inšpektormi Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpekčný záznam o výsledku vykonanej kontroly, ktorá bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 345/2021 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 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.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo dňa 26.07.2021 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil dňa 09.07.2020 sedáciu súpravu FANTASY, ROH+hoker, poťah Nairobi 67 + dovoz v celkovej hodnote 1530,00 €.

Dňa 24.02.2021 spotrebiteľ kontaktoval účastníka konania prostredníctvom e-mailu, v ktorom uviedol nasledovné: „...chcel by som znovu reklamovať spomínanú sedačku je to 2. krát za 7 mesiacov od kúpenia sedačky - znovu sa tvoria žmolky na látke sedačky; poškodený matrac - je vidieť na foto ako výduť na matraci; stále pri sedaní a vstávaní hrkoce; začal vrzgať pri každom pohybe na sedačke...”. Účastník konania reklamáciu spotrebiteľa zaevidoval pod poradovým číslom 19/2021.

Dňa 03.03.2021 spotrebiteľ kontaktoval účastníka konania prostredníctvom e-mailu, v ktorom sa dotazoval na svoju reklamáciu. Účastník konania odpovedal spotrebiteľovi prostredníctvom e-mailu zo dňa 03.03.2021, v ktorom uviedol, že „...zajtra Vám pride s trojsedom aj reklamacny listok. ohľadom latky Vas bude kontaktovat obhliadajuci...”.

V reklamačnom lístku s konečným doriešením reklamácie zo dňa 04.03.2021 je v časti „Vyjadrenie predávajúceho” uvedené nasledovné: „Dňa 26.02.2021 vykonaná obhliadka ... (nie látky). 3-sed prevzatý do výroby. Rozklad doštelovaný. Zlomený nos na vlnovci – mech pošk. Ohľadom poťahu bude posudzovaný...”. Ďalej v časti „Konečné doriešenie reklamácie” je uvedené: „Reklamácia neuznaná, napriek tomu opravené, oprava, odvoz, dovoz zdarma...”. Reklamačný lístok je opatrený podpisom zákazníka s dátumom 04.03.2021.

Dňa 15.03.2021 spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania e-mail, v ktorom sa chcel informovať na stanovisko k reklamácie žmolkovania látky. Účastník konania odpovedal spotrebiteľovi prostredníctvom e-mailu zo dňa 15.03.2021, v ktorom uviedol, že čaká na vyjadrenie obhliadajúceho, ktoré ešte neprišlo. Účastník konania následne kontaktoval spotrebiteľa

e-mailom zo dňa 17.03.2021, v ktorom uviedol, že „prislo nam vyjadrenie od obhliadajúceho, aj dodavateľskej firmy. Prikladam v prílohe, zaslem Vam ich aj postou...”. Prílohu e-mailu zo dňa 17.03.2021 tvorí dokument - „IRS sprava z navštevy 963722” s dátumom návštevy 12.03.2021 (vydaný spoločnosťou IRS GROUP Internation repair service) a Reklamačný protokol – obhliadka zo dňa 12.03.2021 (vydaný subjektom Mgr. Jozef Pilát – JOSTYL, Pri Delni 14691/1 Prešov, IČO: 41 546 270). V predmetnom reklamačnom protokole je v časti „Vyjadrenie” uvedené: „...Pre zdokumentovanie bol odzmlkovaný jeden sedak. Vid foto. Nasledne bola odzmlkovaná zvyšna cast sedacky. Zakaznik bol poučený o typických vlastnostiach plochej tkaniny...” a v časti „Záver”: „...Vytváranie uzlíkov (žmolkov) sa vyskytuje častejšie u syntetických vlákien ako u prírodných vlákien. Pri bežnom používaní sa konce voľných vlákien krúčia do malých guľôčok (samopilácia). Cudzíe vlákna (napr. Z odevných textílií) sa môžu tiež zauzliť koncami vlákien (cudzíu pilulka). Tieto javy sa dajú ľahko odstrániť komerčne dostupným žiletkovým strojčekom, ktorý nijako neovplyvňuje kvalitu krycieho materiálu. Je to typická vlastnosť plochej tkaniny, ktorú je možné eliminovať občasným odzmlkovaním povrchu. Vzhľadom k tomu nie je možné uznať eklamaciu ako oprávnenú...”. Účastník konania predložil podací listok RF399046542SK zo dňa 25.03.2021, preukazujúci zaslanie Reklamačného protokolu – obhliadky zo dňa 12.03.2021 a dokumentu – „IRS sprava z navštevy 963722” s dátumom návštevy 12.03.2021 spotrebiteľovi.

Dňa 17.03.2021 spotrebiteľ kontaktoval účastníka konania prostredníctvom e-mailu, v ktorom sa chcel informovať aké je ich vyjadrenie ohľadne žmolkovania látky. Účastník konania odpovedal spotrebiteľovi e-mailom zo dňa 17.03.2021, v ktorom uviedol, že „...všetko máte uvedené v prílohách v predoslom mailu...”.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 345/2021 bolo v čase kontroly dňa 26.07.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.02.2021 na sedačku súpravu FANTASY, ROH+hoker, poťah Nairobi 67, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a to k časti týkajúcej sa žmolkovania látky.

Dňa 29.04.2021 spotrebiteľ kontaktoval účastníka konania prostredníctvom e-mailu, v ktorom uviedol nasledovné: „...na základe telefonátu s p. majiteľom podávam opätovne sťažnosť a reklamáciu: od posledného odzmlkovania je potrebné ďalšie odzmlkovanie nesúhlasím s vyjadrením p. Piláta, posledný technik neodporúčal časté odzmlkovanie, to je raz za mesiac, čo je potreba, kvôli možnému poškodeniu látky, s charakterom látky som sa oboznámil až pri problémoch so žmolkovaním pokiaľ je bežné žmolkovanie mali ste ma na to upozorniť, v tom prípade by som si vybral iný typ látky nikto pri predávaní na Vašej predajni nepovedal že je potreba raz mesačne odzmlkovať sedačku práve naopak látku ste nám vychválili, že aká je to odolná a bezúdržbová látka nechcem sedačku ktorú budem reklamovať každé 3 mesiace, preto žiadam o prečalúnenie sedačky sedačka je v záručnej dobe a za ten čas som ju stihol dať už na opravu a 3 krat reklamovať nie som spokojný s kvalitou sedačky a hlavne s kvalitou použitej látky a samozrejme s vrzganím sedačka ste nič neurobili, pri sadaní vrzga ako keby sme ju používali 10 rokov a pritom má cca 7 mesiacov s produktom nie som spokojný a preto chcem tento produkt vrátiť, kvalita nezodpovedá tomu čo sme videli na predajni, a preto že sme neboli oboznámený s „kvalitou, látky ktorú sme vybrali...”. Účastník konania odpovedal spotrebiteľovi e-mailom zo dňa 29.04.2021, v ktorom uviedol, že reklamáciu postúpil dodávateľovi poťahu. Účastník konania reklamáciu spotrebiteľa zaevidoval pod poradovým číslom 34/2021.

Následne účastník konania kontaktoval spotrebiteľa prostredníctvom e-mailu zo dňa 07.05.2021, v ktorom spotrebiteľovi zaslal Reklamačný protokol – obhliadka zo dňa 06.05.2021 (vydaný

subjektom Mgr. Jozef Pilát – JOSTYL, Pri Delni 14691/1 Prešov, IČO: 41 546 270). V predmetnom reklamačnom protokole je v časti „Popis reklamácie” uvedené: „zákazník opätovne reklamuje žmolkovanie poťahu Nairobi 67”. Ďalej je v časti „Vyjadrenie” uvedené: „Vzhľadom na fakt, že sa jedná o opakovanú požiadavku sme sa rozhodli vykonať svoju vlastnú skúšku na žmolkovanie materiálu v špecializovanom akreditovanom skúšobnom ústave VUTCH v Žiline. Vykonanie testu a vystavenie protokolu o výsledku skúšky je však platená služba a môže byť následne zohľadnená a aj znášaná oboma stranami v závislosti od jej výsledku. Výsledný protokol o skúške na žmolkovanie priložíme po jeho obdržaní...” a v časti „Záver” sa uvádza: „Až dod doby, kým nebude spracovaný a nám doručený protokol o výsledku skúšky na žmolkovanie platí naše pôvodné stanovisko z predošlého zápisu. Je to typická vlastnosť plochej tkaniny, ktorú je možné eliminovať občasným odžmolkovaním povrchu. Vzhľadom k tomu nie je možné uznať reklamáciu ako oprávnenú...” K predmetnému protokolu sa spotrebiteľ vyjadril e-mailom zo dňa 07.05.2021, v ktorom uviedol nasledovné: „...Ďakujem za info ale aby bolo jasné ja nič platiť za skúšku nebudem...”.

Prílohu e-mailovej komunikácie medzi účastníkom konania a subjektom s e-mailovou adresou ceo@sabrela.sk tvorí test z roku 2019 robený pred zaradením materiálu do kolekcie a test z októbra 2020 na žmolkovanie robený ako retest na potvrdenie materiálnej kvality. Protokol o skúškach č. 180/2021 s dátumom vydania 13.07.2021 účastník konania zaslal na I SOI v Nitre prostredníctvom e-mailu zo dňa 14.07.2021.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 345/2021 bolo v čase kontroly dňa 26.07.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu spotrebiteľa na sedáciu súpravu FANTASY, ROH+hoker, poťah Nairobi 67, ktorú si uplatnil prostredníctvom e-mailu zo dňa 29.04.2021 zaslaného na e-mailovú adresu účastníka konania interstyle2@gmail.com, a to v časti týkajúcej sa výzvania sedacej súpravy, v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Prílohu spotrebiteľského podnetu tvorí: Príjmový pokladničný doklad zo dňa 05.06.2020; Objednávka č. 398/20 zo dňa 05.06.2020; Doklad č. 398/20 s dátumom expedície/predaja 09.07.2020; Faktúra č. 094/2020 zo dňa 09.07.2020; Príjmový pokladničný doklad č. 398/2020 zo dňa 09.07.2020; Reklamačný protokol – obhliadka zo dňa 24.02.2021; „IRS sprava z navštevy 963722” s dátumom návštevy 12.03.2021; Reklamačný protokol – obhliadka zo dňa 04.05.2021; E-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom.

Prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 26.07.2021 tvoria nasledovné doklady, ktoré účastník konania zaslal na I SOI v Nitre prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.07.2021 a zároveň aj poštou (zaevidované na I SOI Nitra dňa 13.07.2021) na základe Výzvy na zaslanie dokladov ku kontrole zo dňa 01.07.2021: E-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom; E-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a subjektom s e-mailovou adresou ceo@sabrela.sk; Reklamačný protokol – obhliadka zo dňa 19.10.2020; Reklamačný lístok s konečným doriešením reklamácie dňa 19.10.2020; Podací lístok RF028006652SK zo dňa 20.10.2020; Reklamačný lístok s konečným doriešením reklamácie zo dňa 04.03.2021; Reklamačný protokol – obhliadka zo dňa 12.03.2021; Dokument – „IRS spravy z navštevy 963722” s dátumom návštevy 12.03.2021 (vydaný spoločnosťou IRS GROUP Internation repair service); Podací lístok RF399046542SK zo dňa 25.03.2021; Reklamačný protokol – obhliadka zo dňa 06.05.2021; Evidencia reklamácií so zaevidovanými reklamáciami spotrebiteľa pod č. 30/2020, č. 19/2021 a č. 34/2021. Prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 26.07.2021 tvorí aj Protokol o skúškach č. 180/2021 s dátumom vydania 13.07.2021, ktorý účastník konania zaslal na I SOI v Nitre prostredníctvom e-mailu zo dňa 14.07.2021.

Prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 26.07.2021 tvoria nasledovné doklady, ktoré účastník konania zaslal na I SOI v Nitre dňa 21.07.2021: Doklad v anglickom jazyku „Letter of Authority for fabric quality inspection” zo dňa 15.10.2018 od výrobcu MERCIS, d.o.o., Radomlje, ktorým poveruje subjekt Mgr. Jozef Pilát – Jostyl na posudzovanie kvality a výrobných väd výrobkov značky Mercis; Faktúra č. 49210122 zo dňa 08.07.2021 vystavená VÚTCH-CHEMITEX, spol. s r.o. pre subjekt Mgr. Jozef Pilát – JOSTYL; Detail pohybu Tatrabanka s dátumom zúčtovania 08.07.2021, ktorým podľa vyjadrenia účastníka konania subjekt Mgr. Jozef Pilát – JOSTYL zaplatil za Protokol o skúškach č. 180/2021 vydaný dňa 13.07.2021; E-mail zo dňa 14.07.2021 od účastníka konania adresovaný spotrebiteľovi, prílohu e-mailu tvorí Protokol o skúškach č. 180/2021 vydaný dňa 13.07.2021.

Inšpekčný záznam zo dňa 26.07.2021 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bol účastníkovi konania doručený dňa 30.07.2021.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 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 zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0078/04/21 zo dňa 01.02.2022 do jeho aktivovanej elektronickej schránky. Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 17.02.2022, 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) zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručенú, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručeníke 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.

Dňa 03.08.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že vyjadrenie k reklamácií a konečné stanovisko zaslali spotrebiteľovi dňa 17.03.2021 e-mailom a dňa 25.03.2021 poštou. Splnili tak konečné doriešenie reklamácie do 30 dní, keďže prvotný e-mail od zákazníka bol 24.02.2021. Na základe toho, že sa jedná o problémového zákazníka, ktorý nie je ochotný nijak spolupracovať, iba posilať e-maily a haniť všetko čo sa spravilo, tak účastník konania si dvakrát privzal k posúdeniu aj tretiu nezávislú stranu (IRS Group-spoločnosť, ktorá rieši reklamácie pre celú Európu a Výskumný ústav textilnej chémie - Chemitex). Veľmi dôležitá je správa nezávislého technika z IRS Group, ktorý bol na obhliadke u p. M. dňa 12.03.2021. Správu účastník konania zaslal na I SOI v Nitre. Sám p. M. počas návštevy technika neuvádzal iné poškodenia (okrem poťahu) na sedačke, pričom neskôr vypisuje, že nič zo závad nebolo odstránené. Rozklad sedacej súpravy mu bol doštelovaný pri prvej obhliadke ešte v septembri 2020. Je to bežná záležitosť, každá podlaha je iná, účastník konania nemá problém prísť k zákazníkovi a rozklad doštelovať, keď má krivú podlahu. Vtedy hovorili aj o tom – je to uvedené aj v reklamačnom lístku, že na koliečka, keďže má tvrdú podlahu, treba nalepiť dve filcové podložky (aj keď si kúpia stoličky, je normálne, že „vzrgajú“ po podlahe, preto sa tam musí dať mäkký materiál a zvuk je odstránený). Aj keď po telefóne povedal, že tak urobí, koliečka nie sú podlepené a preto vydajú zvuk. Je to úplne bežné. Čo sa týka nevybavenia reklamácie do 30 dní, absolútne s tým účastník konania nesúhlasí, reklamácia bola riadne vybavená, nebolo splnené nalepenie dvoch podložiek zo strany zákazníka. Dňa 29.04.2021 bola spísaná posledná reklamácia zo strany zákazníka. Vyjadrenie a zamietnuté stanovisko spotrebiteľ dostal e-mailom dňa 07.05.2021. Spolu s dodávateľskou firmou Jostyl dali vypracovať nezávislý posudok ohľadom poťahu, výskumným ústavom Chemitex, aby potvrdili svoje zamietavé stanoviská ohľadom žmolkovania poťahu. Ako sa viackrát uvádza, nejedná sa o chybu poťahu, ale o naviazanie častíc prachu, keďže za veľkými oknami domu p. M sa ihneď nachádza kukuričné pole. Do Chemitexu poslali vzorku poťahu presne z rovnakej šarže, ako zákazníkovi vyrábali sedačku. Nie je možné dohľadať pri takej výrobe – účastník konania myslí výrobu látok, aby zo dňa na deň poslali vzorku a následne ju odoslali do Chemitexu. Je to dlhší proces, preto aj v e-maile p. M. uviedli, že poťah pošlú na preskúmanie a že to môže trvať dlhšie, na čo nenamietal iba uviedol, že on platiť nič nebude. Reklamácia bola zamietnutá e-mailom, ktorý zákazník obdržal dňa 07.05.2021. Na základe protokolu z Chemitexu bolo potvrdené, že poťahová látka je v poriadku. Všetky reklamácie boli riadne vybavené, zaevidované a splnené do 30 dní. Preto v žiadnom prípade účastník konania nesúhlasí s vyjadrením o nedodržaní lehôt a nevybavení niektorých bodov. So zákazníkom sa snažili od prvého kontaktu seriózne vystupovať, pomôcť so všetkým a komunikovali, o čom svedčia aj desiatky dokumentov v spise.

Dňa 09.07.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k podnetu spotrebiteľa. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že poťah bol obhliadaný dodávateľom poťahu – reklamácia zamietnutá. Nezávislou obhliadajúcou firmou pre celoeurópske podnety bola reklamácia zamietnutá. Napriek tomu dal dodávateľ poťahu ešte do Žiliny do výskumného ústavu.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania porušil povinnosť uloženú zákonom o ochrane spotrebiteľa tým, že nevybavil reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú prostredníctvom e-mailu zo dňa 29.04.2021, a to v časti týkajúcej sa vzrgania sedacej súpravy, v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Vo vzťahu k tvrdeniu účastníka konania, že nebolo splnené nalepenie dvoch

podložiek zo strany zákazníka, správny orgán uvádza, že 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. Vybavenie reklamácie iným spôsobom sa za riadne a zákonné ukončenie reklamačného konania nepovažuje. Správny orgán zdôrazňuje, že účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní predmetnej reklamácie 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. Ak k prevzatíu 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.

Vo vzťahu k porušenému § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uvádza, že dokument - „IRS sprava z navštevy 963722” s dátumom návštevy 12.03.2021 (vydaný spoločnosťou IRS GROUP Internation repair service) a Reklamačný protokol – obhliadka zo dňa 12.03.2021 (vydaný subjektom Mgr. Jozef Pilát – JOSTYL, Pri Delni 14691/1 Prešov, IČO: 41 546 270) nemožno považovať za písomný doklad o vybavení reklamácie v zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v predmetných dokladoch nie je účastník konania uvedený ako vystavovateľ a zároveň nie sú tieto doklady opatrené pečiatkou ani podpisom účastníka konania ako predávajúceho. Správny orgán zdôrazňuje, že v právnom vzťahu so spotrebiteľom je len účastník konania ako predávajúci. Tento predávajúci je povinný vydať písomný doklad o vybavení reklamácie vo vlastnom mene. Na podporu uvedeného právneho názoru správny orgán poukazuje na rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky sp. zn. 10Sžo/188/2015 zo dňa 28.09.2016, v ktorom je uvedené, že: „Systematickým výkladom ustanovenia § 18 ods. 9 a porovnaním s ostatnými ustanoveniami zákona č. 250/2007 Z. z., napr. § 18 ods. 8, krajský súd prisvedčil tvrdeniu žalobcu a je toho názoru, že pokiaľ predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad, znamená to, že ho má v prvom rade vytvoriť a vytlačiť...“. V danom prípade účastník konania ako predávajúci nevytvoril doklad o vybavení reklamácie k časti týkajúcej sa žmolkovania látky vo vlastnom mene, len spotrebiteľovi zaslal vyjadrenie vydané spoločnosťou IRS GROUP Internation repair service a subjektom Mgr. Jozef Pilát – JOSTYL, Pri Delni 14691/1 Prešov. Správny orgán má za to, že týmto konaním účastník konania nenaplnil účel § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko pokiaľ spotrebiteľ nie je so spôsobom vybavenia reklamácie predávajúceho spokojný, svoju prípadnú žalobu na súd môže

opierať len o vyjadrenie predávajúceho. V predmetnom prípade sa podľa názoru správneho orgánu nejednalo o vyjadrenie účastníka konania, keďže išlo o vyjadrenie spoločnosti IRS GROUP Internation repair service a subjektu Mgr. Jozef Pilát – JOSTYL, ktoré boli len preposlané spotrebiteľovi. Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa „predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim“.

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. 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 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 26.07.2021, 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 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 a povinnosti o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určení výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú prostredníctvom e-mailu zo dňa 29.04.2021, a to v časti týkajúcej sa výzvania sedacej súpravy, v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. 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.

V súvislosti s porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľovi nebolo umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamáciu vybavil v časti týkajúcej sa žmolkovania látky. Písomný doklad o vybavení reklamácie je pritom dôležitým dôkazom o skutočnosti, aké stanovisko bolo zaujaté vo veci vybavenia podanej reklamácie, napr. v prípade riešenia sporu súdnou cestou, nakoľko v procese vybavovania reklamácií je práve predávajúci tou osobou, ktorá v konečnom dôsledku rozhoduje o konečnom riešení reklamácie. Nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie zo strany predávajúceho taktiež znemožňuje spotrebiteľovi v prípade potreby preukázať čas trvania reklamačného konania, potrebný pre počítanie ďalšieho trvania záručnej lehoty a súčasne mu neumožňuje vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie si svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu v prípade, keď nie je spokojný so spôsobom vybavenia reklamácie.

Správny orgán prihliadol zároveň k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý.

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 a povinnosti o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie) nebol v danom prípade aplikovaný postup v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa. 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.