

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: Patrik Melišek
miesto podnikania: Štefániková 383/55, 941 01 Bánov
IČO: 43 514 570

na základe kontroly vykonanej dňa 02.09.2020 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. 542/2020 bolo dňa 02.09.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľky na pomník v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko reklamácia, ktorú si spotrebiteľka uplatnila listom zaslaným doporučené poštou pod podacím číslom RE903250262SK dňa 12.06.2020, ktorý bol podľa služby Sledovanie zásielok účastníkovi konania doručený dňa 19.06.2020, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov p o k u t u vo výške 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 – 00300420.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 02.09.2020 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 podnetu spotrebiteľky č. 542/2020 a na dodržiavanie 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.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 542/2020 bolo dňa 02.09.2020 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľka uzatvorila dňa 18.09.2019 objednávku na zhotovenie jedného hrobu v celkovej sume 1200,- €. Zároveň dňa 18.09.2019 zaplatila účastníkovi konania zálohu za náhrobok vo výške 200,- €.

Spotrebiteľka v podnete uvádza, že dňa 18.09.2019 zaplatila zhotoviteľovi zálohu za náhrobok 200,- € a pri odovzdaní zaplatila 1100,- €, pretože bol, podľa vyjadrenia spotrebiteľky, násilný a bála sa ho. Nereagoval ani na vyjadrenie spotrebiteľky, že už zaplatila zálohu 200,- € a výsledná suma mala byť 1200,- €. Účastník konania zaslal na I SOI v Nitre príjmový doklad č. PP219005 zo dňa 25.10.2019 na sumu 1000,- €, príjmový doklad č. PP219004 zo dňa 18.09.2019 na sumu 200,- € a faktúru č. 2019004 zo dňa 25.10.2019 na sumu 1000,- €.

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 542/2020 bolo dňa 02.09.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľky na pomník v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, nakoľko reklamácia, ktorú si spotrebiteľka uplatnila listom zaslaným doporučené poštou pod podacím číslom RE903250262SK dňa 12.06.2020, ktorý bol podľa služby Sledovanie zásielok účastníkovi konania doručený dňa 19.06.2020, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Dôvodom reklamácie bolo, že „Pri pomníku, chýba na 10 cm kameňa v strede. Vázu tam nemôžem dať, lebo je na krivo...Je to najlacnejší kameň, čínsky povedali mi to 4 kamenári...Treba napraviť chybu, vrátiť 200 Eur zálohy a poslať doklad.“

Prílohu podnetu spotrebiteľky tvorí: Kópia zákazkového listu zo dňa 18.09.2019; Kópia príjmového pokladničného dokladu zo dňa 18.09.2019; Kópia listu – reklamácie zaslaného dňa 12.06.2020; Sledovanie zásielok – Slovenská pošta.

Prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 02.09.2020 tvoria nasledovné doklady, ktoré účastník konania zaslal na I SOI v Nitre na základe Výzvy na zaslanie dokladov ku kontrole zo dňa 07.08.2020: Vyjadrenie k predmetnej spotrebiteľskej reklamáci; Kópia zákazkového listu zo dňa 18.09.2019, Kópia faktúry č.2019004 zo dňa 25.10.2019; Kópia príjmového dokladu č. PP219004 zo dňa 18.09.2019; Kópia príjmového dokladu č. PP219005 zo dňa 25.10.2019.

Inšpekčný záznam zo dňa 02.09.2020 bol zaslaný na adresu miesta podnikania účastníka konania, pričom bol doručený dňa 04.09.2020.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 vyššie uvedeného zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej 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/0030/04/20 zo dňa 08.03.2021, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 11.03.2021.

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.

Účastník konania vo svojom vyjadrení, ktoré zaslal na I SOI v Nitre dňa 19.08.2020, uviedol, že „...spotrebiteľka mi zaslala jeden doporučený list, kde bolo perom nečitateľne napísané dva riadky: "Paťo daj mi doklad čo čo stálo" na tento doklad som nereagoval, nakoľko jej bola vydaná faktúra, ktorá je samozrejme aj v účtovníctve, čo už preveril aj daňový úrad a je v poriadku. Tento akože list skončil v koši... spotrebiteľka nepodala reklamáciu na zhotovený produkt, ale iba žiadala vrátiť cca 200 eur, po polroku od dodania, a zdôvodnila to tým že pochodila kamenárstva a vedeli by jej to spraviť za menej, ale toto mala urobiť predtým kým zadala zákazku. Polroka bola zo všetkým spokojná. Vyhotovený produkt je v poriadku, sama si vybrala druh a formu.”

K inšpekčnému záznamu sa účastník konania sa vyjadril e-mailom, ktorý bol na I SOI v Nitre doručený dňa 09.09.2020. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že spotrebiteľka dňa 18.9. zaplatila zálohu vo výške 200,- € na základe zákazkového listu a pri odovzdávaní zaplatila iba 1000,- €, ako bolo dohodnuté v zákazkovom liste a je vedené aj v účtovníctve. Ďalej uviedol, že netuší kam dala faktúru, čiže daňový doklad jej odovzdal. Spotrebiteľka bola oboznámená s druhom a štruktúrou kameňa a má to uvedené aj v zákazkovom liste s čím súhlasila. Jej reklamácia o úprave strednej časti pomníka bola vybavená do týždňa a bola s tým spokojná. Ako spotrebiteľka uvádza, že vyplatila peniaze, lebo sa bála, účastník konania uviedol, že z jeho strany nebol dôvod na ňu kričať, lebo aj z jej strany bolo všetko v poriadku ohľadom zhotoveného diela. Po štyroch mesiacoch bola nespokojná s cenou a nie so zhotoveným dielom, nakoľko vraj pochodila iných kamenárov. Podľa účastníka má každý právo si vybrať zhotovenie diela u koho chce, to mala pochodiť pred tým, kým podpísala zákazkový list. V liste spotrebiteľky bolo uvedené to čo napísal on v predchádzajúcom e-maile a nie to, čo uvádza spotrebiteľka. Záverom poznamenal, že z jeho pohľadu ničím spotrebiteľku nepoškodil, všetko čo reklamuje bolo dohodnuté vopred a ona s tým súhlasila.

K tomu správny orgán uvádza, že v liste, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 19.06.2020, spotrebiteľka poukázala na nasledovnú skutočnosť: „Pri pomníku, chýba na 10 cm kameňa v strede. Vázu tam nemôžem dať, lebo je na krivo...”. Správny orgán zdôrazňuje, že reklamáciou sa v zmysle § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby, pričom o jej opodstatnenosti sa rozhodne až v priebehu reklamačného konania. 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 ukončil najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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, nebanlivosť) 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 nedodržel 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. 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.

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 02.09.2020, ktorý považuje za nepochybne zistený.

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 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.

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.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží správny orgán

pokutu do 166 000 eur. Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roka, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania s prihliadnutím na kontrolné zistenia uložená v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Zároveň však 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.