

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: **Di Lusso s.r.o.**
sídlo: **Harčáš 3, 945 01 Komárno**
IČO: **44 648 367**

na základe kontroly vykonanej dňa 23.09.2020 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. 562/2020 bolo dňa 23.09.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na drez FRANKE MTG 611 e-mailom zo dňa 22.05.2020 z dôvodu: „*Tento tyzden sa objavil viditelny "odtlacok" pravdepodobne z hrnca aj ked sme si nie vedomi ze by sme tam odkladali horuce hrnce. (aj ked drez tejto kvality by mal podla popisu takymto vplyvom opakovane odolavat) viditelny odtlacok je dokonca aj hmatatelne akokeby vystupeny...*”, v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď predmetná reklamácia bola vybavená až dňa 23.06.2020,

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. SK578180000007000065068, VS – 00340420.

Odôvodnenie

Dňa 23.09.2020 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 prešetrovanie podnetu spotrebiteľa č. 562/2020 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.

Prešetrovaním spotrebiteľského podnetu č. 562/2020 bolo dňa 23.09.2020 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si prostredníctvom internetového obchodu www.topdrezy.sk zakúpil SET – drez FRANKE MTG 611 s batériou Bruno s vyťahovacou sprchou, farebný variant: onyx v celkovej hodnote 399,00 € s dopravou zadarmo kuriérom Toptrans a platbou na dobierku. E-mail s objednávkou CJNUWLARQ zo dňa 08.08.2018 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 23.09.2020.

Prešetrovaním spotrebiteľského podnetu č. 562/2020 bolo dňa 23.09.2020 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevybavil reklamáciu, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na drez FRANKE MTG 611 e-mailom zo dňa 22.05.2020 z dôvodu: „*Tento tyzden sa objavil viditelny "odtlacok" pravdepodobne z hrnca aj ked sme si nie vedomi ze by sme tam odkladali horuce hrnce. (aj ked drez tejto kvality by mal podla popisu takymto vplyvom opakovane odolavat) viditelny odtlacok je dokonca aj hmatatelne akokeby vystupeny...*“, v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, keď predmetná reklamácia bola vybavená až dňa 23.06.2020. Predmetný e-mail zo dňa 22.05.2020 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 23.09.2020. Účastník konania dňa 22.05.2020 odpovedal spotrebiteľovi e-mailom, v ktorom potvrdil prijatie reklamácie (e-mail potvrdzujúci prijatie reklamácie tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 23.09.2020). Zároveň účastník konania reklamáciu zaevidoval do evidencie reklamácií s dátumom uplatnenia reklamácie dňa 22.05.2020. Evidencia reklamácií tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 23.09.2020.

Dňa 09.06.2020 spotrebiteľ kontaktoval účastníka konania e-mailom, v ktorom sa chcel informovať na stav vybavenia reklamácie. Účastník konania odpovedal spotrebiteľovi e-mailom zo dňa 12.06.2020, v ktorom spotrebiteľa informuje, že reklamácia bola odoslaná dodávateľovi a zatiaľ nemajú žiadnu odpoveď. Následne dňa 22.06.2020 spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania e-mail, v ktorom urgovoval vybavenie predmetnej reklamácie. Dňa 23.06.2020 účastník konania odpovedal spotrebiteľovi e-mailom, v ktorom uviedol nasledovné: „...*Vami zaslané fotky a popis sme nahlásili u výrobcu ako reklamáciu. Po preverení údajov si s výrobcou vašu reklamáciu odmietame. Nižšie si môžete prečítať odôvodnenie získané priamo od výrobcu: Dobrý den. jedná se o poškození způsobené uživatelem. Odkapová ploch neslouží k odkládání horkých nádob. Je psáno krátkodobá odolnost (několik vteřin) 280°C. V případě, že se se odloží i méně horký hrnec, pánvička na několik minut na odkapovou plochu, tak dojde k obtisku dna hrnce. Toto je nevratná záležitost. Jako reklamaci na kvalitu výrobku toto neuznáváme...*“ E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu a prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 23.09.2020. Z uvedenej e-mailovej komunikácie taktiež vyplýva, že následne toho istého dňa (23.06.2020) spotrebiteľ telefonicky kontaktoval účastníka konania. Účastník konania mu na základe telefonického rozhovoru zaslal e-mail, v ktorom uvádza svoje konečné rozhodnutie – reklamáciu zamietol. Spotrebiteľovi však ponúkol zľavu pri zakúpení nového drezu. Dňa 24.06.2020 spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania e-mail, v ktorom nesúhlasí so zamietnutím reklamácie.

Inšpekčný záznam zo dňa 23.09.2020 bol zaslaný do aktivovanej elektronickej schránky účastníka konania, pričom bol doručený 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 29.09.2020.

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/0034/04/20 zo dňa 18.03.2021 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, 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 03.04.2021.

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.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania v lehote stanovenej správnym orgánom nevyjadril.

Dňa 22.09.2020 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k podnetu spotrebiteľa. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že zákazník si na základe objednávky zo dňa 08.08.2018 zakúpil kameninový kuchynský drez Franke MTG 611 onyx. Dňa 22.05. zákazník oznámil, že sa mu na dreze vytvoril akýsi flák okrúhleho tvaru, pravdepodobne od hrnca. S týmito drezmi má účastník konania skúsenosti, preto spotrebiteľovi poradili, aby skúsil flák odstrániť. Taktiež im informáciu poskytol aj importér pre Slovenskú republiku. Následne sa klient neozval, preto ho o necelý týždeň kontaktovali telefonicky, kedy oznámil, že sa mu flák nepodarilo odstrániť. Následne účastník konania kontaktoval importéra, aby sa na reklamáciu pozrel a svoje vyjadrenie poslal dňa 22.06.2020 s informáciou, že reklamáciu neuznáva. Túto odpoveď spolu s odôvodnením účastník konania zaslal zákazníkovi.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní predmetnej reklamácie 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. Vybavenie reklamácie iným spôsobom sa za riadne a zákonné ukončenie reklamačného konania nepovažuje. Ani k jednému z uvedených úkonov vo vzťahu k predmetnej reklamácií nedošlo zo strany účastníka konania v rámci zákonom stanovenej 30 dňovej lehoty a preto správny orgán považuje postih účastníka konania za porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa za opodstatnený.

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 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 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 23.09.2020, 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, 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 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. Správny orgán taktiež prihliadol na skutočnosť, že účastník konania reklamáciu uplatnenú dňa 22.05.2020 vybavil dňa 23.06.2020 a teda len jeden deň po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

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.