

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: **OLIVIA SHOES, s. r. o.**
sídlo: **Dolnozoborská 14, 949 01 Nitra**
IČO: **45 589 054**

na základe kontroly vykonanej dňa 06.04.2021 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná č. 9, 950 50 Nitra

- **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, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim, nakoľko prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 119/2021 bolo dňa 06.04.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevydal spotrebiteľke písomný doklad o vybavení reklamácie prijatej dňa 11.02.2021, ktorú si spotrebiteľka uplatnila na tenisky DTE3055 na podošve KAMILA zlato biele, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

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 **200,- €** (slovom dvesto 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 – 00120421.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 06.04.2021 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 prešetrovanie spotrebiteľského podnetu č. 119/2021 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, 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 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.

Na základe vykonanej kontroly, dokladov predložených spotrebiteľkou a dokladov zaslaných účastníkom konania bolo dňa 06.04.2021 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľka si prostredníctvom internetového obchodu www.svettopanok.sk zakúpila tenisky DTE3055 na podošve KAMILA zlato biele v celkovej hodnote 63,90 €. Faktúra č. FA025555 zo dňa 23.04.2020 vystavená účastníkom konania tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 06.04.2021.

Prešetrovaním spotrebiteľského podnetu č. 119/2021 bolo dňa 06.04.2021 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania ako predávajúci nevydal spotrebiteľke písomný doklad o vybavení reklamácie prijatej dňa 11.02.2021, ktorú si spotrebiteľka uplatnila na tenisky DTE3055 na podošve KAMILA zlato biele, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Prílohu podnetu tvorí reklamačný formulár zo dňa 04.01.2021 vyplnený spotrebiteľkou. Dôvodom reklamácie bolo: L+P popraskaný a zlúpaný materiál, zlatá ozdoba na podošve sa odlupuje, diera na podrážke. Predmet reklamácie spotrebiteľka zaslala na adresu sídla predávajúceho doporučené poštou dňa 09.02.2021 pod podacím číslom DA023562145SK. Podací lístok tvorí prílohu podnetu. Podľa dokladu – Sledovanie zásielok od Slovenskej pošty bola zásielka pod podacím číslom DA023562145SK doručená predávajúcemu dňa 11.02.2021. Prílohu č. 4 inšpekčného záznamu zo dňa 06.04.2021 tvorí reklamačný formulár zo dňa 12.02.2021, podľa ktorého účastník konania potvrdzuje prevzatie zásielky na reklamáciu. Účastník konania predmetnú reklamáciu zamietol dňa 26.02.2021 na základe Odborného posudku č. 15/21 zo dňa 26.02.2021 (príloha č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 06.04.2021), ktorý vypracovala spoločnosť CEDER SHOES, s.r.o., Dolnozoborská 14, Nitra, IČO: 44 734 051. Prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 06.04.2021 tvorí poverenie od výrobcu tenisiek model DTE3055 zlato biele ZAKLAD PRODUKCYNJO USLUGOWO „ADRIAN” Export-Import Jerzy Opalka zo dňa 27.06.2018 na vykonávanie záručných opráv pre CEDER SHOES, s.r.o., Dolnozoborská 14, Nitra. Prílohu č. 6 inšpekčného záznamu zo dňa 06.04.2021 tvorí doklad GLS online, číslo balíka: 807912922 zo dňa 25.03.2021, podľa ktorého bol balík prijatý na doručenie dňa 26.02.2021 a doručený bol spotrebiteľke dňa 01.03.2021.

Inšpekčný záznam zo dňa 06.04.2021 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 20.04.2021.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 9 vyššie cit. 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/0012/04/21 zo dňa 24.06.2021 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 09.07.2021.

K oznámeniu o začatí správneho konania sa účastník konania vyjadril e-mailom zo dňa 12.07.2021. Vo svojom vyjadrení účastník konania uvádza, že sa vyhradzuje voči záveru šetrenia, nakoľko má za to, že dodané podklady boli nesprávne právne posúdené. Zákazníčka reklamovala obuv doručením zásielky na adresu OLIVIA SHOES, s.r.o. dňa 11.02.2021. Reklamácia bola riadne spracovaná, posúdená a vybavená doručením zásielky spolu s písomným dokladom o vybavení reklamácie na adresu zákazníčky prostredníctvom kuriérskej firmy GLS zásielkou číslo 807912922. Na základe tohto doručeného písomného dokladu o vybavení reklamácie priloženého zákazníčke v zásielke s reklamovanou obuvou následne zákazníčka reagovala podaním podnetu 119/2021. Predmetný doklad o vybavení reklamácie zaslali e-mailom k dokazovaniu už dňa 25.03.2021, pričom je evidovaný ako „vyjadrenie k reklamáci z dňa 26.02.2021, príloha č. 2 tohto inšpekčného záznamu v počte 1 list“. Účastník konania považuje vyjadrenie o nevydaní písomného dokladu o vybavení reklamácie za nesprávne posúdené a požaduje obnovenie dokazovania.

Dňa 27.04.2021 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu. Vo svojom vyjadrení účastník konania uviedol, že „vyjadrenie k reklamáci z dňa 26.02.2021“ (príloha č. 2 inšpekčného záznamu) bolo spotrebiteľke dodané v zásielke dňa 01.03.2021, teda v zákonnej lehote 30 dní od prijatia reklamácie zo dňa 11.02.2021. Účastník konania preto nesúhlasí s bodom inšpekčného záznamu, že nepreukázal vydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie v lehote 30 dní od prijatia reklamácie. Nakoľko bola reklamácia prijatá dňa 11.02.2021 a vybavená písomným dokladom doručeným zákazníčke dňa 01.03.2021 (teda 18-ty deň po prijatí reklamácie), účastník konania má za to, že príslušné nariadenie pri vybavovaní reklamácie splnil v zákonom stanovenej lehote.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania predmetnú reklamáciu zamietol na základe odborného posúdenia – Vyjadrenie k reklamáci z dňa 26.02.2021, ktoré tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 06.04.2021, vypracovaného spoločnosťou CEDER SHOES, s.r.o., Dolnozoborská 14, Nitra, IČO: 44 734 051, t. j. osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Vyššie uvedené vyjadrenie k reklamáci z dňa 26.02.2021, vypracované spoločnosťou CEDER SHOES, s.r.o., účastník konania zaslal spotrebiteľke spolu s predmetom reklamácie dňa 26.02.2021. Ďalej správny orgán uvádza, že vyjadrenie spoločnosti CEDER SHOES, s.r.o. prezentované účastníkom konania ako písomný doklad o vybavení reklamácie, nemožno považovať za písomný doklad o vybavení reklamácie v zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko v predmetnom doklade nie je účastník konania uvedený ako vystavovateľ a zároveň nie je tento doklad opatrený 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 vo vlastnom mene, len zaslal odborné posúdenie osoby určenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv spotrebiteľke. 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 osoby určenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv, ktoré bolo len preposlané spotrebiteľke. V tejto súvislosti správny orgán poukazuje aj na ustanovenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého: „*Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9*“. 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. 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.

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 06.04.2021, ktorý považuje za nepochybné 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 prihladené najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia 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 spotrebiteľke nebol vydaný relevantný písomný doklad o vybavení reklamácie prijatej účastníkom konania dňa 11.02.2021. Uvedený doklad 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 uskutočnenie reklamačného konania, prípadne 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.

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. 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.