

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: **JUHOKAMEN s.r.o.**
sídlo: **940 01 Nové Zámky, Podhájska 4905/16**
IČO: **44 137 877**

na základe kontroly vykonanej dňa 24. 02. 2022 v prevádzke účastníka konania – JUHOKAMEN, Nitrianska cesta 139, Nové Zámky
a na základe kontroly vykonanej dňa 16. 03. 2022 v prevádzke účastníka konania – JUHOKAMEN, Jur 11, Palárikovo.

- **pre porušenie povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní podľa § 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**, nakoľko v čase kontroly dňa 16. 03. 2022 bolo pri prešetrení podnetu č. 79/2022 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa na kuchynskú pracovnú dosku zakúpenú dňa 01. 09. 2021 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil doporučeným listom číslo RF423083106SK odoslaným dňa 16. 09. 2021, ktorý bol účastníkovi konania podľa priloženého poštového sledovania zásielok doručený účastníkovi konania dňa 28. 09. 2021, pričom reklamácia bola zo strany účastníka konania vybavená až listom zo dňa 26. 11. 2021 o zamietnutí reklamácie,

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1, zák. 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 nesmie spotrebiteľovi upierať právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko v čase kontroly dňa 16. 03. 2022 bolo pri prešetrení podnetu č. 79/2022 zistené, že účastník konania ako predávajúci upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov tým, že spotrebiteľovi nevyhotovil a ani nevlastní písomnú objednávku na vyhotovenie kuchynskej pracovnej dosky, a to napriek tomu, že dielo nebolo zhotovené na počkanie, nakoľko zálohová faktúra na sumu vo výške 2 450 € bola pre spotrebiteľa vystavená dňa 14. 07. 2021 a kuchynská pracovná doska bola osadená spotrebiteľovi dňa 01. 09. 2021, pričom v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela, jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia,

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).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24. 02. 2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzke – **JUHOKAMENŤ, Nitrianska cesta 139, Nové Zámky.**

Dňa 16. 03. 2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v prevádzke – **JUHOKAMENŤ, Jur 11, Palárikovo.**

Kontroly boli zamerané na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 79/2022, smerovaného proti účastníkovi konania so sídlom – **JUHOKAMENŤ, Podhájska 4905/16, 940 01 Nové Zámky.**

V čase kontroly dňa 16. 03. 2022 bolo pri prešetrení podnetu č. 79/2022 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa na kuchynskú pracovnú dosku zakúpenú dňa 01. 09. 2021 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, ktorú si spotrebiteľ uplatnil doporučeným listom číslo RF423083106SK odoslaným dňa 16. 09. 2021, ktorý bol účastníkovi konania podľa priloženého poštového sledovania zásielok doručený účastníkovi konania dňa 28. 09. 2021, pričom reklamácia bola zo strany účastníka konania vybavená až listom zo dňa 26. 11. 2021 o zamietnutí reklamácie.

V čase kontroly dňa 16. 03. 2022 bolo pri prešetrení podnetu č. 79/2022 zistené, že účastník konania ako predávajúci upieral spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov tým, že spotrebiteľovi nevyhotovil a ani nevlastní písomnú objednávku na vyhotovenie kuchynskej pracovnej dosky, a to napriek tomu, že dielo nebolo zhotovené na počkanie, nakoľko zálohová faktúra na sumu vo výške 2 450 € bola pre spotrebiteľa vystavená dňa 14. 07. 2021 a kuchynská pracovná doska bola osadená spotrebiteľovi dňa 01. 09. 2021, pričom v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela, jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 a § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na ustanovenie § 3 ods. 1, 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 do jeho elektronickej schránky zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0026/04/22 zo dňa 30.08.2022, ktoré bolo účastníkovi konania úspešne doručené dňa 07.09.2022.

Listom zo dňa 05. 10. 2022, ktorý bol právnomu zástupcovi účastníka konania doručený dňa 10. 10. 2022, bolo zo strany správneho orgánu oznámené, že rozhodnutie bude vydané v lehote do 60 dní odo dňa začatia správneho konania.

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.

Dňa 21. 09. 2022 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie splnomocneného právneho zástupcu účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Právny zástupca nespochybnil zistený skutkový stav a uznal pochybenie a mieru zodpovednosti vo vyššie uvedených bodoch, ktoré sú uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

K ďalšiemu bodu ohľadne zamietnutia reklamácie bez odborného posúdenia, ktorý bol pôvodne tiež predmetom tohto správneho konania, právny zástupca uviedol, že spor v tomto bode je riešený na Okresnom súde v Galante, spisová značka 22C/44/2022 a preto správny orgán upustil od uloženia sankcie v tomto bode a to v zmysle ustanovenia § 30 ods. 1 písm. g), zákona číslo 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov.

Ďalej správny orgán uvádza, že 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 doručenú účastníkovi konania dňa 28. 09. 2021 ukončil v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

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 reklámia 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 nedodrжал 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 reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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 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 16.03.2022, 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 nepresahujúcej 30 dní a porušenia zákazu neupierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov nevyhotovením písomnej objednávky. Nedodržaním týchto povinností účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona.

Písomné vyhotovenie objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela. Údaje - o dohodnutej výške ceny za vykonanie diela, o termíne zhotovenia diela, rozsahu a akosti majú pre spotrebiteľa veľký význam, nakoľko mu garantujú konkrétne dohodnuté podmienky, ktoré predávajúci nemôže svojvoľne meniť bez dohodnutých písomných dodatkov.

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 a s vyhotovením písomnej objednávky. 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.