

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra

Číslo: P/0038/04/23

V Nitre dňa 30.11.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „*I SOI v Nitre*“), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 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:

obchodné meno: **SHI HAO, s.r.o.**

sídlo: **S. H. Vajanského 5438/44, 940 02 Nové Zámky**

IČO: **50 137 964**

na základe kontroly vykonanej dňa 16.05.2023 a 27.06.2023 v prevádzkarni Čínsky obchod, Janka Kráľa 7, Nové Zámky, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 299/2023,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 12 ods. 2 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 musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o spôsobe údržby výrobku*, nakoľko v čase kontroly dňa 16.05.2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 299/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzalo 9 druhov výrobkov – 8 párov detské botasky dievčenské CT23-GY145-1 WHITE á 13,50 €/pár, 10 párov detské botasky dievčenské CT23-GY145-2 PINK á 13,50 €/pár, 12 párov detské botasky chlapčenské CT23-GY146-1 á 13,50 €/pár, 10 párov detské botasky chlapčenské CT23-GY144-1 á 14,50 €/pár, 11 párov pánske sandále CT23-F1242-3 á 16,90 €/pár, 10 párov pánske sandále CT23-F1242-1 á 16,90 €/pár, 16 párov dámske šľapky 116-2 á 13,50 €/pár, 10 párov dámske tenisky B7539-1 á 14,50 €/pár, 13 párov dámske lodičky EK-77 á 14,50 €/pár, v celkovej hodnote 1 454,40 €, ktoré neboli vybavené návodom na ošetrovanie a údržbu žiadnym spôsobom,**

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 **500,- €** (slovom päťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.05.2023 a 27.06.2023 vykonali inšpektori I SOI v Nitre kontrolu v prevádzkarni Čínsky obchod, Janka Kráľa 7, Nové Zámky.

V čase kontroly dňa 16.05.2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 299/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že sa v ponuke pre spotrebiteľa nachádzalo 9 druhov výrobkov v celkovej hodnote 1 454,40 €, ktoré neboli vybavené návodom na ošetrovanie a údržbu žiadnym spôsobom. Jednalo sa o nasledovné druhy výrobkov:

- 8 párov detské botasky dievčenské CT23-GY145-1 WHITE á 13,50 €/pár – spolu 108,- €/3K,
- 10 párov detské botasky dievčenské CT23-GY145-2 PINK á 13,50 €/pár – spolu 135,- €/3K,
- 12 párov detské botasky chlapčenské CT23-GY146-1 á 13,50 €/pár – spolu 162,- €/3K,
- 10 párov detské botasky chlapčenské CT23-GY144-1 á 14,50 €/pár – spolu 145,- €/3K,
- 11 párov pánske sandále CT23-F1242-3 á 16,90 €/pár – spolu 185,90 €/3K,
- 10 párov pánske sandále CT23-F1242-1 á 16,90 €/pár – spolu 169,- €,
- 16 párov dámske šľapky 116-2 á 13,50 €/pár – spolu 216,- €/3K,
- 10 párov dámske tenisky B7539-1 á 14,50 €/pár – spolu 145,- €/3K,
- 13 párov dámske lodičky EK-77 á 14,50 €/pár – spolu 188,50 €/3K.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 12 ods. 2 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0038/04/23 zo dňa 17.10.2023 do jeho aktivovanej elektronickej schránky. Predmetné oznámenie o začatí správneho konania bolo účastníkovi konania doručené dňa 02.11.2023, 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) prvý bod zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa vrátane všetkých elektronických dokumentov sa považuje za doručenú, ak je adresátom iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručeníčke 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.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 27.06.2023 konateľka účastníka konania (prítomná pri kontrole) uviedla, že súhlasí.

Dňa 23.05.2023 bol na I SOI v Nitre doručený e-mail, v ktorom účastník konania okrem iného uviedol, že zabezpečil k predaju výrobkov návody na ošetrovanie, pričom predmetný návod priložil v prílohe.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 16.05.2023 konateľka účastníka konania (prítomná pri kontrole) uviedla, že prijíma nápravné opatrenie.

K odstráneniu zistených nedostatkov správny orgán uvádza, že uvedené konanie zo strany účastníka konania hodnotí pozitívne, avšak odstránenie kontrolou zistených nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby, ktorá jej vyplýva z ustanovenia § 7 ods. 3 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, v zmysle ktorého je kontrolovaná osoba povinná v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny alebo vykonať okamžité nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu inšpektorátu. Nejde o okolnosť, na základe ktorej by sa účastník konania – dodatočným zosúladením skutkového stavu so stavom právnym, zbavil svojej objektívnej zodpovednosti za protiprávne konanie.

Podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa *„Predávajúci musí zabezpečiť, aby ním predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o výrobcovi alebo aj o dovozcovi alebo dodávateľovi, o miere alebo o množstve, o spôsobe použitia a údržby výrobku a o nebezpečenstve, ktoré vyplýva z jeho nesprávneho použitia alebo údržby, o podmienkach uchovávaní a skladovania výrobku, ako aj o riziku súvisiacom s poskytovanou službou alebo informáciami podľa osobitných predpisov. Predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru alebo spotrebiteľa oznámiť alebo zdokumentovať údaje o výrobku, ak ho nemožno označiť.“*

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 16.05.2023, ktorý považuje za nepochybne zistený.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“* Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej*

lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1. “ Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zisteného nedostatku, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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 spôsobilom, ktorý ustanoví zákon – v uvedenom prípade zákon o ochrane spotrebiteľa.

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 zabezpečiť, aby predávaný výrobok bol zreteľne označený údajmi o spôsobe údržby výrobku. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určení výšky pokuty vzal do úvahy, že absolútnou prioritou pre spotrebiteľov je ochrana ich zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov, pričom účastník konania svojim konaním tým, že nezabezpečil k 9 druhom vyššie špecifikovaných výrobkov návody na ošetrovanie a údržbu žiadny spôsobom, porušil svoje povinnosti a ohrozil spotrebiteľovi právo na ochranu jeho majetku. K porušeniu ekonomických záujmov spotrebiteľa by mohlo dôjsť nesprávnym ošetrovaním a údržbou výrobku. Pri určovaní výšky postihu bol zohľadnený charakter informácií, pri ktorých si účastník konania nespĺnil svoju zákonnú povinnosť, celková hodnota výrobkov s nedostatkami, ktorá činí 1 454,40 €, ako aj zistený rozsah porušenej povinnosti, keďže nedostatky boli zistené u 9 druhov výrobkov. Správny orgán prihliadol tiež 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 prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. 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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre
pre Nitriansky kraj
p. schr. 49/A, Staničná 9, 950 50 Nitra

Číslo: P/0045/04/23

V Nitre dňa 20.12.2023

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie v Nitre pre Nitriansky kraj (ďalej aj „I SOI v Nitre“), ako príslušný orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. d), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. d) 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, § 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:

obchodné meno: **Juraj Grác - Na Mieru**
miesto podnikania: **J. Alexyho 2688/2, 955 03 Topoľčany**
IČO: **37 768 433**

na základe kontroly vykonanej dňa 12.06.2023 v priestoroch I SOI v Nitre, Staničná 9, Nitra, bez prítomnosti účastníka konania ako kontrolovaného subjektu,

- **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 odo dňa uplatnenia reklamácie*, keď v čase kontroly dňa 12.06.2023 bolo v priestoroch I SOI v Nitre pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 320/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že spotrebiteľ si u účastníka konania objednal výrobu, dovoz a montáž kuchynskej linky (vyrobená na mieru) v celkovej hodnote 16 376,22 € (faktúra č. 2023004 zo dňa 19.01.2023, faktúra č. 2023022 zo dňa 31.03.2023), namontovaná dňa 03.04.2023, pričom dňa 24.04.2023 si uplatnil prostredníctvom e-mailu reklamáciu z dôvodu zle osadeného otvoru na vodovodnú batériu, ktorá nebola zo strany účastníka konania vybavená ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. 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 **400,- €** (slovom štyristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.06.2023 vykonali inšpektori I SOI v Nitre kontrolu v priestoroch I SOI v Nitre, Staničná 9, Nitra, bez prítomnosti kontrolovaného subjektu, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 320/2023 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“) 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. Inšpekčný záznam zo dňa 12.06.2023 bol účastníkovi konania elektronicky doručený dňa 13.06.2023.

Spotrebiteľ vo svojom podnete uviedol, že otvor na vodovodnú batériu bol osadený v strede dresu a nie na boku, tak ako je zakreslené v projekte kuchynskej linky a z toho dôvodu nie je možné otvárať okno. Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 320/2023 tvorí: Faktúra č. 2023004 zo dňa 19.01.2023 (preddavok na výrobu, dovoz a montáž nábytku); Faktúra č. 2023022 zo dňa 31.03.2023 (fakturácia výroby, dovozu a montáže kuchynskej linky); Časť projektovej dokumentácie predmetnej kuchynskej linky spolu s fotografiou otvoru na batériu; E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania.

Dňa 24.05.2023 bola účastníkovi konania zaslaná výzva na zaslanie dokladov ku kontrole, v zmysle ktorej mal účastník konania zaslať svoje vyjadrenie a kompletnú písomnú komunikáciu so spotrebiteľom v súvislosti s reklamáciou kuchynskej linky. Na základe uvedenej výzvy účastník konania zaslať na I SOI v Nitre vyjadrenie k spotrebiteľskému podnetu č. 320/2023 a e-mailovú komunikáciu so zákazníkom.

Spotrebiteľ sa dňa 24.04.2023 a 26.04.2023 obrátil prostredníctvom e-mailu na účastníka konania s požiadavkou na odstránenie vady, ktorá bola zapríčinená nesprávnym navítaním otvoru na vodovodnú batériu. Prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.04.2023 spotrebiteľ požadoval 20 % z kúpnej ceny a dokončenie s excentrickým otváraním plus navíťanie správnej diery a následne dňa 26.04.2023 opätovne požadoval vykonanie opravy.

Účastník konania navrhol prostredníctvom e-mailu zo dňa 26.04.2023 otváranie a zatváranie sifónu tlačidlom plus výjazd technika, ktorý navíťta diery na batériu, t. j. riešenie požadované spotrebiteľom, avšak nesúhlasil s poskytnutím zľavy 20 %.

V následnom v e-maile zo dňa 26.04.2023 spotrebiteľ trval na svojej požiadavke a navrhol vymeniť dosku za takú, akú si objednal a ako bola schválená alebo 20 % zľava a montáž zatvárania sifónu.

Ďalej účastník konania navrhol prostredníctvom e-mailu zo dňa 27.04.2023 výber z nasledovných možností na zakrytie nesprávne vyhotoveného otvoru na batériu: dávkovač saponátu, krytka alebo excentrické zatváranie sifónu. Na uvedený e-mail spotrebiteľ podľa účastníka konania nereagoval.

V čase kontroly dňa 12.06.2023 bolo v priestoroch I SOI v Nitre pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 320/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že spotrebiteľ si u účastníka konania objednal výrobu, dovoz a montáž kuchynskej linky (vyrobená na mieru) v celkovej hodnote 16 376,22 € (faktúra č. 2023004 zo dňa 19.01.2023, faktúra č. 2023022 zo dňa 31.03.2023), namontovaná dňa 03.04.2023, pričom dňa 24.04.2023 si uplatnil prostredníctvom e-mailu reklamáciu z dôvodu zle osadeného otvoru na vodovodnú batériu, ktorá nebola zo strany účastníka

konania vybavená ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0045/04/23 zo dňa 24.10.2023 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 25.10.2023. Následne bol účastník konania upovedomený listom zo dňa 21.11.2023, ktorý mu bol doručený dňa 21.11.2023, že rozhodnutie nebude vydané v lehote do 30 dní od začatia správneho konania, ale bude vydané v lehote do 60 dní od 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.

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

Dňa 20.06.2023 bolo na I SOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k inšpekčnému záznamu. Účastník konania sa vo svojom vyjadrení uviedol, že spotrebiteľ bol počas montáže prítomný a vedomý si toho, kde sa otvor nachádza. Bol s tým podľa účastníka konania uzrozmeneý a sám súhlasil, že otvor v pracovnej doske môže zostať na konkrétnom mieste. Sám prišiel s riešením, že si tam dá dávkovač saponátu, ktorý si doobjednal na mieste, pričom v prílohe účastník konania priložil čestné vyhlásenia montážnikov. Dielo nepovažoval za vadné, nakoľko nevykazovalo žiadne chyby neumožňujúce plnohodnotné užívanie. Spotrebiteľ vyzval účastníka konania na dokončenie kuchyne na zákazku s tým, že mu majú dodatočne dodať dávkovač saponátu, ktorý si doobjednal. Dávkovač saponátu mu bol dodaný dňa 18.04.2023 a dňa 24.04.2023 ho zákazník vrátil s tým, že chce vymeniť pracovnú dosku. Dňa 24.04.2023 účastník konania informoval spotrebiteľa, že výmena pracovnej dosky nie je možná bez poškodenia stien, skriniek a drezu, že je to zdĺhavý a náročný proces a muselo by dôjsť k nákupu novej pracovnej dosky, ktorú by bolo potrebné opracovať. Tým by vznikli účastníkovi konania zvýšené náklady, s ktorými sa v cenovej kalkulácii kuchyne na zákazku nepočítalo. Vzhľadom k tomu, že kuchyňa na zákazku nevykazuje žiadne vady a poškodenie, ktoré by neumožňovalo plnohodnotné užívanie kuchyne, bola zľava 20 % zamietnutá. Všetky kroky počas montáže boli so spotrebiteľom odkomunikované a z jeho strany odsúhlasené, tak isto ako aj otvor na batériu. Ponúknuté mu bolo vždy originálne riešenie, či už dávkovač saponátu, excentrické otváranie, alebo záslepka otvoru a účastník konania sa vždy snažil problém riešiť, aby bol zákazník spokojný. V tejto súvislosti účastník konania poukázal na e-mail zo dňa 26.04.2023, ktorým reagoval na e-mail spotrebiteľa zo dňa 24.04.2023. Keďže kuchyňa na zákazku je zdĺhavý a náročný proces, ktorý vyžaduje viacero odborných činností, aby sa dielo dokončilo a bolo plnohodnotné k užívaniu, nie je možné, aby spotrebiteľ počas montáže odsúhlasil jednotlivé kroky, nespísal reklamačný protokol, ktorý majú montážnici vždy so sebou a následne o 21 dní neskôr žiadal o kompletnú výmenu pracovnej dosky. Ďalej podotkol, že kuchyňa na zákazku sa radí medzi nehnuteľné časti bytového domu a nie je to solitér, ktorý je možné jednoducho vymeniť. Účastník konania mal za to, že otvor v pracovnej doske, ktorý si zákazník odsúhlasil počas montáže, nie je dôvod na výmenu pracovnej dosky. Písomnú odpoveď na reklamáciu spotrebiteľ obdržal e-mailom dňa 27.04.2023, kde mu bolo jasne vysvetlené, že výmena pracovnej dosky nie je možná, nakoľko by došlo k poškodeniu

stien a skriniek. Následne bolo spotrebiteľovi ponúknuté riešenie, pričom na výber riešenia účastník konania potreboval jeho vyjadrenie. Na túto odpoveď už spotrebiteľ nereagoval. K svojmu vyjadreniu účastník konania priložil aj reklamačný záznam.

Dňa 30.05.2023 bolo na ISOI v Nitre doručené vyjadrenie účastníka konania k spotrebiteľskému podnetu č. 320/2023. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že p. Z. tvrdí, že batéria nemôže byť použitá, pretože otvor na batériu bol osadený v strede drezu, a nie z boku. Z dôvodu tejto konfigurácie p. Z. tvrdí, že nemôže otvárať okno. Táto skutočnosť bola zistená pri montáži a odkomunikovaná so zákazníkom, kde bolo dohodnuté osadenie dávkovača saponátu, prípadne iného riešenia, a preto sa v prácach pokračovalo a kuchyňa sa dokončila do finálneho stavu, s ktorým bol zákazník na základe následného telefonátu nadmieru spokojný. Zákazník bol počas celej montáže prítomný a s uvedeným súhlasil, preto sa namontovali pracovné dosky a zásteny, nalepil sa drez, nakoľko v jeho prípade sa jednalo o spodnú montáž drezu, ktorá je omnoho náročnejšia ako klasická montáž drezu. Ďalej účastník konania uviedol, že ak by s uvedeným zákazník nesúhlasil, nepokračovalo by sa v prácach, prípadne by spísal reklamáciu. Z e-mailovej komunikácie je podľa účastníka konania jasne viditeľné, že až po desiatich dňoch sa zákazník rozhodol požiadať o výmenu pracovnej dosky, pričom citoval zákazníka nasledovne: „*S manželkou sme sa dohodli na výmene kompletnej pracovnej dosky*“. Zároveň účastník konania podotkol, že táto informácia im prišla desať dní po montáži, čo naznačuje, že žiadna reklamácia nebola podaná. Následne zákazníkovi vysvetlili, že čakajú na dodanie dohodnutého dávkovača saponátu a že demontáž pracovnej dosky, zástien a drezu nie je možná bez poškodenia stien a skriniek, nakoľko sa jedná o nehnuteľnú časť domu a mnohé časti sú lepené a kotvené tak, aby vykazovali dlhodobú stálosť. Účastník konania zdôraznil, že pri montáži zákazník nespísal žiadnu reklamáciu ani nemal žiadne výhrady. Na mieste sa dohodlo, že zákazníkovi bude zdarma dodaný dávkovač saponátu, s čím následne súhlasil. Keď dávkovač priniesli, montéri ho namontovali a odovzdali otcovi zákazníka p. Z. staršiemu. O tri dni prišiel otec p. Z. s tým, že ho nechcú a zmenili stanovisko. Ponúkli ďalšiu alternatívu - excentrické otváranie sifónu, ktoré by im vyhovovalo v tom, že by nezasahovalo do okna. Po tomto návrhu zákazník chcel, aby mu bolo vrátených 20 % z ceny kuchynskej linky a chcel si ponechať aj excentrické otváranie, ktoré by akceptoval. Keďže kuchynská linka nevykazuje žiadne poškodenie, táto požiadavka bola p. Z. zamietnutá a bolo mu navrhnuté, že mu bude dodané excentrické otváranie na náklady účastníka konania, čo je násobne drahšie riešenie, ako dávkovač saponátu, ktorý si pôvodne zákazník vybral, vrátane dopravy. Taktiež účastník konania poznamenal, že oficiálne od p. Z. nikdy nedostali žiadnu formálnu reklamáciu - ani telefonicky, ani e-mailom, ani osobne, ani písomne. Napriek tomu, že sa účastník konania snažil komunikovať a ponúkol viaceré riešenia vzniknutej situácie, avšak p. Z. na tieto návrhy nereagoval konštruktívne a všetky riešenia, ktoré si navrhol a odsúhlasil následne po pár dňoch znehoval, čo je vidieť v samotnej e-mailovej komunikácii, ktorú účastník konania priložil k svojmu vyjadreniu. V e-mailovej komunikácii účastník konania navrhol viaceré možnosti riešenia, vrátane poskytnutia dávkovača saponátu zadarmo, návrhu excentrického otvárania sifónu alebo možnosti osadenia krytky na otvor. Účastník konania uviedol, že vo všetkých týchto prípadoch bol ochotný zabezpečiť nápravu podľa výberu zákazníka. Cieľom účastníka konania bolo vždy nájsť riešenie, ktoré by bolo pre p. Z. uspokojivé.

K tomu správny orgán uvádza, že 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. Skutočnosti uvedené účastníkom konania vo vyjadrení k inšpekčnému záznamu, ako aj vo vyjadrení k spotrebiteľskému podnetu č. 320/2023, pokladá správny orgán za právne bezpredmetné a subjektívne, ktoré ho nezavávajú zodpovednosti za kontrolou zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania bol povinný dodržať zákonom o ochrane spotrebiteľa požadovaný postup pri vybavovaní predmetnej reklamácie spotrebiteľa. Spotrebiteľ si predmetnú reklamáciu

uplatnil prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.04.2023, a to z dôvodu zle osadeného otvoru na vodovodnú batériu, pričom účastník konania v e-maile zo dňa 24.04.2023 adresovanom spotrebiteľovi sám uviedol, že „*To že bateria nebola navrtana tam, kde mala byť nikto nespochybňuje*“. Z obsahu predmetného e-mailu zo dňa 24.04.2023, ktorý spotrebiteľ adresoval účastníkovi konania, je zrejmé, že sa v predmetnom prípade o reklamáciu jednalo. 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. Zákon o ochrane spotrebiteľa pod pojmom vybavenie reklamácie v § 2 písm. m) 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 reklamacii 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 v prípade, ak spotrebiteľ neposkytne predávajúcemu potrebnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie, je predávajúci oprávnený vybaviť predmetnú reklamáciu písomnou výzvou na prevzatie plnenia. Predmetná výzva má v tomto prípade chrániť aj práva predávajúceho pred tzv. problémovými spotrebiteľmi, ktorí odmietajú ukončiť reklamačné konanie.

Zároveň je potrebné uviesť, 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.

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 12.06.2023, ktorý považuje za nepochybne zistený.

O výške pokuty rozhoduje inšpektorát SOI, ktorý podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa uloží výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 za porušenie povinností ustanovených v tomto zákone pokutu až do výšky 66 400 eur, za opakované porušenie počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Pri určení výšky pokuty sa prihliada najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.“* Podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa: *„Ak ide o menej závažné porušenie povinnosti podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.“* Správny orgán pri určení výšky pokuty vychádzal z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon. Jednotlivé dôkazné prostriedky zhodnotil podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy v ich vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinnosti zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zisteného nedostatku, nejde o menej závažné porušenie povinnosti v zmysle ustanovenia § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, tzn. z uvedeného dôvodu bol správny orgán povinný pristúpiť k uloženiu postihu. Správny orgán podotýka, že využitie predmetného inštitútu je len fakultatívne. 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.

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 reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 tak znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán prihliadol aj na možné následky zisteného protiprávneho konania spočívajúce v tom, že nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv súdnou cestou, či cestou správnych orgánov, čím sa zvyšuje jeho

ekonomické zaťaženie. Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že reklamácia spotrebiteľa uplatnená prostredníctvom e-mailu zo dňa 24.04.2023 z dôvodu zle osadeného otvoru na vodovodnú batériu, nebola zo strany účastníka konania vybavená ani jedným zo spôsobov v zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, pričom do času vydania tohto rozhodnutia nebolo zo strany účastníka konania preukázané vybavenie predmetnej reklamácie. 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. Správny orgán prihliadol tiež k tomu, že v danom prípade bola vykonanou kontrolou preukázaná opodstatnenosť spotrebiteľského podnetu.

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 prihliadol aj na špecifiká daného prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a to až do výšky 66 400,- €. Správny orgán prihliadal aj na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia. 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.