

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

Číslo: P/0073/04/23

V Nitre dňa 25.01.2024

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: **ORION TRADE s.r.o.**
sídlo: **Pezinská cesta 30, 903 01 Senec**
IČO: **36 540 773**

na základe kontroly vykonanej dňa 14.11.2023 v prevádzkarni ORION, N CENTRO, Akademická 1A, Nitra, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 629/2023,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 6 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, *ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia*, keď prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 629/2023 bolo v čase kontroly dňa 14.11.2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania ako predávajúci zamietol reklamáciu, ktorú si spotrebiteľ uplatnil dňa 13.08.2023 na tlakový hrniec Profi 71 počas prvých 12 mesiacov od kúpy, avšak odborné posúdenie v zmysle § 18a ods. 1 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. nezabezpečil, nakoľko predložený doklad – „*Vyriešenie reklamácie*“ zo dňa 28.08.2023, prezentovaný účastníkom konania ako odborné posúdenie neobsahuje popis stavu výrobku, a preto naň v súlade s § 18a ods. 2 vyššie cit. zákona č. 250/2007 Z. z. nemožno prihliadať,

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 **150,- €** (slovom **jednostopäťdesiat eur**).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.11.2023 vykonali inšpektori I SOI v Nitre kontrolu v prevádzkarni ORION, N CENTRO, Akademická 1A, Nitra, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 629/2023 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“), 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. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov.

V čase kontroly dňa 14.11.2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 629/2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil dňa 25.07.2023 tlakový hrniec Profi 71 v hodnote 47,99 €. Pokladničný doklad a potvrdenka o zaplatení zo dňa 25.07.2023 tvoria prílohu spotrebiteľského podnetu. Dňa 13.08.2023 si spotrebiteľ uplatnil u účastníka konania reklamáciu z dôvodu, že „*Počas varenia preteká – po bokoch uniká para (voda) – netesní, 2 x reklamovaný...*“ (Reklamačný list zákazníka číslo: 30/23 zo dňa 13.08.2023 tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu).

Prešetrením spotrebiteľského podnetu č. 629/2023 bolo v čase kontroly dňa 14.11.2023 inšpektormi I SOI v Nitre zistené, že účastník konania ako predávajúci zamietol reklamáciu, ktorú si spotrebiteľ uplatnil dňa 13.08.2023 na tlakový hrniec Profi 71 počas prvých 12 mesiacov od kúpy, avšak odborné posúdenie v zmysle § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa nezabezpečil, nakoľko predložený doklad – „*Vyriešenie reklamácie*“ zo dňa 28.08.2023, prezentovaný účastníkom konania ako odborné posúdenie neobsahuje popis stavu výrobku, a preto naň v súlade s § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa nemožno prihliadať.

Podľa vyjadrenia vedúcej predajne p. M. Ž. (prítomnej pri kontrole) kontaktovali spotrebiteľa telefonicky, spotrebiteľ sa nedostavil do prevádzkarne k prevzatiu predmetnej reklamácie. Reklamovaný výrobok sa v čase kontroly nachádzal spolu s dokladmi v prevádzkarni, spotrebiteľ si výrobok neprevzal.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, citované vo výrokovej 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/0073/04/23 zo dňa 22.12.2023 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 28.12.2023.

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 14.11.2023 vedúca prevádzkarne p. M. Ž. (prítomná pri kontrole) uviedla, že oboznámi vedenie.

Nakoľko účastník konania neuviedol žiadne nové skutočnosti, ani dôkazy, ktoré by ho zbavovali zodpovednosti za zistené porušenie zákona, bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. V súlade s ustanovením § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určenej osoby). Náležitosti odborného posúdenia sú taxatívnym spôsobom stanovené v ustanovení § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, v zmysle ktorého „*Odborné posúdenie musí obsahovať a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, c) popis stavu výrobku, d) výsledok posúdenia, e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.*“ V zmysle § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje predpísané náležitosti neprihliada.

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.

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 14.11.2023, 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 zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

Nesplnením povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie, spôsobom ustanoveným zákonom. Správny orgán prihliadol tiež na skutočnosť, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu ekonomických záujmov, nebol v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý. Tým, že účastník konania nezabezpečil odborné posúdenie obsahujúce základné náležitosti podstatné pre účely vybavenia reklamácie, nepostupoval pri vybavovaní reklamácie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zároveň aj kvalifikovane a s požadovanou odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva. Vybavenie reklamácie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa umožňuje totiž spotrebiteľovi vykonať prípadné ďalšie úkony pre uplatňovanie svojich práv zo zodpovednosti za vady voči predávajúcemu.

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.