

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. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj „zákon o štátnej kontrole“), § 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 (ďalej aj „zákon o ochrane spotrebiteľa“), 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: **Marek Horváth**
miesto podnikania: **935 52 Šarovce 402**
IČO: **53 176 171**

- **pre porušenie povinnosti 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**, v zmysle ktorého *vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie*, nakoľko v čase kontroly dňa 12. 10. 2023 bolo inšpektormi SOI pri prešetrení podnetu č. 105/2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa na zatepľovacie práce na rodinnom dome v zákonnej lehote do 30 dní, nakoľko reklamácia, ktorá bola uplatnená doporučeným listom zo dňa 12. 10. 2021, podací lístok číslo RF462474700SK, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 14. 10. 2021, nebola účastníkom konania vybavená v zákonnej lehote do 30 dní žiadnym spôsobom,
- **pre porušenie povinnosti podľa § 16 ods. 1 písm. d) 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 vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené názov a množstvo výrobku*, nakoľko v čase kontroly dňa 12. 10. 2023 bolo inšpektormi SOI pri prešetrení podnetu č. 105/2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre zistené, že účastník konania vo faktúre číslo 7/2021 zo dňa 16. 09. 2021 pri vyúčtovaní materiálu neuviedol názov a množstvo účtovaného výrobku,

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 **1 500,- €** (slovom jedentisícpäťsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12. 10. 2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj kontrolu v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre, ktorej sa na základe predvolania zúčastnil - splnomocnený zástupca účastníka konania – **Mareka Horvátha, 935 52 Šarovce 402, IČO: 53 176 171.** Kontrola bola vykonaná za účelom prešetrenia podnetu číslo 105/2022.

Kontrola bola zameraná 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. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka.

Rovnopis inšpekčného záznamu zo dňa 12. 10. 2023 v počte 4 listy bol osobne prevzatý prítomnou splnomocnenou osobou, čo potvrdila svojim podpisom.

V čase kontroly dňa 12. 10. 2023 bolo pri prešetrení podnetu číslo 105/2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre zistené, že účastník konania uzatvoril so spotrebiteľom zmluvu o dielo č. 1/2021, ktorej predmetom bolo zateplenie rodinného domu. Dňa 07. 02. 2023 boli na Ústredný Inšpektorát SOI v Bratislave doručené od účastníka konania okrem iného faktúry za vykonané práce a dodaný materiál číslo 6/2021, 7/2021, 8/2021 a 9/2021 zo dňa 16. 09. 2021, v celkovej výške 15 582€. Faktúry boli vystavené účastníkom konania na podávateľa podnetu.

V čase kontroly dňa 12. 10. 2023 bolo inšpektormi SOI pri prešetrení podnetu č. 105/2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre zistené, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa na zateplňovacie práce na rodinnom dome v zákonnej lehote do 30 dní, nakoľko reklamácia, ktorá bola uplatnená doporučeným listom zo dňa 12. 10. 2021, podací lístok číslo RF462474700SK, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 14. 10. 2021, nebola účastníkom konania vybavená v zákonnej lehote do 30 dní žiadnym spôsobom. Reklamácia bola účastníkovi konania doručená dňa 14. 10. 2021 a mala byť vybavená najneskôr dňa 15. 11. 2021, nakoľko to bol prvý pracovný deň po uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie, pričom splnomocnený zástupca účastníka konania nepreukázal inšpektorom SOI vybavenie reklamácie ani do času kontroly dňa 12. 10. 2023.

V čase kontroly dňa 12. 10. 2023 bolo inšpektormi SOI pri prešetrení podnetu č. 105/2022 v priestoroch Inšpektorátu SOI v Nitre zistené, že účastník konania vo faktúre číslo 7/2021 zo dňa 16. 09. 2021 pri vyúčtovaní materiálu neuviedol názov a množstvo účtovaného výrobku.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 a § 16 ods. 1 písm. d) 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.

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.

V zmysle ustanovenia § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, vybavením reklamácie sa 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. Zároveň je potrebné uviesť, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené v zákonom stanovenej lehote jedným zo zákonných spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastník konania však žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal, že predmetnú reklamáciu vybavil v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

V zmysle ustanovenia § 16 ods. 1 písm. d) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené názov a množstvo výrobku alebo druh služby.

Predmetom kontroly SOI je porovnávanie zisteného stavu so stavom požadovaným všeobecne záväznými právnymi predpismi, ktorých dodržiavanie je SOI oprávnená kontrolovať. Postup inšpektorov SOI pri výkone kontrolnej činnosti vrátane pôsobnosti SOI a oprávnení inšpektorov SOI, upravuje zákon č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa, ktorý bol pri výkone kontroly dodržaný. Kontrola inšpektorov SOI spočívala v porovnaní zisteného skutkového stavu so stavom predpísaným v zákone o ochrane spotrebiteľa.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy listinne zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0100/04/23 zo dňa 24. 04. 2024, ktoré bolo účastníkovi konania podľa informácii o výsledku doručenia listinného rovnopisu doručené dňa 29. 04. 2024.

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. Túto možnosť účastník konania nevyužil.

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

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. 10. 2023, ktorý považuje za nepochybne zistený.

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 od uplatnenia reklamácie a pri nedodržaní povinnosti vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, ktorý obsahuje názov a množstvo predaných výrobkov. Nedodržaním týchto povinností účastník konania znížil rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle ustanovenia § 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. Vzhľadom na skutočnosť, že porušenie povinnosti účastníkom konania nebolo možné vyhodnotiť ako menej závažné, správny orgán v danom prípade neaplikoval postup podľa § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa a vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia. 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. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konanie po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona.

Vystavená faktúra je podstatnou náležitosťou pri uplatňovaní zodpovednosti za vady výrobkov. Absenciou údajov o názve a množstve predaných výrobkov, by mohlo dôjsť k sťaženiu práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie konkrétneho výrobku, nakoľko by v čase uplatnenia reklamácie nevedel hodnoverne preukázať, že reklamovaný výrobok mu bol dodaný a účtovaný. Absenciou vyššie uvedených údajov spotrebiteľovi neumožnilo vykonať dôslednú kontrolu obsahu zakúpených výrobkov. Vystavená faktúra osvedčuje predaj konkrétnych výrobkov účastníkom konania vo vzťahu k spotrebiteľovi a preto je podstatné, aby obsahovala všetky zákonné náležitosti v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Z vyššie uvedenej faktúry číslo 7/2021 zo dňa 16. 09. 2021 vyplýva, že účastník konania vystavil spotrebiteľovi faktúry na celkovú sumu vo výške 1 900,00€, pričom vo faktúre namiesto uvedenia konkrétneho názvu a množstva predaných výrobkov spotrebiteľovi uviedol, že mu účtuje materiál navyše (parapeta a podobné) v hodnote 700€. Spotrebiteľ si nemohol skontrolovať názov a množstvo účtovaných výrobkov a preto správny považuje túto skutočnosť za dôležitú pri určovaní výšky pokuty.

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, nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie, t. j. či reklamácia bola opodstatnená. Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty 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 predaných výrobkov a poskytnutej služby. Spotrebiteľ bol následne nútený domáhať sa svojich práv cestou správneho orgánu, čím sa mohlo zvýšiť jeho ekonomické zaťaženie a je marený účel zákona vyjadrený v §3 zákona o ochrane spotrebiteľa, kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov. Taktiež príprave podnetu musí spotrebiteľ venovať svoj voľný osobný čas, ktorý by mohol inak venovať inej jemu prospešnej činnosti.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán zohľadnil i tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržiavanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Účastník konania ako predávajúci je povinný v rámci svojej podnikateľskej činnosti dodržiavať všetky podmienky podnikania, ktoré mu vyplývajú z platných právnych predpisov. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť.

Závažnosť protiprávneho konania nemožno bagatelizovať, nakoľko vykonanou kontrolou sa potvrdila samotná opodstatnenosť podnetu spotrebiteľa. Pri určovaní výšky pokuty bola zohľadnená aj dĺžka trvania protiprávneho stavu, počas ktorého bol spotrebiteľ ukrátený na svojom zákonom chránenom a garantovanom práve na vybavenie reklamácie v zákonnej lehote. Reklamácia bola účastníkovi konania doručená dňa 14. 10. 2021 a mala byť vybavená najneskôr dňa 15. 11. 2021, nakoľko to bol prvý pracovný deň po uplynutí zákonnej lehoty na vybavenie reklamácie, pričom splnomocnený zástupca účastníka konania nepreukázal inšpektorom SOI vybavenie reklamácie ani do času kontroly dňa 12. 10. 2023. Bolo prihliadnuté aj na výšku ceny za vykonané práce a dodaný materiál – spolu 15 582 €, ktorú účastník konania vyfakturoval podávateľovi podnetu.

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 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.