

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj, 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: **MARLUS Group, s.r.o.**
sídlo: **Za kaštieľom 176/1, 949 01 Nitra**
IČO: **31 411 304**

na základe kontroly vykonanej dňa 18.08.2023 a 05.09.2023 v prevádzkarni MARLUS Group, s.r.o., Štúrova 155, Nitra a kontroly vykonanej dňa 09.02.2024 v prevádzkarni MARLUS Group, s.r.o., Zlievarenská 227, Nitra, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 404/2023,

- **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*, nakoľko:
 - v čase kontroly dňa 09.02.2024 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 404/2023 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na filtračné zariadenie ZMD40 (č. zariadenia Z20950521) prostredníctvom platformy Facebook Messenger v mesiaci december 2021 z dôvodu problému so žltou vodou a na ktorú účastník konania reagoval správou zo dňa 03.12.2021 s tým, že sa spotrebiteľovi ozve a dorieši to, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
 - v čase kontroly dňa 09.02.2024 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 404/2023 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na filtračné zariadenie ZMD40 (č. zariadenia Z20950521) prostredníctvom SMS správy zo dňa 24.04.2023 z dôvodu problému so slanou vodou, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia,
- **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*, nakoľko:
 - v čase kontroly dňa 05.09.2023 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 404/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej na filtračné zariadenie ZMD40 (č. zariadenia Z20950521) z dôvodu, že zariadenie neodpočítava, ktorú účastník konania prijal dňa 08.07.2021, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

- v čase kontroly dňa 05.09.2023 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 404/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej na filtračné zariadenie ZMD40 (č. zariadenia Z20950521) z dôvodu poruchy riadiacej hlavice BNT, ktorú účastník konania prijal dňa 18.01.2022, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
- v čase kontroly dňa 09.02.2024 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 404/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej na filtračné zariadenie ZMD40 (č. zariadenia Z20950521) prostredníctvom platformy Facebook Messenger dňa 22.03.2022 z dôvodu zaseknutého počítačťa, 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 **800,- €** (slovom osemsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.08.2023 a 05.09.2023 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni MARLUS Group, s.r.o., Štúrova 155, Nitra a dňa 09.02.2024 kontrolu v prevádzkarni MARLUS Group, s.r.o., Zlievarenská 227, Nitra.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil filtračné zariadenie ZMD40 (č. zariadenia Z20950521). Prílohu inšpekčného záznamu zo dňa 18.08.2023 tvorí faktúra č. 3112102179 zo dňa 17.05.2021, ako aj servisný záznam a preberací protokol zo dňa 17.05.2021.

V čase kontroly dňa 05.09.2023 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 404/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej na filtračné zariadenie ZMD40 (č. zariadenia Z20950521) z dôvodu, že zariadenie neodpočítava, ktorú účastník konania prijal dňa 08.07.2021, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Podľa vyjadrenia konateľa účastníka konania, ktoré je zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 05.09.2023, kontrolou zariadenia dňa 08.07.2021 nebola zistená žiadna vada. Evidencia servisných úkonov tvorí prílohu inšpekčného záznamu zo dňa 18.08.2023.

Ďalej bolo v čase kontroly dňa 05.09.2023 pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 404/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej na filtračné zariadenie ZMD40 (č. zariadenia Z20950521) z dôvodu poruchy riadiacej hlavice BNT, ktorú účastník konania prijal dňa 18.01.2022, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Podľa evidencie servisných úkonov bola reklamácia vybavená dňa 19.01.2022 výmenou riadiacej hlavice.

V čase kontroly dňa 09.02.2024 bolo pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 404/2023 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na filtračné zariadenie ZMD40 (č. zariadenia Z20950521) prostredníctvom platformy Facebook Messenger v mesiaci december 2021 z dôvodu problému so žltou vodou a na ktorú účastník konania reagoval správou zo dňa 03.12.2021 s tým, že sa spotrebiteľovi ozve a dorieši to, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Ďalej bolo v čase kontroly dňa 09.02.2024 pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 404/2023 inšpektormi SOI zistené, že reklamácia, ktorú si spotrebiteľ uplatnil na filtračné zariadenie

ZMD40 (č. zariadenia Z20950521) prostredníctvom SMS správy zo dňa 24.04.2023 z dôvodu problému so slanou vodou, nebola zo strany účastníka konania preukázateľne vybavená v zákonnej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Podľa vyjadrenia konateľ a účastníka konania, ktoré je zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 09.02.2024, si spotrebiteľ problém so slanou vodou odstránil sám a reklamácia stiahol. K uvedenému tvrdeniu nebol predložený žiadny dôkaz.

Zároveň bolo v čase kontroly dňa 09.02.2024 pri došetrení spotrebiteľského podnetu č. 404/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, uplatnenej na filtračné zariadenie ZMD40 (č. zariadenia Z20950521) prostredníctvom platformy Facebook Messenger dňa 22.03.2022 z dôvodu zaseknutého počítadla, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4, § 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 (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“), citované vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá v plnom rozsahu účastník konania, nakoľko v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je predávajúcim.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0135/04/23 zo dňa 30.05.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 30.05.2024.

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.

Dňa 05.06.2024 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že po prečítaní všetkých nedostatkov by chcel požiadať o vyjadrenie, že po vyše roku čo klientovi vymenili všetko na zariadení, dokonca vymenili celé zariadenie za nové, urobili niekoľko zásahov, kontroly, opravy, často aj bez záznamu. A to aj v prípade, že klient od začiatku neposlal reklamačný protokol ani doklad o kúpe zariadenia, ani neposlal žiadny popis poruchy. Všetko to robili iba na základe tel. rozhovoru alebo na základe messengeru na soc. sieti, ale to účastník konania nevie či je to správne riešenie podania reklamácie. Majú v piatich prípadoch porušenie zákona. Na konci celého problému bolo zistené, že nie ich zariadenie bolo poškodené, ale klient mal poškodený odpad vody, kde zariadenie vypúšťalo neupravenú vodu a to spôsobovalo celý čas nefunkčnosť zariadenia, dokonca im to poškodilo zariadenie a vymenili ho za nové. Teda nebolo to vadou výrobku, ale klient mal vadu na svojom zariadení. A to rok hľadali, mali trpezlivosť, neposielali klienta nikde, nenadávali klientovi ako on nám, vždy prišli a hľadali, kde je problém. A navyše nechcel podpísať doklady o servise a vyhadzoval technikov, že nič nebude podpísať. Účastník konania sa pýta, ako sa majú chrániť a čo robiť v takom prípade. Účastník konania tvrdí, že robili ako firma všetko, aby bol spokojný a mal funkčné zariadenie, čo aj teraz má a nedal na vedomie, že si našiel poruchu u seba. Vyše roka sa trápili s niečím, čo nebola porucha a reklamácia nefunkčného výrobku. Účastník konania podotýka, že to nebola ich vina, preto verí, že sa zohľadní aj tento rozmer celej kauzy. Záverom poznamenáva, že bodaj by boli na Slovensku všetky firmy také ako oni, že sa aj starajú o klientov a že aj k nim chodia, riešia a nakoniec je účastník konania ten zlý aj v prípade, že chyba je na strane klienta.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.02.2024 konateľ účastníka konania (prítomný pri kontrole) uviedol, že berie na vedomie.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 05.09.2023 konateľ účastníka konania (prítomný pri kontrole) uviedol, že zariadenie je momentálne opravené aj po záručnej lehote.

Dňa 26.07.2023 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k spotrebiteľskému podnetu č.404/2023. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že riešenie požiadavky p. K. je dokončené, zariadenie má funkčné, porucha odstránená. V prílohe zaslal doklad o kúpe, ako aj servisné záznamy technikov, ktorí boli kontrolovať zariadenie na úpravu studničnej vody. Priložil ak komunikáciu s p. K., ako aj servisnú históriu z ich programu, kde sú poznačené všetky úkony, ktoré robili. Pre p. K. robili všetko o čo požiadal a robili aj veci, ktoré nepodliehajú reklamácii, čo ako predpokladá účastník konania, p. K. ani nespomenul, že zariadenie prestavoval, sám opravoval a robil do neho zásahy, ktoré menili parametre úpravy vody. Tým sa stávalo, že zariadenie nefungovalo správne. Ale mali trpezlivosť a snažili sa klientovi vyriešiť jeho požiadavky. Pri poslednej poruche, ktorú si nevedeli vysvetliť sa stalo, že p. K. prestavil zariadenie, mal slanú vodu, boli tam viackrát, ale nevedeli to opraviť až nakoniec urobili radikálnu výmenu dielov zadarmo a zistili, že bol upchatý odpad zo zariadenia, čo je najdôležitejšia vec pri tejto úprave vody. Stalo sa to tým, že p. K. menil nastavenia, robil sám opravy a tým sa stalo, že bol upchatý odpad. Pred tým to kontrolovali a bolo všetko v poriadku. Nikdy sa podľa účastníka konania nestalo, že by neuznali nejakú reklamáciu, a to nielen od p. K. Tým, že p. K. robil zásahy do zariadenia, nevedeli čo sa deje. Aj tak to však vyriešili a dnes má funkčné zariadenie. Vyriešili to na svoje náklady. Nikdy sa nestalo, že by neuznali alebo neopravili niekomu zariadenie, čo inštalovali, pritom ročne inštalujú viac ako 500 podobných zariadení. Záverom podotkol, že p. K. má plne funkčné zariadenie.

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. Správny orgán zdôrazňuje, že reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že reklamačné konanie bolo ukončené v zákonom stanovenej lehote. Účastník konania skutočnosti uvádzané vo svojom vyjadrení žiadnym relevantným spôsobom nepreukázal. Uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, preto je spotrebiteľ oprávnený uplatniť reklamáciu, t. j. zodpovednosť predávajúceho za vady, v prípade, že nedošlo k uplynutiu záručnej doby a zároveň je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie. 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. Čo sa týka spôsobu uplatnenia reklamácie, správny orgán dáva do pozornosti, že reklamáciu možno uplatniť aj prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, keď podľa § 18 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný pri uplatnení reklamácie vydať spotrebiteľovi potvrdenie a ak je reklamácia uplatnená prostredníctvom prostriedkov diaľkovej komunikácie, predávajúci je povinný potvrdenie o uplatnení reklamácie doručiť spotrebiteľovi ihneď; ak nie je možné potvrdenie doručiť ihneď, musí sa doručiť bez zbytočného odkladu, najneskôr spolu s dokladom o vybavení reklamácie. 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. 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.

Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 05.09.2023 a 09.02.2024, ako výsledku vykonanej kontroly.

Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Zároveň správny orgán zdôrazňuje, že predmetom správneho konania je vyvodenie zodpovednosti za správne delikty uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

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.“.*

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. Zároveň správny orgán dáva do pozornosti, že v prípade, ak spotrebiteľ preukázateľne neposkytne predávajúcemu potrebnú súčinnosť pri vybavovaní reklamácie, je predávajúci oprávnený reklamáciu zamietnuť z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany spotrebiteľa.

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.*“.

Zákon o ochrane spotrebiteľa vyslovene neustanovuje formu alebo vzor pre písomný doklad o vybavení reklamácie, avšak zo samotného znenia ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne vyplýva, že doklad musí byť vydaný zo strany predávajúceho, pričom

by mal obsahovať okrem identifikácie reklamácie a spotrebiteľa, aj základné údaje vo vzťahu k spôsobu riešenia reklamácie spotrebiteľa a odôvodnenie tohto postupu, a to v takom rozsahu, aby spotrebiteľovi mohol slúžiť aj ako podklad pre vykonanie ďalších úkonov, napr. v rámci súdneho konania, čiže musí mať preukaznú hodnotu.

Zároveň správny orgán poukazuje na ustanovenie § 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 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. Odstránenie zistených nedostatkov je teda povinnosťou kontrolovaného subjektu a nemá žiadny vplyv na zodpovednosť účastníka konania za zistené porušenie zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko rozhodujúci je z hľadiska porušenia zákonom stanovenej povinnosti stav zistený v čase kontroly.

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 05.09.2023 a 09.02.2024, 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 povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zistených nedostatkov, 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 č. 250/2007 Z. z. 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 a 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.

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. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. 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. Prihliadnuté bolo na skutočnosť, že porušenie uvedenej povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo zistené v dvoch prípadoch.

V súvislosti s porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľovi nebolo umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamácie vybavil. Písomný doklad o vybavení reklamácie 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 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. Prihliadnuté bolo aj na skutočnosť, že porušenie uvedenej povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa bolo zistené v troch prípadoch. 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, 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 zákon o ochrane spotrebiteľa umožňuje uložiť 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 neprímerane 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/0142/04/23

V Nitre dňa 28.06.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj, 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: **AGROTEC Slovensko s.r.o.**
sídlo: **Zlatomoravecká cesta 431, 951 02 Pohranice**
IČO: **31 445 942**

na základe kontroly vykonanej dňa 23.08.2023 v prevádzkarni AGROTEC Slovensko s.r.o., Zlatomoravecká cesta 431, Pohranice, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 469/2023,

- **pre porušenie zákazu vyplývajúceho z ustanovenia § 4 ods. 2 písm. c) 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 nesmie používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách*, keď Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania v čl. V. Záruky za akosť bod 5.1. Kúpnej zmluvy č. KS_AGT_SK_2022_00170 zo dňa 02.08.2022 (príloha spotrebiteľského podnetu č. 469/2023) zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: *„Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že berú na vedomie, že predmet kúpy je použitý a že kúpna cena zodpovedá jeho stavu a roku výroby. Kupujúci vyhlasuje, že predmet kúpy kupuje tak ako stojí a leží. Kupujúci sa teda vzdáva akýchkoľvek nárokov z väd. Kupujúci zároveň vyhlasuje, že sa so stavom predmetu kúpy oboznámil prehliadkou a tento mu je dobre známy“*, keď uvedená podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa s ohľadom na § 53 ods. 4 písm. d) zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, nakoľko uvedená podmienka obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, keďže uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, preto je spotrebiteľ oprávnený uplatniť reklamáciu, t. j. zodpovednosť predávajúceho za vady, v prípade, že nedošlo k uplynutiu záručnej doby, pričom zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchyliť od zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia,

- **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 pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil motorové vozidlo Jeep Compass 1.5 MHEV Upland AT7 (VIN: ZACNJECA1NPR98291) s počtom najazdených 175 km (Kúpna zmluva č. KS_AGT_SK_2022_00170 zo dňa 02.08.2022, faktúra - daňový doklad č. 7055027093 zo dňa 26.08.2022, odovzdávací protokol zo dňa 26.08.2022), pričom dňa 27.01.2023 si uplatnil reklamáciu z dôvodu, že vozidlo pri jazde samovoľne brzdí a zároveň predmet reklamácie pristavil do servisu účastníka konania, avšak predmetná reklamácia 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 **700,- €** (slovom sedemsto eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 23.08.2023 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni AGROTEC Slovensko s.r.o., Zlatomoravecká cesta 431, Pohranice, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 469/2023 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 (ďalej len „Občiansky zákonník“). Pri výkone kontroly boli zistené nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 23.08.2023.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania v čl. V. Záruky za akosť bod 5.1. Kúpnej zmluvy č. KS_AGT_SK_2022_00170 zo dňa 02.08.2022 (príloha spotrebiteľského podnetu č. 469/2023) zakotvil nasledovnú zmluvnú podmienku: „Zmluvné strany výslovne vyhlasujú, že berú na vedomie, že predmet kúpy je použitý a že kúpna cena zodpovedá jeho stavu a roku výroby. Kupujúci vyhlasuje, že predmet kúpy kupuje tak ako stojí a leží. Kupujúci sa teda vzdáva akýchkoľvek nárokov z väd. Kupujúci zároveň vyhlasuje, že sa so stavom predmetu kúpy oboznámil prehliadkou a tento mu je dobre známy“, keď uvedená podmienka spôsobuje značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa s ohľadom na § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka, nakoľko uvedená podmienka obmedzuje práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady, keďže uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa, preto je spotrebiteľ oprávnený uplatniť reklamáciu, t. j. zodpovednosť predávajúceho za vady, v prípade, že nedošlo k uplynutiu záručnej doby, pričom zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od Občianskeho zákonníka v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia.

Ďalej bolo pri výkone kontroly inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil motorové vozidlo Jeep Compass 1.5 MHEV Upland AT7 (VIN: ZACNJECA1NPR98291) s počtom najazdených 175 km (Kúpna zmluva č. KS_AGT_SK_2022_00170 zo dňa 02.08.2022, faktúra - daňový doklad č. 7055027093 zo dňa 26.08.2022, odovzdávací protokol zo dňa 26.08.2022), pričom dňa 27.01.2023 si uplatnil reklamáciu z dôvodu, že vozidlo pri jazde

samovoľne brzdí a zároveň predmet reklamácie pristavil do servisu účastníka konania, avšak predmetná reklamácia 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.

Podľa vyjadrenia vedúceho servisu, ktoré je zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 23.08.2023, vozidlo sa od 07.03.2023 nachádza v servise účastníka konania, nakoľko sa do dnešného dňa nepodarilo vozidlo opraviť. Spotrebiteľovi bolo od 07.03.2023 poskytnuté náhradné vozidlo.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. c) a § 18 ods. 4 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/0142/04/23 zo dňa 05.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 06.06.2024.

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.

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

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 23.08.2023 vedúci servisu (prítomný pri kontrole) uviedol, že o kontrole oboznámi firmu.

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.

Podľa § 4 ods. 2 písm. c) zákona o ochrane spotrebiteľa *„Predávajúci nesmie používať nekalé obchodné praktiky a neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách.“*

Podľa § 52 ods. 1 Občianskeho zákonníka *„Spotrebiteľskou zmluvou je každá zmluva bez ohľadu na právnu formu, ktorú uzatvára dodávateľ so spotrebiteľom.“*

V zmysle § 53 ods. 1 prvá veta Občianskeho zákonníka *„Spotrebiteľské zmluvy nesmú obsahovať ustanovenia, ktoré spôsobujú značnú nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa (ďalej len „neprijateľná podmienka“).“*

Podľa § 53 ods. 4 písm. d) Občianskeho zákonníka *„Za neprijateľné podmienky uvedené v spotrebiteľskej zmluve sa považujú najmä ustanovenia, ktoré vylučujú alebo obmedzujú práva spotrebiteľa pri uplatnení zodpovednosti za vady alebo zodpovednosti za škodu.“*

Podľa § 54 ods. 1 Občianskeho zákonníka *„Zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou sa nemôžu odchýliť od tohto zákona v neprospech spotrebiteľa. Spotrebiteľ sa najmä*

nemôže vopred vzdať svojich práv, ktoré mu tento zákon alebo osobitné predpisy na ochranu spotrebiteľa priznávajú, alebo si inak zhoršiť svoje zmluvné postavenie.“.

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.“.

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. Ani k jednému z uvedených úkonov vo vzťahu k predmetnej reklamácií 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.

Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona o ochrane spotrebiteľa preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 23.08.2023, ako výsledku vykonanej kontroly. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. Uvedené vyplýva aj z ustálenej judikatúry v súvislosti s povinnosťou správnych orgánov postihovať správne delikty právnických osôb, napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR sp. zn. 10Sžo/68/2016 zo dňa 25.01.2017. V zmysle uvedeného rozsudku Najvyššieho súdu SR sú správne delikty právnických osôb postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu právnickej osoby. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Subjektom deliktu je právnická osoba spôsobilá na protiprávne konanie (tzv. deliktuálna spôsobilosť, ktorá je spojená s jej vznikom a existenciou). Účastník konania tak zodpovedá za porušenie povinnosti založenej na objektívnej zodpovednosti za správny delikt. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie. Zároveň správny orgán zdôrazňuje, že predmetom správneho konania je vyvodenie zodpovednosti za správne delikty 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 23.08.2023, 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 povinností zo strany účastníka konania, bolo spoľahlivo preukázané. Správny orgán zastáva názor, že v predmetnom prípade, s prihliadnutím na charakter a rozsah zistených nedostatkov, 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 zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách a 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.

Pri rozhodovaní o výške pokuty bolo prihliadnuté na to, že v Kúpnej zmluvy č. KS_AGT_SK_2022_00170 zo dňa 02.08.2022 bolo zistené porušenie zákazu používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách. Používať neprijateľné podmienky v spotrebiteľských zmluvách považuje správny orgán za závažné porušenie zákonom stanovených povinností, keďže takéto konanie je spôsobilé priamo založiť značnú nerovnosť v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Správny orgán zdôrazňuje, že spotrebiteľ často vzhľadom na nedostatok skúsenosti v danej oblasti (v porovnaní s predávajúcim) nie je objektívne schopný posúdiť charakter a možný dopad jednotlivých zmluvných podmienok, ktoré ho v konečnom dôsledku môžu pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho poškodiť. Požiadavka ochrany spotrebiteľa ako slabšej zmluvnej strany v spotrebiteľských zmluvných vzťahoch je prevtelená do zákazu používania neprijateľných podmienok v spotrebiteľských zmluvách, pričom v predmetnom prípade nebola naplnená.

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. Spotrebiteľovi vzniká ujma tým, že po celú dobu trvania protiprávneho stavu nie je riadne oboznámený s výsledkom reklamačného konania, na základe čoho nemôže podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky. 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. Z hľadiska času trvania protiprávneho konania správny orgán prihliadol na skutočnosť, že reklamácia spotrebiteľa uplatnená 27.01.2023 z dôvodu, že vozidlo pri jazde samovoľne brzdí, 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.

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.

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

Číslo: P/0144/04/23

V Nitre dňa 28.06.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj, 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: **Erik Kysel’ – UNIPARKET**

miesto podnikania: **Jilemnického 273/12, 937 01 Želiezovce**

IČO: **37 427 296**

na základe kontroly vykonanej dňa 09.08.2023 v sídle Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 429/2023,

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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 zmysle ktorého *predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na informácie*, keď pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – montáž laminátovej podlahy, nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie,

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 **300,- €** (slovom tristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.08.2023 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 429/2023 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 (ďalej len „Občiansky zákonník“). Zistené nedostatky sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 09.08.2023, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 09.08.2023.

Spotrebiteľ vo svojom podnete uvádza, že v decembri 2022 zakúpil od účastníka konania vodeodolnú laminátovú podlahu ARTEO AQUA protect 8 XL 54836 DUB KALYMNOS vrátane podložky pod podlahy Arbiton Secura Aquastop 5 mm a soklové lišty. Podľa vyjadrenia spotrebiteľa bola pri kúpe podlahy dohodnutá aj montáž. Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 429/2023 tvorí doklad o úhrade sumy 1 497,50 € dňa 13.12.2022 na bankový účet.

Dňa 25.07.2023 bola účastníkovi konania doručená výzva na zaslanie dokladov ku kontrole, potrebných k prešetreniu spotrebiteľského podnetu č. 429/2023. Na základe uvedenej výzvy účastník konania zaslal dňa 29.07.2023 na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj svoje vyjadrenie a SMS komunikáciu so spotrebiteľom (príloha spisového materiálu k spotrebiteľskému podnetu č. 429/2023). Vo svojom vyjadrení účastník konania okrem iného uviedol, že uvedenú zákazku realizoval na základe ústnej dohody. Predmetom dohody bola montáž laminátovej podlahy. Montáž podlahy mala byť realizovaná v mesiaci december 2022. Nakoľko pri obhliadke miesta realizácie účastník konania zistil, že miestnosť bola nedávno vybetónovaná, podklad bol mokrý, nevyzretý a nekvalitne vyrovnaný, preto zákazníkovi povedal, že laminátovú podlahu na tento podklad nepoloží. Je potrebné počkať na vyschnutie a vyzretie tohto podkladu. V mesiaci apríl 2023 znova vykonal obhliadku miestnosti, v ktorej mal vykonať montáž. Táto montáž bola vykonaná koncom mesiaca apríl 2023. Montáž bola realizovaná v spálni s tým, že sa malo pokračovať kuchyňou a chodbou. Nakoľko neboli v týchto miestnostiach dokončené elektrikárske a vodárenské práce, tak účastník konania odchádzal s tým, že ho pani K. upovedomí, kedy to bude pripravené.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – montáž laminátovej podlahy, nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa „Predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3.“.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.“.

Podľa § 632 Občianskeho zákonníka „*Ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.*“.

Ďalej správny orgán uvádza, že účastník konania mal spotrebiteľovi vystaviť písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, nakoľko k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie. Písomné potvrdenie o prevzatí objednávky je osvedčením o uzavretej zmluve a zhotoviteľ (predávajúci) je povinný ho vydať aj v prípade, že objednávateľ o vydanie nežiada. Práve písomné potvrdenie o prevzatí objednávky má pre spotrebiteľa značný význam, nakoľko je dôkazom zamedzujúcim prípadným sporom medzi zmluvnými stranami. Výkladom ustanovenia § 632 Občianskeho zákonníka možno dospieť k názoru, že zhotoviteľ nemá povinnosť vydať potvrdenie v dvoch prípadoch, a to ak sa dielo zhotovuje na počkanie, alebo ak zmluva bola uzavretá písomne.

Za zistený nedostatok, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 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/0144/04/23 zo dňa 05.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 05.06.2024.

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.

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

Ďalej správny orgán uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nedbanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. Pre posúdenie danej veci je teda relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 09.08.2023, ako výsledku vykonanej kontroly.

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 09.08.2023, z vyjadrenia a z predložených dokladov.

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 zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie tým, že nevydal písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, napriek tomu, že dielo – montáž laminátovej podlahy, nebolo zhotovené na počkanie. Správny orgán poznamenáva, že pod riadnym poskytnutím služby sa rozumie činnosť predávajúceho v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Správny orgán taktiež prihliadol na skutočnosť, že účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z ustanovenia § 632 Občianskeho zákonníka. Písomné vyhotovenie objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela. Zároveň správny orgán prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol. Správny orgán vzal do úvahy aj celkovú hodnotu predmetného diela, t. j. 1 497,50 €.

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 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.

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

Číslo: P/0145/04/23

V Nitre dňa 28.06.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj, 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: **SOLID plus s.r.o.**
sídlo: **Kalnická cesta 1/B, 934 01 Levice**
IČO: **46 439 692**

na základe kontroly vykonanej dňa 08.09.2023 a 14.12.2023 v prevádzkarni SOLID plus s.r.o., Kalnická cesta 1/B, Levice, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 445/2023,

- **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*, keď v čase kontroly dňa 14.12.2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 445/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie poskytnutej služby (inštalácia robotickej kosačky Husqvarna Automower 105), uplatnenej prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.08.2023, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,
- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 10 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 viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie*, keď v čase kontroly dňa 14.12.2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 445/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nezaevidoval v evidencii o reklamáciách reklamáciu poskytnutej služby (inštalácia robotickej kosačky Husqvarna Automower 105), ktorú si spotrebiteľ uplatnil prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.08.2023,

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 **300,- €** (slovom tristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 08.09.2023 a 14.12.2023 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni SOLID plus s.r.o., Kalnická cesta 1/B, Levice, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 445/2023 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.

Na základe dokladov predložených účastníkom konania a dokladov zaslaných spotrebiteľom bolo inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil robotickú kosačku Husqvarna Automower 105 v hodnote 799,90 € (faktúra č. 20231311 zo dňa 09.06.2023). Robotická kosačka bola spotrebiteľovi dodaná dňa 04.07.2023, pričom zo strany účastníka konania bola vykonaná aj jej inštalácia, ktorá zahŕňala polozenie vodiaceho kábla do trávnik a nastavenie kosačky. Spotrebiteľovi bola za vykonanú službu účtovaná suma 350,- € (faktúra č. 20231577 zo dňa 06.07.2023). Podľa vyjadrenia konateľa účastníka konania, ktoré je zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 08.09.2023, spotrebiteľ doposiaľ neuhradil sumu za vykonanú montáž robotickej kosačky (upomienka zo dňa 27.07.2023 na úhradu sumy 350,- € tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu č. 445/2023). Dňa 09.08.2023 došlo zo strany spotrebiteľa k uplatneniu reklamácie poskytnutej služby (inštalácia robotickej kosačky Husqvarna Automower 105).

Ďalej podľa vyjadrenia p. Š., ktoré je zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 08.09.2023, bolo spotrebiteľovi dňa 15.08.2023 vykonané nastavenie kosačky. Uvedenú skutočnosť potvrdzuje aj vyjadrenie spotrebiteľa v e-maile zo dňa 03.11.2023, adresovanom na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, v ktorom uviedol, že dňa 15.08.2023 prišiel zamestnanec predávajúceho a vykonal prestavenie kosačky.

Zároveň podľa vyjadrenia p. Š., ktoré je zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 14.12.2023, e-mail spotrebiteľa zo dňa 09.08.2023 nepovažoval za reklamáciu, ale výjazd bol z dôvodu, že išlo o telefonickú dohodu o znovu vysvetlenie obsluhy a nastavenie kosačky, nie o vadu výrobku alebo montáže, na základe čoho spotrebiteľ prisľúbil vyplatenie montáže, k čomu nedošlo. Z toho dôvodu nebol e-mail zo dňa 09.08.2023 zaevidovaný ako reklamácia a spotrebiteľovi nebol vydaný doklad o vybavení reklamácie. E-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania tvorí prílohu spotrebiteľského podnetu č. 445/2023 a túto komunikáciu predložil aj účastník konania.

V čase kontroly dňa 14.12.2023 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 445/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie poskytnutej služby (inštalácia robotickej kosačky Husqvarna Automower 105), uplatnenej prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.08.2023, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Ďalej bolo v čase kontroly dňa 14.12.2023 vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 445/2023 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nezaevidoval v evidencii o reklamáciách reklamáciu poskytnutej služby (inštalácia robotickej kosačky Husqvarna Automower 105), ktorú si spotrebiteľ uplatnil prostredníctvom e-mailu zo dňa 09.08.2023.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 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/0145/04/23 zo dňa 05.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 05.06.2024.

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.

Dňa 06.06.2024 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení cituje časť textu z e-mailu zo dňa 09.08.2023, ktorý mu bol doručený od spotrebiteľa, a to nasledovne: „...*pretože ja nereklamujem robotickú kosačku, ale na požadované vodiace káble od obrubníka, neinštalovanie*“. K tomu účastník konania uvádza, že na základe tejto nezrozumiteľnej vety bol spotrebiteľ kontaktovaný telefonicky a následne bolo vykonané opätovné predvedenie a nastavenie kosačky. Inštalácia bola podľa účastníka konania vykonaná na 100 % správne vzhľadom na povahu terénu. Všetky podklady majú zamestnanci, ktorí vykonali kontrolu. Vzhľadom na agresívnu komunikáciu zákazníka, osočovanie, neustále sa meniacu rétoriku a dôvody, pre ktoré nechce uhradiť montáž kosačky, pristúpil účastník konania k tomuto riešeniu. Ani ku dňu podania tohto vyjadrenia k oznámeniu o začatí správneho konania nie je podľa účastníka konania vyplatená montáž zo strany zákazníka, čo už účastník konania rieši súdnou cestou. Zákazník kosačku naďalej využíva a kosí s ňou. Účastník konania podotýka, že zákazník bol vybavený k maximálnej spokojnosti, napriek tomu si v komunikácii neustále vymýšľal, napr. že nedostal daňový doklad ku kúpe kosačky, pričom na základe neho uhradil aj cenu, o čom svedčí jeho e-mail, kde oznamuje úhradu a VS úhrady. Ak sa v takýchto prípadoch predávajúci stratí v tých nekonečných e-mailoch a posprietaných vetách od zákazníka, je podľa účastníka konania možné, že niečo opomenul. Účastník konania si stojí z svojím názorom, že zákazníka vybavil iným spôsobom – na základe telefonického dohovoru uskutočnili výjazd zdarma na opätovné vysvetlenie používania kosačky. Záverom žiada o zohľadnenie podaného vyjadrenia.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.12.2023 konateľ účastníka konania (prítomný pri kontrole) uviedol, že e-mail z 09.08.2023 nebol zaevidovaný ako reklamácia, pretože text „... *ja nereklamujem robotickú kosačku, ale na požadované vodiace káble od obrubníka, neinštalovanie*“, nedával z technického hľadiska zmysel. Na základe tejto zmätočnej vety kontaktovali p. B. telefonicky a ešte raz mu vysvetlili, že sa nejedná o závalu stroja ani montáže. V telefonáte pochopil, ale pre spokojnosť zákazníka sa dohodli na ďalšom výjazde, kde mu znovu vysvetlí princíp a nastavenie stroja, s čím súhlasil a prisľúbil úhradu inštalácie.

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. Správny orgán zdôrazňuje, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil robotickú kosačku Husqvarna Automower 105, pričom zo strany účastníka konania bola vykonaná aj jej inštalácia, ktorá zahŕňala polozenie vodiaceho kábla do trávnik a nastavenie kosačky. Spotrebiteľ v e-maile zo dňa 09.08.2023 účastníkovi konania uviedol, že „... ja nereklamujem robotickú kosačku, ale na požadované vodiace káble od obrubníka, neinštalovanie...“, z obsahu ktorého je zrejme, že predmetom reklamácie nebola robotická kosačka, ale jej inštalácia, a teda v predmetnom prípade sa jednalo o reklamáciu poskytnutej služby. 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. 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. 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. Pri hodnotení dôkazov správny orgán vychádzal najmä zo skutkového stavu zisteného pri kontrole a zaznamenaného v inšpekčnom zázname zo dňa 14.12.2023, ktorý považuje za nepochybne zistený.

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.“*

Zákon o ochrane spotrebiteľa vyslovene neustanovuje formu alebo vzor pre písomný doklad o vybavení reklamácie, avšak zo samotného znenia ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa jednoznačne vyplýva, že doklad musí byť vydaný zo strany predávajúceho, pričom by mal obsahovať okrem identifikácie reklamácie a spotrebiteľa, aj základné údaje vo vzťahu k spôsobu riešenia reklamácie spotrebiteľa a odôvodnenie tohto postupu, a to v takom rozsahu, aby spotrebiteľovi mohol slúžiť aj ako podklad pre vykonanie ďalších úkonov, napr. v rámci súdneho konania, čiže musí mať preukaznú hodnotu.

Podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa *„Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.“*

Vo vzťahu k porušenému § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uvádza, že zákon presne určuje povinnosť zaevidovať reklamáciu v evidencii o reklamáciách. Evidencia o reklamáciách plní funkciu zdroja informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľov v prípade výskytu vad výrobkov. Správny orgán v súvislosti s porušením § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa uvádza, že účastník konania bol povinný zaevidovať do evidencie reklamácií aj reklamáciu spotrebiteľa

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 zistených nedostatkov, 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 o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľovi nebolo umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamácie vybavil. Písomný doklad o vybavení reklamácie 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 čas trvania reklamačného konania 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 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.

Vo vzťahu k porušenému § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uvádza, že zákon presne určuje pre predávajúceho povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách a ktoré údaje má evidencia reklamácií obsahovať, pričom plní funkciu zdroja informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľov v prípade výskytu vady výrobkov alebo služieb. Dôsledné vedenie evidencie o reklamáciách predávajúcim a jej predloženie orgánu dozoru na nazretie je dôležité, nakoľko po jej predložení je možné spoľahlivo preveriť postup predávajúceho v rámci reklamačného konania.

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.

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

Číslo: P/0017/04/24

V Nitre dňa 28.06.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj, 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: **META-GAS, spol. s r.o.**
sídlo: **Puškinova 1529/15, 924 01 Galanta**
IČO: **36 256 391**

na základe kontroly vykonanej dňa 09.04.2024 v prevádzkarni META-GAS, spol. s r. o., Nám. Kossútha 4229/1, Komárno, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 100/2024,

- **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*, keď v čase kontroly dňa 09.04.2024 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 100/2024 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie vaňovej batérie IRIS NEW 94473/1,0 100 mm, uplatnenej dňa 29.01.2024, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie,

- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 10 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 viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie*, keď v čase kontroly dňa 09.04.2024 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 100/2024 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nezaevidoval v evidencii o reklamáciách reklamáciu vaňovej batérie IRIS NEW 94473/1,0 100 mm, ktorú si spotrebiteľ uplatnil dňa 29.01.2024,

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 **300,- €** (slovom tristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 09.04.2024 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) kontrolu v prevádzkarni META-GAS, spol. s r. o., Nám. Kossútha 4229/1, Komárno, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 100/2024 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.

V čase kontroly dňa 09.04.2024 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 100/2024 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil dňa 02.11.2023 vaňovú batériu IRIS NEW 94473/1,0 100 mm v hodnote 60,24 €, pričom dňa 29.01.2024 si uplatnil u účastníka konania reklamáciu. Účastník konania vydal spotrebiteľovi potvrdenie o prijatí reklamácie – Dodací list zo dňa 29.01.2024. Podľa vyjadrenia vedúceho pobočky p. F. G., ktoré je zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 09.04.2024, výrobok bol zaslaný dodávateľovi. Dodávateľ vykonal opravu reklamovaného výrobku. Spotrebiteľ reklamovaný výrobok prevzal v 30-dňovej lehote na vybavenie reklamácie. Podľa vyjadrenia vedúceho pobočky bol spotrebiteľovi odovzdaný opravený výrobok spolu s dokladom vydaným dodávateľom – Správa o vykonaní opravy: 49300085 (dátum vykonania opravy: 12.02.2024, výmena kartuše v tele batérie, pečiatka spoločnosti NOVASERVIS FERRO SK s.r.o., podpis), žiadny iný doklad o vybavení reklamácie nebol spotrebiteľovi odovzdaný.

Prílohu spotrebiteľského podnetu č. 100/2024 tvoria nasledovné doklady: doklad o kúpe – blok z ERP č. 8 zo dňa 02.11.2023; dodací list zo dňa 29.01.2024 (potvrdenie o uplatnení reklamácie); fotokópia dokladu o kúpe – blok z ERP zo dňa 02.11.2023, na ktorom je uvedené „*kartuša nefunguje nereaguje na teplú – studenú vodu*“; správa o vykonaní opravy: 49300085 (dátum vykonania opravy: 12.02.2024); správa o vykonaní opravy: 49300085 (dátum vykonania opravy: 12.02.2024) s pečiatkou spoločnosti NOVASERVIS FERRO SK s.r.o.; fotografia predmetného výrobku.

V čase kontroly dňa 09.04.2024 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 100/2024 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie vaňovej batérie IRIS NEW 94473/1,0 100 mm, uplatnenej dňa 29.01.2024, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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 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...“.*

Taktiež bolo v čase kontroly dňa 09.04.2024 vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 100/2024 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nezaevidoval v evidencii o reklamáciách reklamáciu vaňovej batérie IRIS NEW 94473/1,0 100 mm, ktorú si spotrebiteľ uplatnil dňa 29.01.2024.

Podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa „*Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie..“.*

Vo vzťahu k porušenému § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uvádza, že zákon presne určuje povinnosť zaevidovať reklamáciu v evidencii o reklamáciách. Evidencia o reklamáciách plní funkciu zdroja informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľov v prípade výskytu väd výrobkov. Správny orgán v súvislosti s porušením § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa uvádza, že účastník konania bol povinný zaevidovať do evidencie reklamácií aj reklamáciu spotrebiteľa.

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 9 a § 18 ods. 10 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/0017/04/24 zo dňa 30.05.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 31.05.2024.

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.

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

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 09.04.2024 vedúci pobočky (prítomný pri kontrole) uviedol, že súhlasí.

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.

Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 09.04.2024, ako výsledku vykonanej kontroly. 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.

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 09.04.2024, 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 zistených nedostatkov, 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 o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

V súvislosti s porušením povinnosti vyplývajúcej z § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa, správny orgán prihliadol na skutočnosť, že spotrebiteľovi nebolo umožnené, aby mal k dispozícii doklad preukazujúci skutočnosť, akým spôsobom predávajúci reklamácie vybavil. Písomný doklad o vybavení reklamácie 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 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 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.

Vo vzťahu k porušenému § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uvádza, že zákon presne určuje pre predávajúceho povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách a ktoré údaje má evidencia reklamácií obsahovať, pričom plní funkciu zdroja informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľov v prípade výskytu vady výrobkov alebo služieb. Dôsledné vedenie evidencie o reklamáciách predávajúcim a jej predloženie orgánu dozoru na nazretie je dôležité, nakoľko po jej predložení je možné spoľahlivo preveriť postup predávajúceho v rámci reklamačného konania.

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.

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

Číslo: P/0020/04/24

V Nitre dňa 28.06.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj, 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: **Štefan Garabík - SGAR - SERVIS**
miesto podnikania: **951 43 Čakajovce 11**
IČO: **37 647 725**

na základe kontroly vykonanej dňa 16.01.2024 v sídle Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 636/2023,

- **pre porušenie zákazu podľa ustanovenia § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 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 zmysle ktorého *predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať právo na informácie*, keď pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – vykonanie servisných prác na motorovom vozidle Škoda Favorit (EČV: GA329AO), nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie,
- **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 16 ods. 1 písm. a), 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 obchodné meno, miesto podnikania fyzickej osoby a množstvo výrobku*, keď pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania vystavil spotrebiteľovi dodací list zo dňa 10.09.2023 v celkovej účtovanej sume 873,- € (príloha spotrebiteľského podnetu č. 636/2023), avšak tento doklad neobsahoval obchodné meno, miesto podnikania fyzickej osoby a množstvo výrobkov u položiek motorový olej 10W40, chladiaca G12, BODY 933, BODY 900, brzdovka).

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 16.01.2024 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle Inšpektorátu SOI v Nitre pre Nitriansky kraj, Staničná 9, 950 50 Nitra, bez prítomnosti účastníka konania ako kontrolovaného subjektu, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 636/2023 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 (ďalej len „*Občiansky zákonník*“). Zistené nedostatky sú zdokumentované v inšpekčnom zázname zo dňa 16.01.2024, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 17.01.2024.

Pri výkone kontroly bolo inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nevydal spotrebiteľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, ktoré musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia, napriek tomu, že dielo – vykonanie servisných prác na motorovom vozidle Škoda Favorit (EČV: GA329AO), nebolo zhotovené na počkanie, čím účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie.

Ďalej bolo pri výkone kontroly inšpektormi SOI zistené, že účastník konania vystavil spotrebiteľovi dodací list zo dňa 10.09.2023 v celkovej účtovanej sume 873,- € (príloha spotrebiteľského podnetu č. 636/2023), avšak tento doklad neobsahoval obchodné meno, miesto podnikania fyzickej osoby a množstvo výrobkov u položiek motorový olej 10W40, chladiaca G12, BODY 933, BODY 900, brzdovka).

Za zistené nedostatky, a tým aj za preukázané porušenie § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1; § 16 ods. 1 písm. a), d) 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/0020/04/24 zo dňa 05.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky prostredníctvom Ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 05.06.2024.

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.

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

Dňa 19.12.2023 bolo na Inšpektorát SOI v Nitre pre Nitriansky kraj doručené vyjadrenie účastníka konania k spotrebiteľskému podnetu č. 636/2023. Účastník konania vo svojom vyjadrení

okrem iného uviedol, že podniká síce v oblasti dopravy a je vlastníkom SGAR-SERVIS, ale v prípade pána H. prijal prácu na požiadanie svojho kamaráta, ako protikamarátsku pomoc a službu a nie za účelom finančného zisku od zákazníka. Pán H. sa vykresľuje, ako údajný poškodený, ktorý si našiel šikovný východiskový bod v snahe o presun zodpovednosti na iných, t. j. zainteresovať inštitúcie priamo súvisiacich s kompetentnosťou a tým dosiahnuť výsledky. Keď sa účastník konania pýtal kamaráta, prečo sa preňho prihovoril, ved' dotyčný nevie prijať nepríjemnú skutočnosť o tom, že je vlastníkom 30 ročného vozidla, ktorý sa už pohybuje v cestnej premávke ako veterán a oprava takého auta je finančne dosť náročná, odpovedal: pán H. už u nás nepracuje, a odmietam ho nielen ako kolegu, ale aj ako človeka ako takého. Ďalej uviedol, že pán H. ho v minulom roku poprosil o pomoc cez dobrého kamaráta s tým, že prešiel niekoľko servisov v Nitre a v okolí a nikde mu nevedeli pomôcť s karburátorom, následne účastník konania problém vyriešil a on spokojný odchádzal domov. Tento rok sa ozval znova, žiadal o pomoc, nakoľko mu niekto auto „šuchol“ pri parkovaní. Dohodli sa ústne, SMS správami a cez internetový komunikačný systém Whatsapp, že niektoré problémy vyriešiť účastník konania vie, ale klampiarske a lakýrnicke práce mu možno vie sprostredkovať. Účastník konania obvolal svojich kamarátov a informoval pána H., ktorý to bral na vedomie a súhlasil. SMS správy sa účastníkovi konania automaticky vymazávajú, ale komunikáciu cez Whatsapp zaslal v prílohe. Pán H. požiadala účastníka konania, aby sa suma 1 500 € neprekročila, takúto sumu bol ochotný investovať do opravy auta. Účastník konania mohol túto informáciu zneužiť vo svoj prospech, ale nesnaží sa o klamstvo, zavádzanie a obohacovanie. Pán H. bol vždy informovaný, každý krok sa prehodnotil, o materiáloch a technických postupoch bol taktiež poučený. Pán H. bral na vedomie celý technický proces a súhlasil. Zastavila ich iba jedna bariéra a to nastriekaná „pôvodná farba auta“. Pôvodný odtieň farby auta, konkrétne číslo farby je uvedený v technickom preukaze auta, podľa toho bola farba namiešaná a nanosená na poškodené, následne opravené časti auta. Pre pána H. je pôvodná farba „momentálna farba“, ktorej číslo nie je nikde uvedené a nie je namiešateľné a je tu problém, pretože pán H. pred objektívnymi argumentami a pred faktami zatvára oči. Pán H. bol o všetkých úkonoch v súvislosti s opravou jeho auta informovaný, čo bral vždy na vedomie a súhlasil, vždy došlo k ústnej dohode, iba v jednom prípade nie, keď si vypýtal kontaktné údaje na lakýrnika, kedy mu nebolo vyhovené (ochrana osobných údajov). Účastník konania zhrnul, že pán H. prišiel požiadať o pomoc s karburátorom ako známi jeho dobrého kamaráta a následne po roku požiadala o podporu pri vyriešení problému súvisiaceho s klampiarskymi a lakýrnickymi prácami. Účastník konania mu poradil a on radu prijal. Nežiadal potvrdenie o prevzatí objednávky, ani faktúru, ani žiadny iný doklad. Pán H. požiadala o pomoc pri výmene oleja, filtrov a striekanie podvozku, v čom účastník konania vedel pomôcť za minimálnu hodnotu, ktorú on bral na vedomie, súhlasil a aj zaplatil, auto prevzal dňa 11.10.2023 a na aute aj odišiel. Pán H. bol dňa 27.10.2023 vyzozumený listom cez mailovú komunikáciu a aj ústne, ako sa dajú riešiť a následne odstrániť chyby na jeho 30 ročnom aute. Bolo mu poskytnuté poradenstvo, ako sa auto po rokoch opotrebováva, ako materiály starnú a jednotlivé časti auta strácajú pôvodné vlastnosti. O kozmetickom prístupe k autu ho účastník konania tiež poučil. Materiály Body 933 a Body 900 sú materiály mäkké a pružné a zostávajú tieto vlastnosti aj naďalej nemenné, aby odolali vonkajšiemu pôsobeniu zosponu podvozku. Pán H. bol o skutočnosti týchto vlastnostiach materiálu informovaný a poučený.

K tomu správny orgán uvádza, že účastník konania mal spotrebiteľovi vystaviť písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, nakoľko k zhotoveniu diela nedošlo na počkanie. Písomné potvrdenie o prevzatí objednávky je osvedčením o uzavretej zmluve a zhotoviteľ (predávajúci) je povinný ho vydať aj v prípade, že objednávateľ o vydanie nežiada. Práve písomné potvrdenie o prevzatí objednávky má pre spotrebiteľa značný význam, nakoľko je dôkazom zamedzujúcim prípadným sporom medzi zmluvnými stranami. Výkladom ustanovenia § 632 Občianskeho zákonníka možno dospieť k názoru, že zhotoviteľ nemá povinnosť vydať potvrdenie v dvoch prípadoch, a to ak sa dielo zhotovuje na počkanie, alebo ak zmluva bola uzavretá písomne.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa „Predávajúci nesmie upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3“.

Podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „Každý spotrebiteľ má právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru a kontroly (ďalej len „orgán dozoru“) a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.“

Podľa § 632 Občianskeho zákonníka „Ak nedôjde k zhotoveniu diela na počkanie, zhotoviteľ je povinný vydať objednávateľovi písomné potvrdenie o prevzatí objednávky. Potvrdenie musí obsahovať označenie predmetu diela a ďalej jeho rozsah, akosť, cenu za vykonanie diela a čas jeho zhotovenia.“

Čo sa týka vystaveného dodacieho listu zo dňa 10.09.2023 pre spotrebiteľa, správny orgán dáva do pozornosti, že podľa § 16 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa „Predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedený: a) obchodné meno a sídlo predávajúceho, prípadne miesto podnikania fyzickej osoby, b) adresa prevádzkarne, c) dátum predaja, d) názov a množstvo výrobku alebo druh služby, e) cena jednotlivého výrobku alebo služby a celková cena, ktorú spotrebiteľ zaplatil.“

Ďalej správny orgán uvádza, že účastník konania ako predávajúci zodpovedá za porušenie povinností vyplývajúcich zo zákona o ochrane spotrebiteľa objektívne, tzn. bez ohľadu na zavinenie (úmysel, nebanlivosť), ako aj bez ohľadu na okolnosti, ktoré daný výsledok – porušenie zákona, spôsobili. Pre posúdenie danej veci je teda relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 16.01.2024, ako výsledku vykonanej kontroly.

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 16.01.2024, z vyjadrenia a z predložených dokladov.

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 zákazu upierať spotrebiteľovi právo na informácie a povinnosti vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku, v ktorom je uvedené obchodné meno, miesto podnikania fyzickej osoby a množstvo výrobku. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutými ustanoveniami zákona o ochrane spotrebiteľa.

Správny orgán vzal do úvahy, že účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na informácie tým, že nevydal písomné potvrdenie o prevzatí objednávky v zmysle § 632 Občianskeho zákonníka, napriek tomu, že dielo – vykonanie servisných prác na motorovom vozidle Škoda Favorit (EČV: GA329AO), nebolo zhotovené na počkanie. Správny orgán poznamenáva, že pod riadnym poskytnutím služby sa rozumie činnosť predávajúceho v súlade so zmluvne dohodnutými podmienkami alebo v súlade so zákonnými podmienkami. Správny orgán taktiež prihliadol na skutočnosť, že účastník konania mal vzhľadom na charakter služby rešpektovať úpravu vyplývajúcu z ustanovenia § 632 Občianskeho zákonníka. Písomné vyhotovenie objednávky obsahuje všetky dôležité údaje potrebné pre spotrebiteľa, o ktoré sa spotrebiteľ môže oprieť v prípade sporov s predávajúcim pri vyhotovovaní diela. Zároveň správny orgán prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie, vzhľadom na zistený nedostatok v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Správny orgán prihliadol ku skutočnosti, že účastník konania účastník konania vystavil spotrebiteľovi dodací list zo dňa 10.09.2023 v celkovej účtovanej sume 873,- €, avšak tento doklad neobsahoval obchodné meno, miesto podnikania fyzickej osoby a množstvo výrobkov u položiek motorový olej 10W40, chladiaca G12, BODY 933, BODY 900, brzdovka). Absencia týchto údajov znemožňuje spotrebiteľovi dôslednú kontrolu správnosti účtovania a môže sťažiť, prípadne aj znemožniť uplatnenie reklamácie. Doklad o kúpe je potvrdením existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a kupujúcim, tzn. spotrebiteľom. 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 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 budúca 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.

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

Číslo: P/0035/04/24

V Nitre dňa 27.06.2024

R O Z H O D N U T I E

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „SOI“) v Nitre pre Nitriansky kraj, 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: **HouseGarden s.r.o.**
sídlo: **Odbojárov 678, 955 1 Tovarníky**
IČO: **36 845 329**

na základe kontroly vykonanej dňa 24.05.2024 v prevádzkarni HouseGarden, Odbojárov 678, Tovarníky, zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. **313/2024**,

■ **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 24.05.2024 pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 313/2024 bolo inšpektormi SOI zistené, že reklamácia výrobku – GRAVITY 1050 gril na drevené uhlie s udiarňou Masterbuilt v cene 899,- EUR, ktorú spotrebiteľ uplatnil mailom zo dňa 05.04.2024 z dôvodu, že sa prepálil komín, nebola zo strany účastníka konania vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (predávajúci predmetnú reklamáciu vybavil emailom zo dňa 09.05.2024, pričom reklamáciu zamietol s odvolaním sa na vyjadrenie výrobcu)

■ **pre porušenie povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 10 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 viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie*, keď v čase kontroly dňa 24.05.2024 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 313/2024 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nezaevidoval do evidencie reklamácií reklamáciu výrobku – GRAVITY 1050 gril na drevené uhlie s udiarňou Masterbuilt v cene 899,- EUR, ktorú spotrebiteľ uplatnil mailom zo dňa 05.04.2024 z dôvodu, že sa prepálil komín

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 **300,- €** (slovom tristo eur).

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.05.2024 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu v prevádzkarni HouseGarden, Odbojárov 678, Tovarníky, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podnetu č. 313/2024 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 aj „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.

V čase kontroly dňa 24.05.2024 bolo pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 313/2024 inšpektormi SOI zistené, že spotrebiteľ si od účastníka konania zakúpil výrobok GRAVITY 1050 gril na drevené uhlie s udiarňou Masterbuilt v cene 899,- EUR (prílohu podnetu tvorí faktúra č. 10230076 zo dňa 27.01.2023 - objednávka č. 2301072 zo dňa 26.01.2023).

Spotrebiteľ si na predmetný výrobok uplatnil reklamáciu emailom dňa 05.04.2024 z dôvodu, že sa prepálil komín (email zo dňa 05.04.2024, ktorý bol zaslaný spotrebiteľom predávajúcemu, prostredníctvom ktorého si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu a email zo dňa 05.04.2024, v ktorom spotrebiteľ zaslal fotodokumentáciu výrobku k reklamácií predávajúcemu, tvoria prílohu podnetu č. 313/2024). Reklamácia bola uplatnená po 12 mesiacoch od kúpy výrobku.

Prílohu podnetu č. 313/2024 tvoria aj nasledovné doklady:

- email zo dňa 11.04.2024 zaslaný predávajúcim spotrebiteľovi, v ktorom predávajúci uviedol, že fotky preposiela do výroby a bude čakať na vyjadrenie, zároveň predávajúci požaduje od spotrebiteľa čísla dielov, ktoré je nutné vymeniť,
- email zo dňa 07.05.2024 zaslaný spotrebiteľom predávajúcim, v ktorom spotrebiteľ upozorňuje na nevybavenú reklamáciu zo dňa 05.04.2024 – prepálil sa komín grilu a farba na povrchu grilu sa začala lúpať a gril začal hrdzavieť,
- email zo dňa 07.05.2024 zaslaný predávajúcim spotrebiteľovi, v ktorom predávajúci uviedol, že čaká na naskladnenie náhradných dielov a následne ich prepošle spotrebiteľovi,
- email zo dňa **9.05.2024** zaslaný predávajúcim spotrebiteľovi, v ktorom predávajúci uviedol vyjadrenie výrobcu. „ V grile Gravity Series je v spodnej časti ohnisko vyložené keramikou šamotovou tehlo odolnou voči v vysokým teplotám. Tehly sú založené kovovými plechmi, ktoré slúžia na ochranu pri preprave a sú vytvorené tak, aby sa časom rozpadli. Záruka sa nevzťahuje na povrchovú úpravu farby a hrdzu, pretože to je prirodzený jav, a môže sa vytvoriť pri bežnom používaní,“ V emaille zo dňa 09.05.2024 predávajúci ďalej uviedol, že náhradné diely objednal ale v zmysle vyjadrenia výrobcu výmena nie je potrebná. Predávajúci uviedol, že pokiaľ bude spotrebiteľ požadovať náhradné diely, môže mu ich poslať. **Predávajúci reklamáciu zamietol ako nepodstatnú.**

Na základe uvedených skutočností možno konštatovať, že reklamácia výrobku – GRAVITY 1050 gril na drevené uhlie s udiarňou Masterbuilt v cene 899,- EUR, ktorú spotrebiteľ **uplatnil mailom zo dňa 05.04.2024** z dôvodu, že sa prepálil komín, nebola zo strany účastníka konania vybavená v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (predávajúci predmetnú reklamáciu **vybavil emailom zo dňa 09.05.2024**, pričom reklamáciu zamietol s odvolaním sa na vyjadrenie výrobcu.

Taktiež bolo v čase kontroly dňa 24.05.2024 vo vyššie uvedenej prevádzkarni pri prešetrení spotrebiteľského podnetu č. 313/2024 inšpektormi SOI zistené, že účastník konania nezaevidoval v evidencii o reklamáciách reklamáciu výrobku – **GRAVITY 1050 gril na drevené uhlie s udiarňou Masterbuilt v cene 899,- EUR**, ktorú spotrebiteľ uplatnil mailom zo dňa 05.04.2024 z dôvodu, že sa prepálil komín.

Za zistené nedostatky a tým aj za preukázané porušenie § 18 ods. 4 a § 18 ods. 10 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 reklámia 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.“*

Podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa *„Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.“*

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania č. P/0035/04/24 zo dňa 13.06.2024 do jeho aktivovanej elektronickej schránky, ktoré bolo účastníkovi konania doručené dňa 14.06.2024.

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.

Dňa 21.06.2024 bolo doručené vyjadrenie účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania. Účastník konania uviedol, že si každého zákazníka vážia a chcú im vyhovieť k ich spokojnosti. Z uvedeného dôvodu reklamáciu nezamietli aj napriek tomu, že výrobca nepovažuje reklamovanú časť produktu za výrobnú vadu. Zákazníkovi preto navrhli dodávku náhradných

dielov, ktoré považuje za poškodené. Zákazník im mailom zo dňa 19.04.2024 zaslali náhradné diely, ktoré požaduje vymeniť. Predmetnú reklamáciu mohli začať riešiť až po doplnení zákaznikom 19.04.2024 a tým začať reklamáciu vybavovať. Reklamované diely naskladnili ale vzhľadom na to, že zákazník svoju požiadavku zmenil, v lehote 30 dní od 19.04.2024 predmetnú reklamáciu zamietli. Vzniknutá situácia ich veľmi mrzí aj preto, že je to prvá sťažnosť za 15 rokov ich pôsobenia.

K tomu správny orgán uvádza, že *zo spisového materiálu nepochybne vyplýva, že spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu na výrobok – GRAVITY 1050 gril na drevené uhlie s udiarňou Masterbuilt v cene 899,- EUR z dôvodu prepálenia komína a to mailom zo dňa 05.04.2024, ktorý bol zaslaný účastníkovi konania ako predávajúcemu. Dňa 05.04.2024 spotrebiteľ zaslal účastníkovi konania aj fotodokumentáciu reklamovaného výrobku. Správny orgán zdôrazňuje, že účastník konania ako predávajúci je zodpovedný za vybavovanie reklamácií v súlade s právnymi predpismi a nemôže sa zbaviť zodpovednosti za nedodržanie lehoty 30 dní na vybavenie reklamácie s odôvodnením, že spotrebiteľ až 19.04.2024 zaslal náhradné diely, ktoré požaduje vymeniť. Účastník konania ako predávajúci je ten, kto má posúdiť uplatnenú reklamáciu, resp. zabezpečiť posúdenie uplatnenej reklamácie a vybaviť reklamáciu v zákonnej lehote 30 dní od jej uplatnenia.*

V čase kontroly dňa 24.05.2024 bol prítomný administratívny pracovník p. S. L., ktorý vo svojej vysvetlivke v inšpekčnom zázname zo dňa 24.05.2024 uviedol, že reklamovaný tovar nebol dodaný s reklamačným formulárom a nebolo tak možné zistiť závalu. K tomu správny orgán uvádza, že z emailovej komunikácie medzi spotrebiteľom a právajúcim vyplýva, že predávajúci od spotrebiteľa nežiadal o dodanie reklamovaného tovaru, reklamáciu preposlal do výroby a čakal na vyjadrenie výrobcu a na základe vyjadrenia výrobcu predávajúci reklamáciu zamietol ako neopodstatnenú.

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.

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 v súlade so zákonom.

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.

Pre posúdenie danej veci je relevantné, že k porušeniu zákona preukázateľne došlo konaním, ktoré je podrobne popísané vyššie a ktoré je súčasťou popisu skutku v inšpekčnom zázname zo dňa 24.05.2024, ako výsledku vykonanej kontroly.

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 24.05.2024, ktorý považuje za nepochybné zistený, ako aj z vyjadrení účastníka konania.

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 zistených nedostatkov, 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 najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a povinnosti zaevidovať reklamáciu do evidencie o reklamáciách. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa.

Nedodržanie zákonného postupu pri vybavovaní reklamácií je spôsobilé sťažiť spotrebiteľovi vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich zo zodpovednosti predávajúceho za vady predaného

výrobku. Spotrebiteľ je následne nútený domáhať sa svojich práv cestou správneho orgánu, čím sa môže 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.

Vo vzťahu k porušenému § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uvádza, že zákon presne určuje pre predávajúceho povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách a ktoré údaje má evidencia reklamácií obsahovať, pričom evidencia o reklamáciách plní funkciu zdroja informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľov v prípade výskytu väd výrobkov. Dôsledné vedenie evidencie o reklamáciách predávajúcim a jej predloženie orgánu dozoru na nazretie je dôležité, nakoľko po jej predložení je možné spoľahlivo preveriť postup predávajúceho v rámci reklamačného konania.

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 i na skutočnosť, že účastník konania reklamáciu spotrebiteľa neodignoroval, komunikoval so spotrebiteľom a snažil sa ju čo najskôr vybaviť. Pri rozhodovaní o výške 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 mala byť vybavená dňa 06.05.2024, pričom bola vybavená dňa 09. 04. 2024.

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.