

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom
v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, 911 01 Trenčín

Číslo: P/0060/03/2020

Dňa 19.08.2021

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1 a ods. 2 písm. c), § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, 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, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania **A-Z veľkoobchod, s. r. o.**
sídlo **920 01 Hlohovec, Pod Jašterom 1**
IČO **36 223 611**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej ako „inšpektori SOI“) dňa 20.08.2020 pri prešetroaní spotrebiteľského podania č. 469/2020, zameraného na preverenie spôsobu vybavenia reklamácie výrobku uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy pri kontrole vykonanej v prevádzke A-Z Veľkoobchod, s. r. o., Námestie SNP 1, Partizánske. Účastníkom konania a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie výrobku, ktorý je predmetom spotrebiteľského podania č. 469/2020, je spoločnosť A-Z veľkoobchod, s. r. o. so sídlom 920 01 Hlohovec, Pod Jašterom 1, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia, pretože spotrebiteľ M. Ch. uplatnil dňa 29.06.2020 v prevádzke A-Z veľkoobchod, s. r. o., Námestie SNP 1, Partizánske reklamáciu šálky z kávovej súpravy s popisom vady: „*Pri zalievaní kávy šálka praskla*“, ktorá bola zaevidovaná pod poradovým číslom 19 a účastník konania predmetnú reklamáciu vybavil dňa 16.07.2020 zamietnutím bez odborného posúdenia, pričom účastník konania po vyjadrení nesúhlasu spotrebiteľa s vybavením reklamácie zaslal výrobok za účelom posúdenia jeho stavu výrobcovi, ktorý dňa 22.07.2020 vydal odborné posúdenie v poľskom jazyku, na ktoré nemožno vzhľadom na dátum jeho vydania prihliadať, a teda predmetná reklamácia šálky bola vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 6**

zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

p o k u t u

vo výške **200,- EUR** slovom **dvesto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 20.08.2020 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „inšpektori SOI“) v prevádzke A-Z veľkoobchod, s. r. o., Námestie SNP 1, Partizánske kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 469/2020, ktoré sa týkalo preverenie spôsobu vybavenia reklamácie výrobku uplatnenej počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Predávajúcim, ktorý je zodpovedný za vybavenie reklamácie spotrebiteľa, je spoločnosť A-Z veľkoobchod, s. r. o. so sídlom 920 01 Hlohovec, Pod Jašterom 1 (ďalej len „účastník konania“).

Spotrebiteľ M. Ch. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 469/2020, uviedol, že si dňa 15.06.2020 zakúpil v prevádzke A-Z veľkoobchod s. r. o. v Partizánskom kávovú súpravu v hodnote 36,99 EUR, v domnení, že vzhľadom na cenu výrobku sa jedná o kvalitný porcelán. Pri prvom použití spotrebiteľom však šálka pri zalievaní kávy praskla. Dňa 29.06.2020 spotrebiteľ kávovú súpravu vrátil a uplatnil si reklamáciu. Podaná reklamácia však bola predávajúcim zamietnutá s odôvodnením, že k prasknutiu došlo mechanickým poškodením, s čím ale spotrebiteľ nesúhlasil, výrobok si neprevzal a opätovne žiadal dňa 16.07.2020 o riadne posúdenie reklamácie.

Spotrebiteľ k svojmu podnetu zaslal kópie nasledovných písomností:

- doklad o kúpe tovaru č. 422 zo dňa 15.06.2020, s názvom tovaru „Kávova sp. 12d ok. KORONA kod 52602“ á 36,99 EUR,
- spotrebiteľská reklamácia č. 19 zo dňa 29.06.2020, s názvom tovaru „Kávová súprava, reg. číslo 52602“; s dátumom zakúpenia 15.06.2020; s popisom závady „Pri zalievaní kávy, šálka praskla“ a s kontaktnými údajmi spotrebiteľa a účastníka konania,
- vyjadrenie ku reklamácií zo dňa 03.07.2020 - zamietnutá reklamácia, s popisom: „Reklamáciu na kávovú súpravu zamietame. Prasknutie šálky nemohlo nastať pri zaliatí kávy horúcou vodou, jedná sa o mechanické poškodenie šálky. Pri kúpe výrobku sa súprava kontrolovala a žiadna vada nebola zistená.“; k vyjadreniu ku reklamácií bolo dopísané spotrebiteľom: „že žiada aspoň o výmenu šálky a reklamáciu posiela späť dňa 16.07.2020.“

Zo strany účastníka konania boli pri kontrole dňa 20.08.2020 inšpektormi SOI predložené nasledovné doklady:

- doklad o kúpe tovaru č. 422 zo dňa 15.06.2020, s názvom tovaru „Kávova sp. 12d ok. KORONA kod 52602“ á 36,99 EUR,
- spotrebiteľská reklamácia č. 19 zo dňa 29.06.2020, s názvom tovaru „Kávová súprava, reg. číslo 52602“; s dátumom zakúpenia 15.06.2020; s popisom závady „Pri zalievaní kávy, šálka praskla“ a s kontaktnými údajmi spotrebiteľa a účastníka konania,

- vyjadrenie k reklamácii zo dňa 03.07.2020, zamietnutá reklamácia, s popisom: „*Reklamáciu na kávovú súpravu zamietame. Prasknutie šálky nemohlo nastať pri zaliatí kávy horúcou vodou, jedná sa o mechanické poškodenie šálky. Pri kúpe výrobku sa súprava kontrolovala a žiadna vada nebola zistená.*“; k vyjadreniu ku reklamácii bolo dopísané spotrebiteľom: „*že žiada aspoň o výmenu šálky a reklamáciu posielala späť dňa 16.07.2020.*“,
- e-mail zo dňa 17.07.2020 s informáciou o zamietnutej reklamácii zaslaný zo strany účastníka konania spotrebiteľovi,
- list zo dňa 23.07.2020, v ktorom účastník konania uvádza, že trvá na zamietnutí reklamácie č. 19 zo dňa 29.06.2020, pričom reklamáciu účastník konania zaslal výrobcovi na odborné posúdenie,
- odborné posúdenie reklamovaného výrobku zo dňa 22.07.2020 od výrobcu PPH WAZA S.: Ewa Kijowska, Zenon Kijowski, ul. Jankowska 41 Wysocko Male 63-421 Przygodzice, Poľsko, ktoré obsahovalo: údaje zadávateľa, presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, popis stavu výrobku, výsledok posúdenia, miesto a dátum vyhotovenia a identifikáciu osoby, ktorá vykonala odborné posúdenie,
- podací lístok č. RF223209747SK Slovenskej pošty, Doporučený list zo dňa 28.07.2020, odosielateľom bol účastník konania a adresátom spotrebiteľ.

Inšpektori SOI po posúdení predložených dokladov zistili, že spotrebiteľ si uplatnil reklamáciu na zakúpený výrobok šálku z kávovej súpravy dňa 29.06.2020 s popisom vady: „*Pri zalievaní kávy šálka praskla.*“ Reklamácia bola uplatnená počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, keď k zakúpeniu výrobku došlo dňa 15.06.2020. Účastník konania vybavil reklamáciu v zmysle dokladu o vybavení reklamácie dňa 16.07.2020, a to zamietnutím reklamácie z dôvodu mechanického poškodenia bez odborného posúdenia, napriek tomu, že išlo o reklamáciu výrobku uplatnenú spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od jeho kúpy. Odborné posúdenie bolo vyhotovené neskôr, a to až po vyjadrení nesúhlasu spotrebiteľa s vybavením reklamácie. Účastník konania zaslal výrobok za účelom posúdenia jeho stavu výrobcovi: PPH WAZA S.: Ewa Kijowska, Zenon Kijowski, ul. Jankowska 41 Wysocko Male 63-421 Przygodzice, Poľsko; pričom odborné posúdenie bolo vyhotovené dňa 22.07.2020 a k zaslaní kópie odborného posúdenia spotrebiteľovi došlo zo strany účastníka konania dňa 28.07.2020.

Inšpektori SOI zistili, že účastník konania predmetnú reklamáciu, uplatnenú spotrebiteľom dňa 29.06.2020, vybavil zamietnutím bez odborného posúdenia dňa 16.7.2020, pričom po vyjadrení nesúhlasu spotrebiteľa s vybavením reklamácie zaslal výrobok za účelom posúdenia výrobcovi. Na odborné posúdenie zo dňa 22.07.2020 však nemožno vzhľadom na dátum jeho vydania prihliadať, a teda predmetná reklamácia šálky z kávovej súpravy bola vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Tým porušil § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Dňa 21.08.2020 bola Inšpektorátu SOI doručená e-mailová správa zo strany účastníka konania s predmetom „*námietky-prešetrenie spotrebiteľského konania č. 469/2020*“, ktorej prílohu tvoril scan listu, vec: „*Námietky voči inšpekčnému záznamu zo dňa 20.08.2020* s podpisom konateľa A-Z veľkoobchod, s. r. o. Prílohu predmetnej e-mailovej správy tvorili aj ďalšie 3 písomnosti súvisiace s prešetrovaným spotrebiteľským podaním (potvrdenie o prijatí

reklamácie s poradovým č. 19; list „Vyjadrenie k reklamácií“ zo dňa 03.07.2020; list „Spotrebiteľská reklamácia č. 19 zo dňa 29.06.2020“ zo dňa 23.07.2020).

Obsahom listu „Námietky voči inšpekčnému záznamu zo dňa 20.08.2020“ bolo vyjadrenie účastníka konania, v ktorom uvádzal, že odborný posudok zaslal spotrebiteľovi dňa 28.07.2020, čo je podľa účastníka konania 12 dní od zamietnutia reklamácie, a teda splnil zákonom stanovenú lehotu poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia najneskôr do 14 dní.

Dňa 24.08.2020 bol Inšpektorátu SOI zo strany účastníka konania doručený prostredníctvom pošty list, vec: „Námietky voči Inšpekčnému záznamu zo dňa 20.08.2020“ zo dňa 21.08.2020 s identickým obsahom ako aj prílohami ako obsahovala e-mailová správa zo dňa 21.08.2020.

Inšpektorát SOI zaslal dňa 26.08.2020 k e-mailovej správe zo dňa 21.08.2020, resp. k listu účastníka konania zo dňa 24.08.2020, odpoveď formou elektronickej správy do elektronickej schránky účastníka konania.

Na základe zistenia nedostatku a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy formou elektronickej úradnej správy do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 26.07.2021, ktorú prevzal v ten istý deň.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k dôvodom konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania svoje právo vyjadriť sa v určenej lehote k dôvodom konania nevyužil, bolo podkladom pre vydanie rozhodnutia kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav veci.

Správny orgán preskúmal spis v celom rozsahu a dospel k názoru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatku nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 21.08.2020, v ktorom uviedol, že odborný posudok zaslal spotrebiteľovi dňa 28.07.2020, čo je podľa účastníka konania 12 dní od zamietnutia reklamácie, a teda splnil zákonom stanovenú lehotu poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia najneskôr do 14 dní, správny orgán uvádza, že účastník konania zamietol reklamáciu už dňa 16.07.2020, čo účastník konania aj sám potvrdil. Kópia odborného posúdenia vyhotoveného dňa 22.07.2020 síce bola spotrebiteľovi zaslaná najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie, avšak na predmetné odborné posúdenie nemožno prihliadať, keď bolo vydané určenou osobou až po dátume vybavenia reklamácie spotrebiteľa, nakoľko reklamácia bola uplatnená dňa 29.06.2020 a odborné posúdenie bolo vyhotovené až dňa 22.07.2020. Odborné posúdenie odôvodňuje zamietnutie reklamácie vady výrobku, a preto musí byť vyhotovené zo strany určenej osoby, prípadne autorizovanej, notifikovanej, akreditovanej osoby alebo znalca predtým, ako je reklamácia vybavená predávajúcim.

Správny orgán spoľahlivo zistil, že reklamácia výrobku Kávová súprava, reg. číslo 52602, uplatnená dňa 29.06.2020 počas 12 mesiacov od jeho kúpy, bola účastníkom konania zamietnutá bez odborného posúdenia. Účastník konania tak v čase kontroly ani následne nepreukázal, že vybavil reklamáciu výrobku, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku, zamietnutím na základe odborného posúdenia. V zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe

odborného posúdenia. V zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. je odborným posúdením písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“). Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo preukázané, že účastník konania svoju zákonnú povinnosť upravenú v § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. nesplnil.

Správny orgán je toho názoru, že stav zistený v čase kontroly porovnaný so stavom, ktorý je vyžadovaný všeobecne záväznými právnymi predpismi, bol spoľahlivo vyhodnotený ako stav protiprávny.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

Pri určení výšky pokuty správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. prihliadal najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti.

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní povinnosti predávajúceho zamietnuť reklamáciu výrobku len na základe odborného posúdenia, ak ide o reklamáciu uplatnenú v prvom roku od kúpy výrobku. Zamietnutím reklamácie bez vydaného odborného posúdenia účastník konania nedodrжал zákonom predpísanú povinnosť pri vybavovaní reklamácie, a teda maril to, čo bolo zákonom sledované, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie. Vydanie odborného posúdenia v prípade zamietnutia reklamácie a jeho následné poskytnutie spotrebiteľovi má význam s hľadiska poskytnutia informácie, respektíve presného odôvodnenia, prečo bola reklamácia zamietnutá.

Konaním účastníka konania došlo k upretiu práva spotrebiteľa na informácie, a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana jeho práva na informácie.

K povinnostiam účastníka konania patrí povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Túto povinnosť, ako vyplýva z prešetrenia spotrebiteľského podania č. 469/2020 vykonaného dňa 20.08.2020 v prevádzke A-Z veľkoobchod, s. r. o., Námestie SNP 1, Partizánske, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom.

Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť v zmysle § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa až do výšky 66 400 EUR, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. V prospech účastníka konania pri rozhodovaní o výške pokuty správny orgán zohľadnil, že išlo v priebehu jedného roka o prvé porušenie zákonných povinností vyplývajúcich zo zákona č. 250/2007 Z. z.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa; nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosť vyplývajúcu mu z kogentného ustanovenia § 18 ods. 6 citovaného zákona. Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokuty na spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení okrem zákonných predpokladov uvedených v ustanovení § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z., prihliadal i na charakter sankcie ako takej, ktorou je jej preventívna a represívna funkcia, pričom ak ide o finančný postih, nemôže byť neprimerane mierny vo vzťahu k závažnosti protiprávneho konania a jeho následkom, nevyhnutne teda musí v sebe obsahovať aj represívnu zložku. Na to, aby sankcia plnila svoju preventívnu funkciu, jej výška musí byť stanovená tak, aby sa sankcionovaná osoba vyvarovala do budúcnosti porušeniu zákonných ustanovení. Správny orgán považuje uloženie pokuty v tejto výške vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze za primeranú a zároveň zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Správny orgán pri určovaní pokuty postupoval v súlade so zákonom č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov a síce s ustanovením § 3 ods. 5, v zmysle ktorého správne orgány dbajú o to, aby v rozhodovaní o skutkovo zhodných alebo podobných prípadoch nevznikali neodôvodnené rozdiely, a teda sú povinné objektívne podobné prípady rozhodovať zhodne. Správny orgán má za to, že pokuta uložená účastníkovi konania, nevykazuje neodôvodnené rozdiely s prípadmi iných podnikateľských subjektov za obdobné porušenie zákona, je uložená odôvodnene, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.