

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

Číslo: P/0020/03/2022

Dňa 18.08.2022

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 **KúpeľneSK s. r. o.**

sídlo **915 01 Nové Mesto nad Váhom, Kukučínova 283/36**

IČO **46 349 421**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 31.05.2022 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 232/2022, zameraného na preverenie vybavenia reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, pri kontrole vykonanej v prevádzkovej jednotke účastníka konania - KúpeľneSK s. r. o., 915 01 Nové Mesto nad Váhom, Ľ. Podjavorinskej 2788/7A. Účastníkom konania a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie výrobku, ktorá je predmetom spotrebiteľského podania č. 232/2022, je spoločnosť KúpeľneSK s. r. o. so sídlom 915 01 Nové Mesto nad Váhom, Kukučínova 283/36, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, nakoľko reklamácia vady tovaru „Cersanit MODUO Štvrtkruhový sprchový kút 90 x 90 x 195 cm, Chróm, Číre sklo“ zakúpeného na základe objednávky zo dňa 20.02.2022, uplatnená spotrebiteľom J. F. prostredníctvom e-mailovej správy dňa 27.03.2022 s uvedením popisu vady: „Jedna sa o posledný diel (Diel P7) v krabici. Diel P7 je nepoužiteľný“, pričom dňa 08.04.2022 spotrebiteľ reklamáciu doplnil zaslaním vyžiadaných fotografií, nebola vybavená v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, keď k vybaveniu reklamácie zo strany účastníka konania došlo až dňa 27.05.2022, a to zaslaním nového, nepoškodeného dielu výrobku, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4 zákona číslo 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- EUR** slovom **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 31.05.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) kontrolu v prevádzkovej jednotke KúpeľneSK s. r. o., 915 01 Nové Mesto nad Váhom, Ľ. Podjavorinskej 2788/7A zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 232/2022 týkajúceho sa reklamácie tovaru „*Cersanit MODUO Štvrtkruhový sprchový kút 90 x 90 x 195 cm, Chróm, Číre sklo*“. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkovej jednotky je účastník konania - spoločnosť KúpeľneSK s. r. o. so sídlom 915 01 Nové Mesto nad Váhom, Kukučínova 283/36.

Spotrebiteľ J. F. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 232/2022 uviedol, že pri rozbalení dodaného sprchového kútu zistil poškodenie konštrukčného dielu P7, pričom si následne dňa 27.03.2022 uplatnil reklamáciu. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že predávajúci potom prestal komunikovať vo veci dodania reklamovaného dielu sprchového kútu.

Spotrebiteľ J. F. k podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- automaticky vygenerovaná e-mailová správa od účastníka konania (eshop@kupelnesk.sk) zo dňa 20.02.2022 zaslaná spotrebiteľovi J. F., v ktorej účastník konania uviedol, že objednávku č. 999220965 v celkovej hodnote 549,21 EUR na tovar 1 ks „*Cersanit MODUO Štvrtkruhový sprchový kút 90 x 90 x 195 cm, Chróm, Číre sklo, S162-010*“ á 403,94 EUR a 1 ks „*Mereo Sprchová vanička R550, 90x90x14 cm, SMC, biela, vrátane nožičiek a sifónu*“ á 133,27 EUR prijal k spracovaniu; ako spôsob platby uvedená dobierka – platba kuriérovi pri doručení tovaru
- faktúra č. 22VFK01241 zo dňa 10.03.2022 na tovar 1 ks „*Cersanit MODUO Štvrtkruhový sprchový kút 90 x 90 x 195 cm, Chróm, Číre sklo, S162-010*“ á 403,94 EUR a 1 ks „*Mereo Sprchová vanička R550, 90x90x14 cm, SMC, biela, vrátane nožičiek a sifónu*“ á 133,27 EUR; prepravný a manipulačný poplatok v hodnote 12,00 EUR; ako dodávateľ uvedený účastník konania; prevádzka - KúpeľneSK s. r. o., Ľ. Podjavorinskej 2788/7C, 915 01 Nové Mesto nad Váhom; ako odberateľ uvedený spotrebiteľ J. F.
- e-mailová správa od účastníka konania (obchod@kupelnesk.sk) zo dňa 10.03.2022 zaslaná spotrebiteľovi J. F., v ktorej účastník konania informoval spotrebiteľa, že jeho objednávka je naskladnená a vyexpedovaná; prílohu e-mailovej správy tvorila faktúra č. 22VFK01241
- e-mailová správa od spotrebiteľa J. F. zo dňa 27.03.2022 zaslaná účastníkovi konania, na základe ktorej si spotrebiteľ uplatnil reklamáciu tovaru *Cersanit MODUO Štvrtkruhový sprchový kút 90 x 90 x 195 cm* s uvedením popisu vady: „*Jedna sa o posledný diel (Diel P7) v krabici. Diel P7 je nepoužiteľný*“; prílohu e-mailovej správy tvorilo deväť fotografií výrobku a reklamovanej vady
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom J. F. a účastníkom konania v období od 28.03.2022 do 16.05.2022, na základe ktorej dňa 28.03.2022 účastník konania uviedol spotrebiteľovi, že e-mailovú správu, ktorou si uplatnil dňa 27.03.2022 reklamáciu zaslal na reklamačné oddelenie; následne si dňa 06.04.2022 účastník konania vyžiadal od spotrebiteľa fotografiu výrobného štítku, ktorý je umiestnený na krabici; spotrebiteľ zaslal vyžiadané fotografie dňa 08.04.2022; následne dňa 12.04.2022 účastník konania požiadal

spotrebiteľa, aby presne uviedol, ktorý diel reklamuje, načo v ten istý deň spotrebiteľ odoslal odpoveď; následne dňa 25.04.2022 spotrebiteľ upozornil účastníka konania na končiacu sa lehotu na vybavenie reklamácie; účastník konania reagoval v ten istý deň, keď uviedol, že reklamáciu výrobca uznal a zabezpečí dodanie náhradného dielu, pričom ihneď po naskladnení bude účastník konania kontaktovať spotrebiteľa; následne účastník konania dňa 06.05.2022 spotrebiteľovi opätovne uviedol, že výrobca reklamáciu uznal a posiela účastníkovi konania náhradný diel na výmenu, pričom keď bude tovar naskladnený, účastník konania bude informovať spotrebiteľa; spotrebiteľ následne dňa 11.05.2022 a 16.05.2022 žiadal účastníka konania o oznámenie termínu dodania náhradného dielu

- dve fotografie reklamovanej vady tovaru „Cersanit MODUO Štvrtkruhový sprchový kút 90 x 90 x 195 cm, Chróm, Číre sklo“.

Inšpektori SOI vykonali dňa 31.05.2022 kontrolu v prevádzkovej jednotke účastníka konania - KúpeľneSK s. r. o., 915 01 Nové Mesto nad Váhom, L. Podjavorinskej 2788/7A za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 232/2022.

Konateľ účastníka konania predložil inšpektorom SOI v čase kontroly nasledovné doklady týkajúce sa spotrebiteľského podania č. 232/2022:

- reklamačný protokol KúpeľneSK zo dňa 31.05.2022; ako dodávateľ uvedený účastník konania, prevádzkareň - KúpeľneSK s. r. o., L. Podjavorinskej 2788/7C, 915 01 Nové Mesto nad Váhom; ako odberateľ uvedený spotrebiteľ J. F.; číslo reklamácie 22RZ001; dátum prijatia reklamácie 01.04.2022; dátum vybavenia reklamácie 23.05.2022; dátum nákupu 10.03.2022; číslo dokladu 22VFK01241; označenie reklamovaného tovaru „Cersanit MODUO Štvrtkruhový sprchový kút 90 x 90 x 195 cm, Chróm, Čí“; vyjadrenie zákazníka (popis vady) „zmačknutý profil“; navrhovaný spôsob riešenia reklamácie „zmačknutý profil – uznaná dodaný nový diel“
- e-mailová komunikácia medzi účastníkom konania a spotrebiteľom J. F. v období od 27.03.2022 do 23.05.2022, na základe ktorej si spotrebiteľ dňa 27.03.2022 uplatnil reklamáciu tovaru *Cersanit MODUO Štvrtkruhový sprchový kút 90 x 90 x 195 cm* s uvedením popisu vady: „Jedna sa o posledný diel (Diel P7) v krabici. Diel P7 je nepoužiteľný“; následne dňa 28.03.2022 účastník konania uviedol spotrebiteľovi, že e-mailovú správu, ktorou si uplatnil reklamáciu zaslal na reklamačné oddelenie; pričom následne dňa 01.04.2022 účastník konania potvrdil prijatie reklamácie a vyžiadal si od spotrebiteľa fotografiu výrobného štítku, ktorý je umiestnený na krabici; účastník konania dňa 06.05.2022 spotrebiteľovi uviedol, že výrobca reklamáciu uznal a posiela účastníkovi konania náhradný diel na výmenu, pričom keď bude tovar naskladnený, účastník konania bude informovať spotrebiteľa; následne dňa 11.05.2022 spotrebiteľ žiadal účastníka konania o oznámenie termínu dodania náhradného dielu; dňa 23.05.2022 účastník konania oznámil spotrebiteľovi, že naskladnil náhradný diel a spotrebiteľovi bude dodaný najbližším rozvozom
- dokument s názvom „Potvrzení o doručení zásilky“ vypracovan hospodárskym subjektom TOPTRANS zo dňa 30.05.2022; číslo zásielky 22781021393; ako objednávateľ uvedený účastník konania; ako príjemca uvedený spotrebiteľ J. F.; dátum doručenia 30.05.2022
- dokument s názvom „Detail odoslanej objednávky“ zo dňa 27.05.2022; číslo objednávky 22781021393; dátum nakládky 27.05.2022; plánované doručenie

- 30.05.2022; ako miesto nakládky uvedená adresa účastníka konania; ako miesto vykládky uvedená adresa spotrebiteľa J. F.; ako platca uvedený účastník konania; obsah zásielky 1 kus „Sprchový kút“ ; história zásielky – dňa 27.05.2022 prevzatá a doručená dňa 30.05.2022 (2 strany)
- doklad s názvom „Kniha reklamácií KúpeľneSK s.r.o.“ zo dňa 31.05.2022, v ktorom sa uvádza, že reklamácia spotrebiteľa J. F. bola prijatá dňa 01.04.2022; číslo reklamácie 22RZ001; predmet reklamácie „Cersanit MODUO Štvrtkruhový sprchov“; ako dátum vybavenia reklamácie uvedený deň 23.05.2022.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 232/2022 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 31.05.2022 zistili, že reklamácia vady tovaru „Cersanit MODUO Štvrtkruhový sprchový kút 90 x 90 x 195 cm, Chróm, Čire sklo“ zakúpeného na základe objednávky zo dňa 20.02.2022, uplatnená spotrebiteľom J. F. prostredníctvom e-mailovej správy dňa 27.03.2022 s uvedením popisu vady: „Jedna sa o posledný diel (Diel P7) v krabici. Diel P7 je nepoužiteľný“, pričom dňa 08.04.2022 spotrebiteľ reklamáciu doplnil zaslaním vyžiadaných fotografií, nebola vybavená v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, keď k vybaveniu reklamácie zo strany účastníka konania došlo až dňa 27.05.2022, a to zaslaním nového, nepoškodeného dielu výrobku.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania nevybavil predmetnú reklamáciu v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Tým porušil § 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 (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Účastník konania zaslal dňa 31.05.2022 Inšpektorátu SOI e-mailovú správu, v ktorej uviedol, že spotrebiteľ musel od účastníka konania dostať e-mailové správy spolu s prílohami zo dňa 23.05.2022 a 06.05.2022. Podľa účastníka konania tak mal spotrebiteľ zaslaný protokol o prijatí reklamácie zo dňa 01.04.2022 aj protokol o vybavení reklamácie zo dňa 23.05.2022. Účastník konania ďalej uviedol, že reklamáciu uznal dňa 06.05.2022 a teda reklamáciu uznal v lehote a nový diel bol zaradený do výroby, čím splnil spotrebiteľovu požiadavku na spôsob vybavenia reklamácie. Podľa účastníka konania výrobca plánuje svoju výrobu z technologických aj ekonomických ohľadov, a tak trvala výroba dlhšie ako mohlo byť predpokladané. To, že diel účastník konania poslal prepravcom až dňa 27.05.2022 odôvodnil tým, že jeho rozvozové vozidlo sa pokazilo a bolo nepredvídateľne v servise. Podľa účastníka konania došlo k ukončeniu reklamácie dňa 23.05.2022, pričom bol vytlačený a spotrebiteľovi zaslaný protokol o reklámácii RZ001, tento dátum je podľa účastníka konania správny, nakoľko v tento deň bol náhradný diel odovzdaný na expedičné oddelenie. Účastník konania ďalej uviedol, že nakoľko mal svoje rozvozové vozidlo v oprave, hľadal najvhodnejšieho prepravcu k spotrebiteľovi, čo bolo podľa účastníka konania náročné a trvalo to určitý čas, nakoľko bolo prevážané sklo. Účastník konania ďalej uviedol, že potom čo našiel prepravcu náhradné sklo zaslal až dňa 27.05.2022. Účastník konania opätovne uviedol, že k ukončeniu reklamácie došlo podľa neho dňa 23.05.2022, keď bol výrobok zadaný do expedície a nie dátumom, kedy prepravca prevzal u nás náhradný diel, t. j. dňa 27.05.2022. Účastník konania tiež uviedol, že spotrebiteľ dostával odpovede na zaslané správy a bol informovaný o priebehu reklamácie. Podľa účastníka konania reklamáciu uznal dňa 06.05.2022 a tiež informoval spotrebiteľa, že ihneď po naskladnení tovaru mu bude oznámený termín dodania. Na záver účastník konania uviedol, že dôvodom dlhej doby dodania náhradného dielu bol zrejme požiar v prevádzke výrobcu.

Účastník konania v prílohe k predmetnej e-mailovej správe zaslal kópie nasledovných dokladov:

- e-mailová správa od účastníka konania zo dňa 23.05.2022 zaslaná spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania uviedol, že toho dňa naskladnil náhradný diel, ktorý mu bude dodaný najbližším rozvozom
- e-mailová správa od spotrebiteľa J. F. zo dňa 11.05.2022 zaslaná účastníkovi konania, v ktorej spotrebiteľ žiadal oznámiť termín dodania náhradného dielu
- e-mailová správa od účastníka konania zo dňa 06.05.2022 zaslaná spotrebiteľovi, v ktorej účastník konania uviedol, že výrobca reklamáciu uznal a posielal účastníkovi konania náhradný diel na výmenu, pričom keď bude tovar naskladnený, účastník konania bude informovať spotrebiteľa
- reklamačný protokol KúpeľneSK zo dňa 23.05.2022; ako dodávateľ uvedený účastník konania, prevádzkareň - KúpeľneSK s. r. o., L. Podjavorinskej 2788/7C, 915 01 Nové Mesto nad Váhom; ako odberateľ uvedený spotrebiteľ J. F.; číslo reklamácie 22RZ001; dátum prijatia reklamácie 01.04.2022; dátum vybavenia reklamácie 23.05.2022; dátum nákupu 10.03.2022; číslo dokladu 22VFK01241; označenie reklamovaného tovaru „Cersanit MODUO Štvrtkruhový sprchový kút 90 x 90 x 195 cm, Chróm, Čí“; vyjadrenie zákazníka (popis vady) „zmačknutý profil“; navrhovaný spôsob riešenia reklamácie „zmačknutý profil – uznaná dodaný nový diel“
- reklamačný protokol KúpeľneSK zo dňa 01.04.2022; ako dodávateľ uvedený účastník konania, prevádzkareň - KúpeľneSK s. r. o., L. Podjavorinskej 2788/7C, 915 01 Nové Mesto nad Váhom; ako odberateľ uvedený spotrebiteľ J. F.; číslo reklamácie 22RZ001; dátum prijatia reklamácie 01.04.2022; dátum nákupu 10.03.2022; číslo dokladu 22VFK01241; označenie reklamovaného tovaru „Cersanit MODUO Štvrtkruhový sprchový kút 90 x 90 x 195 cm, Chróm, Čí“; vyjadrenie zákazníka (popis vady) „zmačknutý profil“.

Inšpektorát SOI zaslal dňa 17.6.2022 k e-mailovej správe účastníka konania zo dňa 31.05.2022 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky účastníka konania odpoveď formou elektronickej správy, v ktorej Inšpektorát SOI uviedol, že z dokladov, ktoré ku kontrole predložil účastník konania (kontrolovaný subjekt) vyplýva, že predmetná reklamácia vady výrobku bola vybavená až dňom, kedy reálne zo strany účastníka konania došlo k zaslaniu vymeneného výrobku, respektíve dielu výrobku spotrebiteľovi, t. j. dňom 27.05.2022, pričom samotný účastník konania vo svojom vyjadrení potvrdzuje, že v uvedený deň bol vymenený výrobok expedovaný od účastníka konania a spotrebiteľovi následne dňa 30.05.2022 doručený. To znamená, že účastník konania ako predávajúci nevybavil predmetnú reklamáciu spotrebiteľa J. F. najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Pre riadne vybavenie reklamácie je totiž nevyhnutné, aby predávajúci nielen informoval o spôsobe akým vybavil reklamáciu spotrebiteľa, ale aby došlo k reálnemu plneniu, teda aby preukázal, že v tomto prípade v zákonnej lehote vymenený výrobok zaslal spotrebiteľovi.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 03.08.2022, ktoré prevzal dňa 04.08.2022.

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 zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania zaslal dňa 08.08.2022 prostredníctvom e-mailovej správy vyjadrenie k dôvodom konania. Účastník konania uviedol, že ho vzniknutá situácia týkajúca sa spotrebiteľského podania č. 232/2022 veľmi mrzí. Účastník konania uviedol, že je pravdou, že do 30 dní reklamáciu nevybavil a so správnym konaním súhlasí, pričom do budúcnosti je poučený o 30-dňovej lehote podľa zákona. Účastník konania požiadal správny orgán o zhovievavosť, keďže dlhšie dodanie nového dielu prekračujúce 30-dňovú lehotu na vybavenie reklamácie bolo neúmyselné, pričom spotrebiteľ požiadal o vyriešenie reklamácie dodaním nového dielu a z dôvodu výrobnotechnologických možností výrobcu sa doba výroby nedala ovplyvniť. Podľa účastníka konania zákazník požadoval od začiatku nový diel, ktorý bol zaradený do výroby, pričom výroba dielu trvala výrazne dlhšie, ako sa mohlo predpokladať, a tak sa na nový diel čakalo. Účastník konania uviedol, že v celej komunikácii spotrebiteľ nikdy nepožiadaval o vrátenie peňazí, preto sa čakalo na náhradný diel z výroby. Na záver sa účastník konania ospravedlnil za vzniknutý nedostatok, pričom uviedol, že sa rovnako ospravedlnil aj spotrebiteľovi, ktorému dodal nepoškodený diel výrobku.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom. 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.

Pokiaľ ide o vyjadrenie účastníka konania zo dňa 08.08.2022, v ktorom uviedol, že dlhšie dodanie nového dielu prekračujúce 30-dňovú lehotu na vybavenie reklamácie bolo neúmyselné, pričom spotrebiteľ požiadal o vyriešenie reklamácie dodaním nového dielu a z dôvodu výrobnotechnologických možností výrobcu sa doba výroby nedala ovplyvniť, správny orgán uvádza, že ide len subjektívne dôvody, pričom účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste poukázať na rozpory v dokladoch predložených účastníkom konania, keď v čase kontroly dňa 31.05.2022 predložil účastník konania doklad o spôsobe vybavenia reklamácie – Reklamačný protokol KúpeľneSK vyhotovený dňa 31.05.2022 a následne v prílohe svojho vyjadrenia zo dňa 31.05.2022 predložil Reklamačný protokol KúpeľneSK vyhotovený dňa 23.05.2022. Rovnako tak v čase kontroly obsahovala predložená evidencia o reklamáciách nesprávny dátum vybavenia predmetnej reklamácie, keď v evidencii bol uvedený dátum 23.05.2022, pričom k skutočnému vybaveniu reklamácie zo strany účastníka konania došlo až dňa 27.05.2022, a to zaslaním nového, nepoškodeného dielu výrobku.

K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré bolo zistené šetrením spotrebiteľského podania č. 232/2022, si dovoľuje správny orgán uviesť, že predmetné ustanovenie má kogentný charakter, a preto sa od neho nemožno odchýliť. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na to, že následkom porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia bol spotrebiteľ vystavený do stavu právnej neistoty napriek tomu, že zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje pre vybavenie reklamácie presne určenú lehotu. Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 31.05.2022 zo strany inšpektorov SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení Občianskeho

zákonníka, ale aj zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný reklamáciu prijať a pri rešpektovaní povinností vyplývajúcich zo zákona vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote. Spotrebiteľovi zákon dáva právo uplatniť si práva zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom mu neukladá žiadne povinnosti či podmienky pri uplatnení tejto zodpovednosti. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú z toho, či je vada odstrániteľná alebo nie. Ak lehota na vybavenie reklamácie nie je dodržaná, zákon nešpecifikuje z akého dôvodu uplynula táto lehota.

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, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Pod vybavením reklamácie sa v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie, a to v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom o ochrane spotrebiteľa. Spotrebiteľ musel strpieť reklamačné konania po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Táto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 31.05.2022 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 232/2022 v prevádzkovej jednotke účastníka konania, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že pokiaľ ide o prešetrenie podnetu č. 232/2022 je účastník konania zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných povinností určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť bola preukázaná) a proporcionalitu uloženú pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. S ohľadom na rozsah zistených nedostatkov pristúpil správny orgán k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 31.05.2022 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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, na základe správnej úvahy, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán 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 uloženú pokutu 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.

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

Číslo: P/0022/03/2022

Dňa 26.08.2022

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. h) zákona číslo 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 **Oresi Slovakia s. r. o.**
sídlo **911 01 Trenčín, Gen. M. R. Štefánika 7263/6**
IČO **44 852 550**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) dňa 14.06.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) pri kontrole zameranej na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 223/2022 týkajúceho sa preverenia vybavenia reklamácie uplatnenej v rámci predĺženej záruky. Účastníkom konania a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie výrobku v rámci predĺženej záruky, ktorý je predmetom spotrebiteľského podania č. 223/2022, je spoločnosť Oresi Slovakia s. r. o. so sídlom 911 01 Trenčín, Gen. M. R. Štefánika 7263/6, a to:

- pre porušenie zákazu predávajúceho upierať spotrebiteľovi práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., konkrétne práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľa, keď prešetrením spotrebiteľského podania č. 223/2022 bolo v čase kontroly dňa 14.06.2022 zistené, že spotrebiteľ D. Z. si dňa 27.12.2021 v súlade so Záručnými podmienkami účastníka konania ku kúpnej zmluve na kuchynskú zostavu č. 24-15-0_19_000260_ zo dňa 26.06.2019 uplatnil v rámci predĺženej záruky reklamáciu vady výrobku – kuchynská linka dvierka závesnej skrinky, zakúpeného dňa 26.06.2019, pričom spotrebiteľ následne reklamáciu doplnil dňa 04.01.2022 zaslaním fotografie vady výrobku, avšak pozáručná reklamácia nebola v rozpore s bodom 3. predmetných Záručných podmienok vybavená zo strany účastníka konania v lehote 30 dní, v stanovených prípadoch v lehote 90 dní, keď účastník konania reklamáciu uplatnenú v rámci predĺženej záruky zaevidoval až dňa 06.04.2022 a k jej vybaveniu zamietnutím došlo až dňa 26.04.2022 zaslaním e-mailovej správy spotrebiteľovi, čím došlo k porušeniu **§ 4 ods. 2 písm. b) zákona číslo 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 **300,00 EUR** slovom **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 14.06.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj prešetrenie spotrebiteľského podania č. 223/2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj za prítomnosti osoby oprávnenej konať v mene účastníka konania - spoločnosti Oresi Slovakia s. r. o. so sídlom 911 01 Trenčín, Gen. M. R. Štefánika 7263/6.

Spotrebiteľ D. Z. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 223/2022 uviedol, že si v prevádzke Oresi v Bratislave zakúpil kuchynskú linku, pričom záručná doba na kuchynské linky je na základe uzavretej kúpnej zmluvy 7 rokov. Spotrebiteľ uviedol, že reklamuje vadu na dvierkach závesnej skrinky, na ktorých sa začali uvoľňovať skrutky z pántov a dvierka poklesli. Nakoľko sa však podľa spotrebiteľa na mieste pripevnenia pántu pomocou skrutky uvoľnila drevotrieska, nie je možné pánt priskrutkovať a dvierka visia len na jednom pánte. Spotrebiteľ uviedol, že reklamáciu uplatniť na konci decembra 2021 prostredníctvom e-mailovej správy, pričom dňa 04.01.2022 reklamáciu doplnil zaslaním fotografie vady výrobku. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že dňa 11.02.2022 upozornil predávajúceho, na to, že ešte nedostal vyjadrenie, pričom následne sa dopytoval na vybavenie reklamácie aj telefonicky, avšak nedostal zo strany predávajúceho odpoveď. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že reklamácia bola zo strany predávajúceho zaevidovaná až dňa 06.04.2022 po opätovnom telefonickom rozhovore, pričom k jej vybaveniu zamietnutím došlo až dňa 26.04.2022.

Spotrebiteľ D. Z. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- dokument s názvom „Kúpna zmluva na kuchynskú zostavu“ zo dňa 26.06.2019; číslo kúpnej zmluvy 24-15-0_19_000260_; ako dodávateľ uvedený účastník konania, predajňa Oresi Bratislava 4, Hodžovo nám. 2A, 821 01 Bratislava; ako odberateľ uvedený spotrebiteľ D. Z.; typ kuchyne Dolti; Typ dvierok Romantiqua; vymenované jednotlivé diely (moduly) kuchyne; v hodnote 5 258,01 EUR, po uplatnení zľavy celková hodnota objednávky 3 722,31 EUR; súčasťou dokumentu boli aj nasledovné prílohy: „Zmluvné ujednanie“ (2 strany), „Záručné podmienky“ (1 strana), „Návod na používanie a ošetrovanie kuchynského nábytku“ (2 strany), „Zálohová faktúra č. 160900739“ (1 strana) v hodnote 372,00 EUR, „Preddavková faktúra“ (3 strany) v hodnote 2 365,96 EUR
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom D. Z. a účastníkom konania v období od 27.12.2021 do 07.04.2022 na základe ktorej si spotrebiteľ D. Z. uplatnil dňa 27.12.2021 uplatnil v rámci predĺženej záruky reklamáciu vady výrobku – dvierka závesnej skrinky na kuchynskej linke s popisom vady: „dvierka na závesných skrinkách postupne klesajú a na jednej vypadli skrutky na pántoch a keďže diery po skrutkách sú priveľké, nie je možné ich znova namontovať“; zamestnanec účastníka konania zaslal spotrebiteľovi dňa 03.01.2022 odpoveď, v ktorej uviedol, že pre zaevidovanie reklamácie je potrebné zaslať fotodokumentáciu vady výrobku; dňa 04.01.2022 spotrebiteľ doplnil reklamáciu zaslaním fotografie vady výrobku; spotrebiteľ sa následne dňa 11.02.2022 dopytoval na stav uplatnenej reklamácie; dňa

- 07.04.2022 zaslal účastník konania spotrebiteľovi informáciu, že jeho reklamácia bola zaevidovaná pod číslom RMA22000248 a bola odoslaná dodávateľovi
- dokument s názvom „Reklamačný protokol RMA22000248“ vypracovaný účastníkom konania; ako spotrebiteľ uvedený D. Z. (podávateľ podania č. 223/2022); doklad o nákupe 24-15-0_19_000260_; reklamácia prijatá dňa 06.04:2022; účastník konania v predmetnom dokumente uvádza, že reklamácia bola dodávateľom zamietnutá, nakoľko sa nejedná o vadu tovaru, ale o mechanické poškodenie
 - dokument s názvom „Reklamačný protokol RMA22000248“; ako spotrebiteľ uvedený D. Z. (podávateľ podania č. 223/2022); doklad o nákupe 24-15-0_19_000260_; reklamácia prijatá dňa 06.04:2022; ako požiadavka spotrebiteľa uvedená oprava výrobku; popis vady: „na skrinke Z2-60-72 sa vytrhol pánt dvierok z korpusu – ľavá“; reklamovaná položka 1ks „vanilla_Z1-60-72“.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 232/2022 vykonali inšpektori SOI dňa 14.06.2022 kontrolu na Inšpektoráte SOI za prítomnosti zamestnanca účastníka konania Ing. J. K. - osoby oprávnenej konať v mene účastníka konania.

Osoba oprávnená konať v mene účastníka konania predložila inšpektorom SOI v čase kontroly kópie nasledovných dokladov:

- doklad s názvom „PLNÁ MOC“ zo dňa 01.10.2019 na základe ktorého účastník konania (spoločnosť Oresi Slovakia s. r. o.) splnomocnil svojho zamestnanca Ing. J. K. k zastupovaniu pri všetkých konaniach so Slovenskou obchodnou inšpekciou
- dokument s názvom „Vec: Podanie vysvetlenia ku spotrebiteľskému podnetu zákazníka D. Z., t. j. vysvetlenie k predvolaniu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj...“ zo dňa 14.06.2022; v predmetnom dokumente účastník konania uviedol, že reklamácia č. RMA22000248 bola riešená v režime predĺženej záruky, ktorá je upravovaná samostatným reklamačným poriadkom pre predĺženú záručnú dobu, resp. samostatnými zmluvnými záručnými podmienkami; účastník konania ďalej popísal priebeh reklamácie, keď uviedol, že reklamáciu zaevidoval dňa 06.04.2022, pričom dňa 07.04.2022 zaslal reklamáciu na posúdenie dodávateľovi Oresi s.r.o. v Českej republike, dňa 11.04.2022 účastník konania prijal vyjadrenie dodávateľa k reklamáci, dňa 26.04.2022 účastník konania reklamáciu zamietol odôvodneným zamietnutím, spotrebiteľ namietal dňa 29.04.2022 spôsob vybavenia reklamácie, pričom následne dňa 11.05.2022 oprávnený zamestnanec účastníka konania rozhodol o dodatočnom vybavení opravou
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom D. Z., účastníkom konania a dodávateľom v období od 07.04.2022 až 29.04.2022, na základe ktorej účastník konania dňa 07.04.2022 zaslal spotrebiteľovi informáciu, že jeho reklamácia bola zaevidovaná pod číslom RMA22000248 a bola odoslaná dodávateľovi; následne dňa 11.04.2022 dodávateľ zaslal účastníkovi konania vyjadrenie, na základe ktorého zamietol uplatnenú reklamáciu; účastník konania následne zaslal dňa 26.04.2022 spotrebiteľovi informáciu, že reklamácia bola vybavená zamietnutím; dňa 29.04.2022 spotrebiteľ namietal spôsob vybavenia reklamácie; pričom následne bolo dňa 11.05.2022 na základe komunikácie zamestnancov účastníka konania rozhodnuté o dodatočnej oprave reklamovanej vady – „oprava kotvenia platničky závesu na ľavej bočnici nábytkárskymi hmoždinkami“; zamestnanec účastníka konania následne

informoval spotrebiteľa dňa 13.06.2022 o uskutočnení dodatočnej opravy, pričom bol dohodnutý termín montáže na dátum 16.06.2022.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 232/2022 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 14.06.2022 zistili, že spotrebiteľ D. Z. si dňa 27.12.2021 v súlade so Záručnými podmienkami účastníka konania ku kúpnej zmluve na kuchynskú zostavu č. 24-15-0_19_000260_ zo dňa 26.06.2019 uplatnil v rámci predĺženej záruky reklamáciu vady výrobku – kuchynská linka dvierka závesnej skrinky, zakúpeného dňa 26.06.2019, pričom spotrebiteľ následne reklamáciu doplnil dňa 04.01.2022 zaslaním fotografie vady výrobku, avšak pozáručná reklamácia nebola v rozpore s bodom 3. predmetných Záručných podmienok v znení: *„Vady budú odstránené v lehote 30 dní, pričom u komponentov, ktoré sú vyrábané na zakázku, alebo nie sú súčasťou skladových zásob, si Oresi Slovakia s.r.o. vyhradzuje právo lehotu predĺžiť až na 90 dní. V prípade opakovaného výskytu vád po oprave alebo kvôli väčšiemu počtu vád alebo neodstránenia vád v stanovenej lehote nenáleží kupujúcemu právo od zmluvy odstúpiť.“* vybavená zo strany účastníka konania v lehote 30 dní, v stanovených prípadoch v lehote 90 dní, keď účastník konania reklamáciu uplatnenú v rámci predĺženej záruky zaevidoval až dňa 06.04.2022 a k jej vybaveniu zamietnutím došlo až dňa 26.04.2022 zaslaním e-mailovej správy spotrebiteľovi.

Podľa § 4 ods. 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“) predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3 zákona č. 250/2007 Z. z.

Podľa § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. má každý spotrebiteľ okrem iného právo na ochranu svojich ekonomických záujmov.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď nedodrжал ustanovenie, ktoré si stanovil vo svojich Záručných podmienkach ku kúpnej zmluve na kuchynskú zostavu 24-15-0_19_000260_ (konkrétne bod 3.), keď nevybavil reklamáciu vady výrobku uplatnenú spotrebiteľom v rámci predĺženej záruky v lehote 30 dní, v stanovených prípadoch v lehote 90 dní, čím porušil § 4 ods. 2 písm. b) zákona číslo 250/2007 Z. z.

Osoba oprávnená konať v mene účastníka konania vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.06.2022 uviedla, že zlyhaním ľudského faktora došlo k zbrzdzeniu riadnej evidencie a ďalšieho riešenia danej reklamácie v bezodkladnom charaktere. Uvedená skutočnosť účastníka konania úprimne mrzí a daný prípad bude riešiť v rámci servisu na jeho náklady, pričom dňa 16.06.2022 bude reklamácia dodatočne vybavená opravou.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 03.08.2022, ktoré prevzal dňa 15.08.2022.

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 zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania zaslal dňa 22.08.2022 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk do elektronickej schránky Inšpektorátu SOI elektronicke správu, ktorá obsahovala vyjadrenie k dôvodom konania. Účastník konania vo svojom vyjadrení uviedol, že zavinením, resp. zlyhaním ľudského faktora internej firemnej komunikácie zo strany zamestnanca bol spôsobený prietah v spracovaní prípadu podanej reklamácie č. RMA22000248, kedy ku kompletnému podaniu zo strany spotrebiteľa strane prevádzkovej jednotky Oresi - Bratislava Green Cube, Hodžovo nám. 2A, 821 01 Bratislava nebola k danej reklamácií venovaná náležitá komunikačná pozornosť vedúca ku kompletnému informačnému toku v rámci firmy za účelom riadneho riešenia prípadu - reklamácie v rámci lehôt nastavených pre vybavenia v predĺženej záruke. Účastník konania uznal, že došlo k prietahu vo vybavení reklamácie v predĺženej záručnej dobe, avšak na svoju obranu dodal, že nezávisle od podania spotrebiteľa na Inšpektorát SOI bolo zo strany oddelenia kvality a zákazníckeho servisu účastníka konania rozhodnuté, že napriek zamietnutiu reklamácie zo strany dodávateľa bude situácia vybavená opravou výrobku. Účastník konania tiež uviedol, že v tom čase nemal vedomosť, že zamestnanec mal o podanej reklamácií vedomosť od 04.01.2022, avšak ju evidenčne neriešil ďalej a ponechal jej zbytočný odkladný charakter. Účastník konania ďalej uviedol, že nemal nikdy v úmysle vedome zákazníkovi uprieť práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, avšak priznáva popisované zlyhanie v evidencii s ohľadom na dátum podania v januári 2022, pričom celá situácia ho nesmierne mrzí. Na záver účastník konania uviedol, že reklamácia spotrebiteľa bola dodatočne vybavená k jeho spokojnosti, a to opravou, pričom tak bolo rozhodnuté zo strany účastníka konania nezávisle od podania podnetu spotrebiteľa na Inšpektorát SOI.

Účastník konania v prílohe k predmetnému vyjadreniu zaslal doklad s názvom „PLNÁ MOC“ zo dňa 01.10.2019 na základe ktorého účastník splnomocnil svojho zamestnanca Ing. J. K. k zastupovaniu pri všetkých konaniach so Slovenskou obchodnou inšpekciou.

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 zisteným nedostatkom, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Správny orgán preskúmal podkladový materiál v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania zistenie nedostatkov nespochybnil právne relevantným spôsobom.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 22.08.2022, v ktorom uviedol, že zavinením, resp. zlyhaním ľudského faktora internej firemnej komunikácie zo strany zamestnanca účastníka konania bol spôsobený prietah v spracovaní prípadu podanej reklamácie, pričom reklamáciu evidenčne neriešil ďalej a ponechal jej zbytočný odkladný charakter, správny orgán uvádza, že ide len o subjektívne dôvody, pričom účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav.

Pokiaľ ide o časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 22.08.2022, v ktorom uviedol, že reklamácia spotrebiteľa bola dodatočne vybavená k jeho spokojnosti, a to opravou, pričom tak bolo rozhodnuté zo strany účastníka konania nezávisle od podania podnetu spotrebiteľa na Inšpektorát SOI, správny orgán uvádza, že síce pozitívne hodnotí to, že reklamácia bola dodatočne vybavená k spokojnosti spotrebiteľa a účastník konania konal proaktívne, avšak daná skutočnosť nemení zistenia inšpektorov SOI počas kontroly vykonanej dňa 14.06.2022, pri ktorej bolo konštatované upieranie práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov,

pričom správny orgán prihliadol aj na dlhý časový úsek, počas ktorého účastník konania vo veci reklamácie uplatnenej v rámci predĺženej záruky nekonal vôbec (reklamácia spotrebiteľom uplatnená dňa 27.12.2021 a doplnená dňa 04.01.2022, pričom k spokojnosti spotrebiteľa bola reklamácia dodatočne vybavená opravou podľa tvrdenia účastníka konania až dňa 16.06.2022).

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 tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľských podaní, ktorých opodstatnenosť sa potvrdila.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

K povinnostiam predávajúceho patrí zákaz predávajúceho upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov. Túto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 14.06.2022 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 223/2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán ako orgán dozoru zastáva názor, že v prípade porušenia zákazu predávajúceho – poskytovateľa služieb upierať spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v ustanovení § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., a to práva na informácie a práva na ochranu ekonomických záujmov.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných povinností určených predávajúcemu s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov; na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť bola preukázaná; upieranie práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov z dôvodu nedodržania záručnými podmienok ku kúpnej zmluve zo strany účastníka konania) a proporcionalitu uloženú pokutu vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť. S ohľadom na rozsah zistených nedostatkov pristúpil správny orgán k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu. Pri určovaní výšky pokuty vzal správny orgán v prospech účastníka konania do úvahy, že zo strany účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru predávajúcemu pokutu do 66 400 eur.

Uvedeným protiprávnym konaním boli porušené práva spotrebiteľa chránené zákonom. Následkom porušenia povinností predávajúceho je ohrozenie ekonomických záujmov spotrebiteľa.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 14.06.2022 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu a prihliada na všetky okolnosti prípadu, a zodpovedá v plnej miere rozsahu a významu zistených nedostatkov.

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, na základe správnej úvahy, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu ako aj preventívnu funkciu.

Správny orgán zastáva názor, že pri zvažovaní výšky pokuty a jej následnom určení správny orgán 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 uloženú pokutu 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.