

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

Číslo: P/0034/03/2022

Dňa 31.08.2022

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 **Tomáš Jankovský**

miesto podnikania **916 13 Vad'ovce 112**

IČO **53 464 079**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) dňa 23.05.2022 na Inšpektoráte Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „Inšpektorát SOI“) pri kontrole zameranej na prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 150/2022 týkajúceho sa reklamácie vykonaného diela. Účastníkom konania a zhotoviteľom, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie vykonaného diela je fyzická osoba – podnikateľ Tomáš Jankovský s miestom podnikania 916 13 Vad'ovce 112, a to:

- pre porušenie predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, nakoľko reklamácia vykonaného diela – prístrešku terasy, uplatnená spotrebiteľom E. H. prostredníctvom pošty dňa 02.02.2022, s požiadavkou spotrebiteľa na výstavbu nového diela, respektíve takú zásadnú opravu zhotoveného diela, aby dielo vyhovovalo technickým normám, nakoľko na jeho výstavbu boli použité nevhodné materiály, nebola zo strany účastníka konania vybavená do 30 dní od jej uplatnenia a účastník konania ani žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie, keď účastník konania list, ktorým spotrebiteľ uplatnil reklamáciu neprevzal, 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 **300,00 EUR** slovom **tristo eur**

Odôvodnenie

Dňa 23.05.2022 vykonali inšpektori SOI na Inšpektoráte SOI kontrolu zameranú na prešetrovanie spotrebiteľského podania č. 150/2022 týkajúceho sa reklamácie vykonaného diela zhotoveného účastníkom konania, t. j. fyzickou osobou – podnikateľom Tomáš Jankovský s miestom podnikania 916 13 Vaďovce 112.

Spotrebiteľ E. H. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 150/2022 uviedol, že dňa 02.02.2022 zaslal prostredníctvom pošty reklamáciu na zhotovené dielo vykonané fyzickou osobou – podnikateľom Tomášom Jankovským, pričom zhotoviteľ reklamáciu v stanovenej lehote neprevzal. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že podľa statickej správy nemá zhotoviteľ diela žiadne vedomosti o stavbe prístrešku a kladení lexanu, a nemá záujem o nápravu ani o dohodu.

Spotrebiteľ E. H. k podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- list s názvom „Vec: Reklamácia zhotoveného diela“ vypracovaný dňa 31.01.2022 adresovaný účastníkovi konania, na základe ktorého si spotrebiteľ E. H. uplatnil reklamáciu zhotoveného diela – prístrešku, ktorý mal byť vyhotovený pri rodinnom dome, pričom spotrebiteľ v liste vyslovil požiadavku na výstavbu nového diela, respektíve takú zásadnú opravu zhotoveného diela, aby dielo vyhovovalo technickým normám, nakoľko dielo podľa spotrebiteľa nespĺňa základné technické požiadavky a na jeho výstavbu boli použité nevhodné materiály; súčasťou predmetného listu bola príloha „*Statický posudok zo dňa 27.11.2022*“ (pozn. spotrebiteľ chcel pravdepodobne uviesť názov prílohy „*Statický posudok zo dňa 27.11.2021*“)
- poštová doručka – podacie číslo RF527789299SK; ako odosielateľ uvedený spotrebiteľ E. H.; ako adresát uvedený účastník konania; dátum podania na pošte 02.02.2022; doporučená pošta nebola účastníkom konania prevzatá a zásielka bola vrátená späť odosielateľovi, t. j. spotrebiteľovi E. H.

Spotrebiteľ E. H. neskôr svoje podanie doplnil, keď zaslal kópie nasledovných dokladov:

- príjmový pokladničný doklad číslo 1 zo dňa 29.09.2021; na doklade označený účastník konania prostredníctvom pečiatky; celkom k úhrade 1

800 EUR; prijaté od spotrebiteľa E. H.; ako účel uvedené „Záloha na materiál“;

- príjmový pokladničný doklad číslo 1 zo dňa 05.10.2021; na doklade označený účastník konania prostredníctvom pečiatky; celkom k úhrade 700 EUR; ako účel uvedené „Záloha na lexan“
- príjmový pokladničný doklad číslo 1 zo dňa 05.10.2021; na doklade označený účastník konania prostredníctvom pečiatky; celkom k úhrade 800 EUR; ako účel uvedené „Záloha na prácu“
- príjmový pokladničný doklad číslo 1 zo dňa 06.10.2021; na doklade označený účastník konania prostredníctvom pečiatky; celkom k úhrade 160 EUR; prijaté od spotrebiteľa E. H.; ako účel uvedené „4X farba plus náter“
- príjmový pokladničný doklad číslo 1 zo dňa 06.10.2021; na doklade označený účastník konania prostredníctvom pečiatky; celkom k úhrade 400 EUR; prijaté od spotrebiteľa E. H.; ako účel uvedené „Za dorobení prácu“.

Dňa 19.04.2022 Inšpektorát SOI zaslal prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk výzvu, ktorá bola účastníkovi konania doručovaná listinne. V predmetnej výzve Inšpektorát SOI žiadal zaslanie všetkých dokumentov, písomností, prípadne e-mailových komunikácií súvisiacich s predmetnou reklamáciou vykonaného diela.

Na základe výzvy Inšpektorátu SOI zo dňa 19.04.2022, zaslal účastník konania dňa 28.04.2022 e-mailovú správu, v ktorej uviedol, že spotrebiteľ si objednal prácu na altánku, na ktorý sa mala umiestniť vzpera, s čím podľa účastníka konania spotrebiteľ nesúhlasil. Účastník konania ďalej uviedol, že dielo sa vykonalo, pričom na altánok boli umiestnené vzpery, avšak účastník konania musel na tretí deň prác miesto výkonu práce opustiť, nakoľko bol prítomným príbuzným spotrebiteľa E. H. vykázaný. Účastník konania ďalej uviedol, že ho spotrebiteľ E. H. neskôr telefonicky kontaktoval, pričom žiadal dielo rozobrať, na čo účastník konania reagoval, že dielo vykonal kompletne.

Účastník konania v prílohe e-mailovej správy zo dňa 28.04.2022 zaslal fotodokumentáciu vykonaného diela – altánku v počte štyroch fotografií.

Inšpektori SOI pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 150/2022 v čase kontroly vykonanej dňa 23.05.2022 v sídle Inšpektorátu SOI zistili, že reklamácia vykonaného diela – prístrešku terasy (altánku), uplatnená spotrebiteľom E. H. prostredníctvom pošty dňa 02.02.2022, s požiadavkou spotrebiteľa na výstavbu nového diela, respektíve takú zásadnú opravu zhotoveného diela, aby dielo vyhovovalo technickým normám, nakoľko na jeho výstavbu boli použité nevhodné materiály, nebola zo strany účastníka konania vybavená do 30 dní od jej uplatnenia a účastník konania ani žiadnym spôsobom nepreukázal vybavenie predmetnej reklamácie, keď účastník konania list, ktorým spotrebiteľ uplatnil reklamáciu neprevzal.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Tým porušil § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“).

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 12.08.2022, ktoré bolo doručované listinne a doručené účastníkovi konania dňa 19.08.2022.

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 časť vyjadrenia účastníka konania zo dňa 28.04.2022, v ktorom uviedol, že musel na tretí deň prác miesto výkonu práce opustiť, nakoľko bol prítomným príbuzným spotrebiteľa E. H. vykázaný, správny orgán uvádza, že ide len o tvrdenie účastníka konania, ktoré žiadnym spôsobom nepreukázal. Správny orgán ďalej v tejto súvislosti uvádza, že pokiaľ spotrebiteľ neposkytol účastníkovi konania pri vybavovaní reklamácie súčinnosť a účastník konania nemohol vykonať obhliadku reklamovaného diela, mal reklamáciu zamietnuť z dôvodu neposkytnutia súčinnosti zo strany spotrebiteľa, resp. nemožnosti posúdenia stavu reklamovaného diela. Účastník konania však v danej veci nekonal vôbec, na základe čoho začala plynúť zákonom stanovená 30 dňová lehota na vybavenie reklamácie, a to odo dňa 25.02.2022, kedy na základe sledovania zásielky prostredníctvom internetovej stránky Slovenskej pošty (<https://tandt.posta.sk/zasielky/Rf527789299SK>) došlo k neprevzatiu zásielky, ktorá obsahovala list s názvom „Vec: Reklamácia zhotoveného diela“, na základe ktorého si spotrebiteľ E. H. uplatnil reklamáciu.

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.

K porušeniu ustanovenia § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., ktoré bolo zistené šetrením spotrebiteľského podania č. 150/2022, 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 23.05.2022 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 23.05.2022 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 150/2022, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že pokiaľ ide o prešetrenie podnetu č. 150/2022 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 uloženej 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 23.05.2022 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.