

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

Číslo: P/0013/03/2023

Dňa 01.06.2023

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 **Igor Mikula**
miesto podnikania **972 44 Kamenec pod Vtáčnikom, Na kopaničky 399/5**
IČO **33 979 464**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 16.02.2023 pri prešetroení spotrebiteľského podania č. 54/2023 kontrolu v prevádzke Textil – ponožky, Obchodný dom PRIOR, Námestie SNP 1, Partizánske, a to:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku,** nakoľko na prvý kontrolný nákup účtovaný v celkovej hodnote 7,30 EUR a ani na druhý kontrolný nákup účtovaný v celkovej hodnote 8,90 EUR neboli vydané doklady o kúpe výrobkov z elektronickej registračnej pokladne ani náhradné doklady o zaplatení, čím došlo k porušeniu **§ 16 ods. 1 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,**

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 (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“)

p o k u t u

vo výške **1 000- EUR** slovom **jedentisíc eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.02.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len „inšpektori SOI“) kontrolu v prevádzke Textil – ponožky, Obchodný dom PRIOR, Námestie SNP 1, Partizánske, ktorú prevádzkuje účastník

konania Igor Mikula, miesto podnikania 972 44 Kamenec pod Vtáčnikom, Na kopaničky 399/5 (ďalej len „účastník konania“).

Z dôvodu overenia dodržiavania zásad poctivosti predaja a vydávania dokladu o kúpe vykonali inšpektori SOI prvý kontrolný nákup, do ktorého zakúpili:

- 2 páry Ponožky ALPAKA veľ. 39-42 á 5,80 EUR,
- 1 pár Ponožky Vollfrottee veľ. 39-42 á 1,50 EUR.

Pri kontrole inšpektori zistili, že na prvý kontrolný nákup účtovaný v celkovej hodnote 7,30 EUR nebol vydaný doklad o kúpe výrobku z elektronickej registračnej pokladne (ďalej len „ERP“) ani náhradný doklad o zaplatení. Inšpektori zaplatili za prvý kontrolný nákup eurobankovkou v nominálnej hodnote 1x 100,00 EUR. Účtovanie prvého kontrolného nákupu vykonal účastník konania. Účastník konania správne vydal výdavok v celkovej hodnote 92,70 EUR.

Z dôvodu overenia dodržiavania zásad poctivosti predaja a vydávania dokladu o kúpe vykonali inšpektori SOI druhý kontrolný nákup, do ktorého zakúpili:

- 1 pár Ponožky SOFTRAND veľ. 39/42 á 3,50 EUR,
- 1 pár Ponožky KURZSTRUMPF veľ. 39/42 á 2,90 EUR,
- 1 ks Dámske pančuchy LORES 4-L á 2,50 EUR.

Pri kontrole inšpektori zistili, že na druhý kontrolný nákup účtovaný v celkovej hodnote 8,90 EUR nebol vydaný doklad o kúpe výrobku z ERP ani náhradný doklad o zaplatení. Inšpektori zaplatili za druhý kontrolný nákup eurobankovkou v nominálnej hodnote 1x 10,00 EUR. Účtovanie druhého kontrolného nákupu vykonal účastník konania. Účastník konania správne vydal výdavok v celkovej hodnote 1,10 EUR.

Pri kontrole inšpektori zistili, že na prvý kontrolný nákup účtovaný v celkovej hodnote 7,30 EUR a ani na druhý kontrolný nákup účtovaný v celkovej hodnote 8,90 EUR neboli vydané doklady o kúpe výrobkov z ERP ani náhradné doklady o zaplatení.

V zmysle § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. predávajúci je povinný vydať spotrebiteľovi doklad o kúpe výrobku alebo o poskytnutí služby, v ktorom je uvedené:

- 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.*

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vydať spotrebiteľovi doklady o kúpe výrobku, čím došlo k porušeniu § 16 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 16.02.2023, ktorého kópiu v predmetnej prevádzke prevzal účastník konania, ktorý bol prítomný pri kontrole a vykonal účtovanie prvého a druhého kontrolného nákupu.

Účastník konania, ktorý vykonal účtovanie prvého a druhého kontrolného nákupu vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 16.02.2023 uviedol, že bloky vydáva, nebol to úmysel, stalo sa a mrzí ho to.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 20.04.2023, ktoré účastník konania v odbernej lehote neprevzal.

Podľa § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „Správny poriadok“) ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri a jej iná adresa nie je správnomu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnomu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvedel.

Podľa § 25a Správneho poriadku sa na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

Podľa § 17 ods. 1 prvá veta pred čiarkou zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len „zákon o e-Governmente“), orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

Podľa § 32 ods. 1 zákona o e-Governmente, uložením elektronickej úradnej správy sa rozumie okamih, odkedy je elektronická úradná správa objektívne dostupná prijímateľovi v elektronickej schránke adresáta.

Podľa § 32 ods. 2 zákona o e-Governmente, úložnou lehotou na účely tohto zákona je lehota, počas ktorej je uložená elektronická úradná správa považovaná za nedoručenú. Úložná lehota je 15 dní odo dňa nasledujúceho po dni uloženia elektronickej úradnej správy, ak osobitný predpis neustanovuje inú lehotu.

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o e-Governmente“) sa elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, považuje za doručenie, ak je adresátom orgán verejnej moci, uložením elektronickej úradnej správy alebo iná osoba ako orgán verejnej moci, a ak sa doručuje sa do vlastných rúk, momentom uvedeným na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel alebo, ak sa nedoručuje do vlastných rúk, v deň bezprostredne nasledujúci po uložení elektronickej úradnej správy.

Správny orgán zaslal predmetnú správu obsahujúcu oznámenie o začatí správneho konania prostredníctvom portálu www.slovensko.sk s uvedením jemu známej adresy. Správny orgán obdržal dňa 06.05.2023 (00:21:34 hod.) informáciu o uplynutí úložnej lehoty správy zasielanej do vlastných rúk s fikciou doručenia. Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente sa považuje táto úradná elektronická správa za doručenie.

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 svoje právo vyjadriť sa k dôvodom konania v stanovenej lehote nevyužil, a preto bol podkladom pre vydanie rozhodnutia kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav veci.

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. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie. V rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa, počas celej doby vykonávania svojej podnikateľskej činnosti. Správny orgán neskúma úmysel v konaní účastníka konania, ale zisťuje protiprávny stav. 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.

K predmetnému vyjadreniu účastníka konania, ktorý vykonal účtovanie prvého a druhého kontrolného nákupu správny orgán uvádza, že dôvody vzniku nedostatkov hodnotí ako subjektívne, na ktoré zákon č. 250/2007 Z. z. neumožňuje prihliadať. Uvedené skutočnosti nemajú vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje objektívnu zodpovednosť predávajúceho za nedostatky zistené v čase kontroly a existenciu subjektívnych okolností nezohľadňuje. Rozhodujúca je skutočnosť, že bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z. Správny orgán nepreukazuje úmysel v konaní.

Správny orgán na tomto mieste poukazuje aj na skutočnosť, že konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho sa podľa tohto zákona poníma ako správny delikt. K naplneniu jeho skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii nie je obligatórnym znakom jeho skutkovej podstaty.

Zo znenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. vyplýva, že zákonom je uložená obligatórna povinnosť správneho orgánu pristúpiť k uloženiu pokuty pri zistenom porušení povinnosti vyplývajúcich z tohto zákona, preto bolo začaté správne konanie o uložení pokuty aj v tomto prípade.

Je potrebné osobitne zdôrazniť, že cieľom správneho konania nie je represia, ale prevencia. S ohľadom na ustanovenie § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., množstvo a závažnosť zisteného nedostatku a objektívnu zodpovednosť predávajúceho správny orgán musí sankciu uložiť tak, aby vo výške sankcie bola zohľadnená spoločenská nebezpečnosť zisteného porušenia zákona, ale na druhej strane aby ostala zachovaná preventívna funkcia sankcie. Správny orgán sa však snaží v rámci správnej úvahy prihliadať na všetky okolnosti prípadu aj pri udeľovaní pokuty tak, ako tomu bolo aj v prípade účastníka konania. Na druhej strane je zo

zákona viazaný, aby v rovnakých, resp. obdobných veciach rozhodoval podobne, pričom táto požiadavka platí aj pre ukladanie sankcií. Zároveň, treba dodať, že na to, aby sankcia spĺňala aj represívnu zložku, musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Ak by táto nebola citeľná, nemožno rozumne očakávať ani naplnenie ďalšej z funkcií pokuty, ktorou je prevencia, a to jednak do vnútra – vo vzťahu k zodpovednostnému subjektu (účastníkovi konania), ktorý si po primerane uloženej sankcii, zodpovedajúcej zistenému nedostatku do budúcnosti rozmyslí, či znova poruší daný právny predpis, ale aj smerom navonok – vo vzťahu k ostatným podnikateľským subjektom (predávajúcim), ktorých má odstrašiť od porušovania obdobnej povinnosti, ako v prípade účastníka konania.

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.

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

Správny orgán vzal do úvahy, že nevydaním dokladu o kúpe na dva kontrolné nákupy bolo porušené právo spotrebiteľa na kontrolu správnosti účtovania a na uplatnenie prípadnej reklamácie, nakoľko tento doklad je dôkazom o uzavretí kúpnej zmluvy. Doklad o kúpe výrobku je relevantným dokladom, ktorý má význam pri uplatňovaní práv zo zodpovednosti za vady a zároveň je dôkazom existencie záväzkového vzťahu medzi predávajúcim a spotrebiteľom.

Správny orgán tiež zohľadnil, že išlo o dva kontrolné nákupy dňa 16.02.2023 a účastník konania opakovane nevydal doklady o kúpe výrobku z ERP ani náhradné doklady o zaplatení.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy, že v prípade nevydania dokladov o kúpe výrobku 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 ochranu jeho ekonomických záujmov a práva na informácie.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť vydať spotrebiteľovi doklady o kúpe výrobku so všetkými predpísanými náležitosťami. Túto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 16.02.2023 v prevádzke Textil – ponožky, Obchodný dom PRIOR, Námestie SNP 1, Partizánske, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

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. až do výšky 66 400 EUR za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, bola uložená na základe

správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 16.02.2023, vyjadrením účastníka konania v inšpekčnom zázname zo dňa 16.02.2023 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 rozhodovaní o výške pokuty 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 v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu. Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že účel sledovaný zákonom a vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 a ods. 3 zákona č. 250/2007 Z. z., podľa ktorého má každý spotrebiteľ okrem iného právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Z hľadiska posudzovania miery zavinenia za zistené protiprávne konania správny orgán pri určovaní výšky postihu zohľadnil tiež skutočnosť, že účastník konania, ako predávajúci, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené povinnosti pri predaji výrobkov, resp. poskytovaní služieb, za ktorých dodržiavanie zodpovedá objektívne, to znamená bez ohľadu na okolnosti, za ktorých k porušeniu povinnosti došlo.

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 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.

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

Číslo: P/0033/03/2023

Dňa 20.06.2023

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. c), § 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 § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR 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 **Moto-Car Centrum s.r.o.**
sídlo **911 05 Trenčín, Bratislavská 1019**
IČO **47 354 861**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 29.03.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 84/2023 v prevádzke MOTO-CAR Centrum s.r.o., Bratislavská 1019, 911 05 Trenčín, a to:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom**, nakoľko vykonanou kontrolou bolo inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj zistené, že reklamácia vady výrobku „EGR ventil“ zakúpený dňa 06.07.2022 a reklamácia uplatnená dňa 04.11.2022 s uvedeným popisom vady: „*zle vykonaná oprava*“, nebola vybavená v zákonnej lehote 30 dní od uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, čím bol porušený **§ 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**,

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 **300,00 EUR** slovom **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 29.03.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len inšpektori SOI) prešetrenie spotrebiteľského podania č. 84/2023 v prevádzke MOTO-CAR Centrum s.r.o., Bratislavská 1019, 911 05 Trenčín, ktorú

prevádzkuje spoločnosť MOTO-CAR Centrum s.r.o., so sídlom 911 05 Trenčín, Bratislavská 1019, ako predávajúci (ďalej len účastník konania).

Spotrebiteľka Mgr. B. A. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod č. 84/2023, uviedla, že dňa 29.06.2022 jej bolo vozidlo Peugeot 207CC odtiahnuté odťahovou službou do servisu MOTO-CAR Centrum, ul. Bratislavská 1019, Trenčín – Zlatovce z dôvodu nefunkčnosti vozidla, nedalo sa naštartovať a svietili všetky kontrolky. Dňa 06.07.2022 sa spotrebiteľka dostavila k prebratiu opraveného vozidla, zaplatila za výmenu ventilu a výmenu sviečok, protokoly z prác a diagnostík spotrebiteľka nedostala. Po ďalších prejavovaných nedostatkoch pri jazde navštívila spotrebiteľka autorizovaný servis Peugeot (ul. Bratislavská 1789, Trenčín), kde bola vykonaná diagnostika a bolo skonštatované, že vymenený EGR ventil je poškodený, nefunkčný a spotrebiteľke doporučili skontaktovať sa so servisom, kde vykonali výmenu ventilu. V servise MOTO-CAR tvrdili spotrebiteľke, že hodnoty sú v poriadku. Spotrebiteľka sa dohodla s technikom, že opravu zverí autorizovanému servisu a vymenený ventil donesie späť a dajú ho na reklamáciu. Dňa 24.10.2022 v autorizovanom servise Peugeot (ul. Bratislavská 1789, Trenčín) vykonali výmenu EGR ventilu a odovzdali spotrebiteľke poškodený ventil. Dňa 04.11.2022 priniesla spotrebiteľka poškodený ventil do MOTO-CAR Centrum s.r.o., spisali reklamačný protokol s tým, že spotrebiteľka žiadala za zle vykonanú opravu vrátiť peniaze. Dňa 06.12.2022 prišla spotrebiteľke SMS, že reklamácia je vybavená. Spotrebiteľka prišla do servisu MOTO-CAR Centrum s.r.o., kde jej dali do rúk ventil EGR s tým, že ho bude potrebovať, technik rukou na svoj protokol dopísal, že spotrebiteľka nesúhlasí s reklamáciou. Dňa 12.01.2023 spotrebiteľka napísala SMS so žiadosťou o kontaktovanie ohľadom vybavenia reklamácie a dostala odpoveď, že dodávateľ ešte nedal vyrozumenie.

Spotrebiteľka Mgr. B. A. k podaniu zaslala nasledovné kópie dokladov:

1) List zo dňa 23.01.2023 + podací lístok RF 782148035SK – Reklamácia č. 22Z00001 zo dňa 04.11.2022, spotrebiteľka žiada o vrátenie financií za materiál a prácu do 5 pracovných dní z dôvodu nedodržania zákonom stanovenej lehoty na vybavenie reklamácie

2) Doklad z e-kasy č. 00009 zo dňa 06.07.2022 v hodnote 269,95 € od spoločnosti Moto-Car Centrum s.r.o., zaplatená žiarovka Osram W5W, 12V v hodnote 0,56 €, EGR ventil v hodnote 158,39 €, diagnostika motorového vozidla 15,00 € a servisné úkony vozidla 96,00 €

3) Doklad z e-kasy 00010 zo dňa 06.07.2022 v hodnote 105,80 € od spoločnosti Moto-Car Centrum s.r.o., zaplatené 4 ks žhaviacich sviečok á 26,45 €/ks

4) Príjmový pokladničný doklad 22001424 zo dňa 28.09.2022 v hodnote 50,00 € od spoločnosti CC TRADE, s.r.o., Bratislavská 1789, 911 05 Trenčín, účtovaná DIAGNOSTIKA DIAG BOX

5) Namerané hodnoty pri diagnostike el. ventilu EGR dňa 28.09.2022

6) Príjmový pokladničný doklad 22001580 zo dňa 26.10.2022 v hodnote 503,58 € od spoločnosti CC TRADE, s.r.o., Bratislavská 1789, 911 05 Trenčín, účtované:

- dielenské práce na zákazku – výmena ventil EGR a spotrebný materiál
- materiál na zákazku – „ventil RGE, tesnenie potrub, upevňovacia obj“

7) Fotodokumentácia poškodeného vymeneného EGR ventilu

8) Potvrdenie o prijatí reklamácie zo dňa 04.11.2022, reklamácia EGR ventilu, doklad číslo 22PH00498, predpokladaný dátum vybavenia reklamácie 04.12.2022

9) E-mail od spotrebiteľky Mgr. B. A. adresovaný servisu Moto – Car Centrum s.r.o. zo dňa 11.01.2023, kde uvádza, že reklamácia ku dňu 11.01.2023 nebola vybavená

10) SMS správa zo dňa 06.12.2022 s textom: „Vaša reklamácia je vybavená. Prosím prídte osobne na podpísanie protokolu o vybavení reklamácie. Moto – Car Centrum s.r.o.“

11) SMS od spotrebiteľky Mgr. B. A. (12.01.2023 o 10:41): „Dobrý deň, kontaktujte ma ohľadom vybavenia reklamácie. Písala som Vám už aj mail.“

Účastník konania inšpektorom SOI k predmetnej reklamácií predložil nasledovné písomnosti:

1) Potvrdenie o prijatí reklamácie zo dňa 04.11.2022, reklamácia EGR ventilu doklad číslo 22PH00498, predpokladaný dátum vybavenia reklamácie - 04.12.2022

2) Doklad o zaslaní reklamovaného dielu pre spoločnosť Inter Cars Slovenská republika s.r.o., Zlatovská 2416, 911 05 Trenčín zo dňa 07.11.2022

3) Reklamačný protokol, číslo reklamácie 22RZ00001 zo dňa 04.11.2022, dátum uvedený na doklade 06.12.2022, „navrhovaný spôsob riešenia: Zákazníčka nesúhlasí s výmenou EGR ventilu, požaduje vrátenie peňazí. Súhlasí s dobou potrebnou na expertízu 60 dní.“ Na doklade je podpis zákazníka (podpis odberateľa). Reklamácia bola prijatá 04.11.2022, dátum vybavenia reklamácie nie je na doklade uvedený, 06.12.2022 (nesúhlas zákazníčky s výmenou ventilu)

4) Predložený doklad „Opravná faktúra č. 230200001“ zo dňa 02.02.2023 v sume 158,39 € (vrátená finančná čiastka spotrebiteľke)

5) Výdavkový pokladničný doklad č. 23HV00035 zo dňa 02.02.2023

Iné doklady k reklamácií neboli predložené.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania inšpektori zistili, že spotrebiteľka Mgr. B. A. si dňa 04.11.2022 uplatnila reklamáciu s uvedením popisu vady: „zle vykonaná oprava“. Z dokladov zaslaných spotrebiteľkou Mgr. B. A. a účastníkom konania k prešetrovanému podaniu inšpektori zistili, že účastník konania nevybavil reklamáciu uplatnenú spotrebiteľkou Mgr. B. A. dňa 04.11.2022, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V zmysle § 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 len zákon č. 250/2007 Z. z.) 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 predávajúci dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúci; 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.

V zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. vybavením reklamácie 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.

V zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z. sa odborným posúdením rozumie písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 29.03.2023, ktorého kópiu v predmetnej prevádzke prevzal účastník konania, ktorý bol prítomný pri kontrole.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 24.05.2023, ktoré prevzal dňa 24.05.2023.

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 vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 29.03.2023 uviedol, že spotrebiteľke odovzdali vozidlo Peugeot 207 s vymeneným EGR ventilom. Od toho dňa ich nekontaktovala, až koncom októbra, kedy mu oznámila, že daný EGR ventil je zlý. Bola vo viacerých servisoch a až v autorizovanom servise jej povedali, že sa musí vymeniť. Ponúkol jej bezplatnú výmenu za nový kus vrátane demontáže a montáže, ale odmietla s tým, že už je objednaná na výmenu v autorizovanom servise. Dňa 04.11.2022 prišla spotrebiteľka s EGR ventilom v ruke a žiadala vrátenie peňazí. Vypísali reklamačný lístok a postúpili reklamáciu dodávateľovi náhradných dielov dňa 07.11.2022. Dodávateľ zaslal diel na expertízu výrobcovi dielu a oboznámil ho so skutočnosťou, že expertíza môže trvať aj niekoľko mesiacov. Dňa 05.12.2022 ho spotrebiteľka kontaktovala, a preto jej telefonicky oznámil, že reklamáciu uznávajú, aj keď nebola ukončená expertíza u výrobcu dielu. Nasledujúci deň dňa 06.12.2022 spotrebiteľke predložil doklad o ukončení reklamácie spolu s novým dielom, ale spotrebiteľka toto odmietla podpísať a prevziať si nový diel a spísali dodatok, že je ochotná počkať na ukončenie expertízy u výrobcu. Dňa 02.02.2023 spotrebiteľke vrátili peniaze v plnej výške za EGR ventil, ktorý priniesla reklamovať. Doklad z pokladne s podpisom zákazníčky je u účtovníčky, preto nie je možné ho okamžite doložiť, ale doloží to hneď, ako to bude možné.

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. 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 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. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadal na to, že následkom porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľkou v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia bola spotrebiteľka vystavená do stavu právnej neistoty napriek tomu, že zákon č. 250/2007 Z. z. stanovuje pre vybavenie reklamácie presne určenú lehotu. Spotrebiteľka bola nútená sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľky a vykonanou kontrolou dňa 29.03.2023 inšpektormi SOI potvrdila jej opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. V zmysle ustanovení Občianskeho zákonníka, ale aj zákona č. 250/2007 Z. z. 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.

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

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. 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 č. 250/2007 Z. z. Spotrebiteľka musela strpieť reklamačné konania po dobu dlhšiu, ako bolo nutné zo zákona a tým, že nebola oboznámená s výsledkom reklamačného konania, nemohla podniknúť ďalšie kroky k vyriešeniu danej problematiky.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľského podania, ktoré sa potvrdilo.

Správny orgán ako orgán dohľadu zastáva názor, že v prípade porušenia povinností predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v zákone č. 250/2007 Z. z., a to práva na ochranu ekonomických záujmov a práva na informácie.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho vybaviť reklamácie výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Túto povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 29.03.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 84/2023 v prevádzke MOTO-CAR Centrum s.r.o., Bratislavská 1019, Trenčín, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. SOI môže v rámci svojich kompetencií vykonávať prešetrenia spotrebiteľských reklamácií z hľadiska ich procesnej stránky, teda z hľadiska dodržiavania ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. SOI nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho, akým spôsobom má reklamáciu vybaviť. Neposudzuje taktiež opodstatnenosť reklamácie a ani jednotlivé vady výrobkov. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom.

Pokuta, ktorú môže správny orgán uložiť v zmysle § 24 ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. až do výšky 66 400 EUR za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. Správny orgán uložil pokutu s ohľadom na rozsah zistených nedostatkov a závažnosť porušenia zákonných povinností na spodnej hranici zákonnej sadzby, pričom považuje pokutu v danej výške, aj s ohľadom na proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú môže správny orgán za porušenie povinností v zmysle citovaného zákona uložiť, 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.

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 sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 29.03.2023, vyjadrením účastníka konania v inšpekčnom zázname zo dňa 29.03.2023 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, v adekvátnej výške a voči účastníkovi konania tak plní represívnu, ako aj preventívnu funkciu.

Pri určovaní výšky postihu správny orgán vychádzal z ustanovenia § 24 ods. 5 zákona č. 250/2007 Z. z. v zmysle ktorého zohľadnil charakter a závažnosť zisteného protiprávneho konania, spočívajúce v porušení zákonom chránených práv spotrebiteľa.

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

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.