

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

Číslo: P/0059/03/2023

Dňa 14.08.2023

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. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, 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 **Autoškola KMK, s.r.o.**

miesto podnikania **Tehelná 2658/82A, Nové Mesto nad Váhom 915 01**

IČO **53 639 979**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, Hurbanova 59, Trenčín 911 01 (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) pri kontrole vykonanej dňa 24.04.2023 v sídle Inšpektorátu SOI v Trenčíne. Kontrola bola vykonaná za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 215/2022, pre:

- porušenie povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb, a zákazu odmietnuť predaj spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach.
Inšpektori SOI vykonali preverenie spotrebiteľského podania č. 215/2022. Z obsahu spotrebiteľského podania vyplýva, že na e-mailovú adresu účastníka konania bola spotrebiteľom dňa 26.04.2022 doručená otázka: „...Zaujímam sa o kurz na rozšírenie skupiny B na skupinu A ako to prebieha, či je tam aj záverečné testovanie a čo je potrebné k tomu od dokumentov?...“ Odpoveď účastníka konania: „prajem pekný deň, vodičský kurz na motocykle pre ženy nerobím...“
Účastník konania porušil zásadu rovnakého zaobchádzania a povinnosť každému spotrebiteľovi predaj výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj a poskytnúť službu, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach, čím došlo k porušeniu § 4 ods. 3 zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady číslo 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;

p o k u t u

vo výške **500,00 EUR** slovom **päťsto eur**

Odôvodnenie

Dňa 24.04.2023 vykonali inšpektori SOI kontrolu v sídle inšpektorátu SOI v Trenčíne. Kontrola bola zameraná na preverenie skutočností nachádzajúcich sa v spotrebiteľskom podaní č. 215/2022. Na kontrolu bol predvolaný splnomocnený zástupca účastníka konania (konateľ spoločnosti), ktorý sa riadne ku kontrole dostavil.

Spotrebiteľské podanie bolo Inšpektorátu SOI doručené Slovenským národným strediskom pre ľudské práva dňa 05.05.2022, na správnom orgáne bolo zaevidované pod číslom 215/2022. Z obsahu spotrebiteľského podania vyplýva, že účastník konania prevádzkuje autoškolu, preto bolo účastník konania spotrebiteľom oslovený formou e-mailu 26.04.2022 s otázkou súvisiacou so získaním vodičského oprávnenia na skupinu „A“. e-mail „...*Zaujímam sa o kurz na rozšírenie skupiny B na skupinu A ako to prebieha, či je tam aj záverečné testovanie a čo je potrebné k tomu od dokumentov?...*“ Odpoveď účastníka konania: „*prajem pekný deň, vodičský kurz na motocykle pre ženy nerobím...*“

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 215/2022 a na základe ponuky služieb na internetovej stránke účastníka konania (www.autoskolakmk.sk) odoslali inšpektori SOI dňa 18.05.2021 v postavení spotrebiteľa fiktívny e-mail, ktorý doručili účastníkovi konania s textom:*“mala by som záujem o kurz na motocykel. Viete mi dať viac informácií prosím Vás? Ďakujem A.K.”*. Kontrolovaný subjekt nereagoval a následne dňa 20.05.2022 mu bola zaslaná opätovná požiadavka, na ktorú už reagoval dňa 21.05.2022 s odpoveďou: „*Prajem pekný deň, pre rok 2022 mám kurzy na sk. B a A2, A už uzavreté, R. K.*“

Dňa 23.05.2022 bol kontrolovanému subjektu zaslaný opäť e-mail s rovnakou požiadavkou, avšak pod iným fiktívnym menom a e-mailom spotrebiteľa J.J. Na uvedený e-mail kontrolovaný subjekt reagoval rovnako odpoveďou „...*pre rok 2022 sú kurzy na motocykle naplnené a uzatvorené. R. K.*“.

Za účelom vykonania kontroly zameranej na preverenie spotrebiteľského podania vykonali inšpektori SOI dňa 22.07.2022 preverenie troch adries, ktoré boli vyhľadane na internetovom vyhľadávači www.google.sk zadáním názvu autoškoly. Na dvoch adresách sa nachádzal rodinný dom, na tretej adrese: Piešťanská 2262/80 Nové Mesto nad Váhom sa nachádzala budova Strednej odbornej školy obchodu a služieb. Podľa zistených informácií od osoby vyskytujúcej sa v priestoroch vrátnice Strednej odbornej školy, v priestoroch školy prebieha vyučovanie kurzov Autoškoly KMK a odporučil kontaktovať autoškolu telefonicky.

Dňa 14.03.2023 bolo kontrolou internetovej stránky www.autoskolakmk.sk zistené, že z technických príčin Autoškola KMK kurz A2 neotvára. Následne bola v ten deň kontaktovaná autoškola telefonicky ohľadom predmetného kurzu a v telefonickom rozhovore zástupca autoškoly informáciu potvrdil.

Dňa 24.04.2023 bol do sídla inšpektorátu SOI v Trenčíne predvolaný zástupca účastníka konania (konateľ obchodnej spoločnosti), ktorý sa na predvolanie riadne dostavil. Zástupca účastníka konania uviedol, že sa za vyjadrenie odoslané spotrebiteľke ospravedľňuje. Vyjadrenie bolo napísané v rýchlosti, a z nedávnej negatívnej skúsenosti, keď mal inštruktor s uchádzačkou na motorke vážnu kolíziu s nákladným autom. Túto skutočnosť nechcel uvádzať vo vyjadrení na žiadosť o kurz na motocykel na „sk. A“, a teda v krátkosti do e-mailu uviedol, že „neposkytuje kurzy pre ženy“, ale mal tým na mysli hlavne bezpečnostné hľadisko žiadateľky, ale aj svoje vlastné. Inštruktor vie zo skúsenosti, že motocykel „sk. A“, ktorý je vo

vlastníctve autoškoly je ťažký, vysoký a výkonný, preto nie je vhodný pre každého žiadateľa. Tá informácia bude doplnená na webovú stránku AutoskloaKMK.sk.

Podľa § 4 ods. 3 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: „zák. č. 250/2007 Z.z.) je predávajúci povinný vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom [Zákon č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (antidiskriminačný zákon) v znení neskorších predpisov]. Predávajúci nesmie odmietnuť predat' spotrebiteľovi výrobok, ktorý má vystavený alebo inak pripravený na predaj, alebo odmietnuť poskytnutie služby, ktorá je v jeho prevádzkových možnostiach.

Podľa § 2 ods. 1 zákona č. 365/2004 Z. z. o rovnakom zaobchádzaní v niektorých oblastiach a o ochrane pred diskrimináciou a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „antidiskriminačný zákon“) dodržiavanie zásady rovnakého zaobchádzania spočíva v zákaze diskriminácie z dôvodu pohlavia, náboženského vyznania alebo viery, rasy, príslušnosti k národnosti alebo etnickej skupine, zdravotného postihnutia, veku, sexuálnej orientácie, manželského stavu a rodinného stavu, farby pleti, jazyka, politického alebo iného zmýšľania, národného alebo sociálneho pôvodu, majetku, rodu alebo iného postavenia alebo z dôvodu oznámenia kriminality alebo inej protispoločenskej činnosti.

Podľa § 2a ods. 3 antidiskriminačného zákona nepriama diskriminácia je navonok neutrálny predpis, rozhodnutie, pokyn alebo prax, ktoré znevýhodňujú alebo by mohli znevýhodňovať osobu v porovnaní s inou osobou; nepriama diskriminácia nie je, ak takýto predpis, rozhodnutie, pokyn alebo prax sú objektívne odôvodnené sledovaním oprávneného záujmu a sú primerané a nevyhnutné na dosiahnutie takého záujmu.

V zmysle § 3 ods. 1 antidiskriminačného zákona každý je povinný dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v oblasti pracovnoprávných a obdobných právnych vzťahov, sociálneho zabezpečenia, zdravotnej starostlivosti, poskytovania tovarov a služieb a vo vzdelávaní.

Inšpektori SOI na základe vykonanej kontroly zo dňa 24.04.2023 zistili, že účastník konania odoslal spotrebiteľovi e-mail, z obsahu ktorého vyplýva, že kurzy pre sk. „A“ pre ženy nevykonáva.

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 28.07.2023, ktoré bolo doručované účastníkovi konania dňa 28.07.2023.

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 využil svoje právo a k začatému správne konaniu doručil svoje vyjadrenie do elektronickej schránky cestou www.slovensko.sk, ktoré bolo na Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne doručené 06.08.2023.

Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že začaté správne konanie považuje za nedôvodné. Podľa vyjadrenia účastníka konania, sťažovateľka neuviedla vo svojej sťažnosti celú e-mailovú komunikáciu a ani neprejavila záujem prihlásiť sa do kurzu, iba sa zaujímala o kurz ako prebieha, či je tam aj záverečné testovanie a aké dokumenty sú potrebné. Na otázku dostala odpoveď, že účastník konania kurz na motorkou pre ženy nerobí. Účastník konania vo vyjadrení uvádza, že odpoveď bola napísaná v rýchlosti, pod vplyvom nedávnej negatívnej skúsenosti, keď mal inštruktor s uchádzačkou na motorke vážnu kolíziu s nákladným autom. Na doručení odpovedi sťažovateľka reagovala slovami „*pýtala som sa na niečo iné*“ na čo dňa 27.04.2022 dostala odpoveď: „*priebeh kurzu je rovnaký ako základný kurz t.j. potvrdenie od lekára, vyučovanie 15h, praktické jazdy 17h, záverečná skúška s policajtom, tlačivá rieši autoškola, ktorá Vás má informovať*“. Na tento e-mail už nereagovala, záujem o kurz neprejavila, takže vlastne zo strany autoškoly ani odmietnutá nebola.

Správny orgán preskúmal doručené vyjadrenie účastníka konania v celom rozsahu a konštatuje, že správny orgán v oznámení o začatí konania, poučil účastníka konania o jeho právach. Správnym orgánom bola určená lehota na podanie vyjadrenia účastníka konania k dôvodom, prípade návrhom na doplnenie dokazovania (§ 33 ods. 2 zák. č. 71/1967 Zb. o správnom konaní). Účastník konania toto právo využil a vyjadrenie správnomu orgánu doručil.

Oznámenie bolo účastníkovi konania doručené 28.07.2023 o 11:37 hod. do elektronickej schránky, ktoré bolo prevzaté 28.07.2023 o 12:00 hod.

Podľa § 27 zákona č. 250/2007 Z.z. sa na konanie podľa tohto zákona sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní. Správny poriadok (zák. č. 71/1967 zb.) je teda všeobecným predpisom upravujúcim proces správneho konania na úseku ochrany spotrebiteľ.

Podľa § 27 Správneho poriadku, do lehoty sa nezapočítava deň, keď došlo ku skutočnosti určujúcej začiatok lehoty. Lehoty určené podľa týždňov, mesiacov alebo rokov sa končia uplynutím toho dňa, ktorý sa svojím označením zhoduje s dňom, keď došlo ku skutočnosti určujúcej začiatok lehoty, a ak taký deň v mesiaci nie je, končí sa lehota posledným dňom mesiaca. Ak koniec lehoty prípadne na sobotu alebo na deň pracovného pokoja, je posledným dňom lehoty najbližší budúci pracovný deň.

Podľa § 32 ods. 9 zákona č. 305/2013 Z.z. o e-govermente, ak k elektronickému doručeniu dôjde v deň štátneho sviatku alebo v deň pracovného pokoja, lehota na konanie alebo na vykonanie úkonu, ktorej začiatok je spojený s okamihom elektronického doručenia, začne plynúť najbližší nasledujúci pracovný deň;

Na základe uvedenej platnej právnej úpravy vzťahujúcej sa pre doručovanie, ako aj s prihliadnutím k zásadám správneho konania obsiahnutých v § 3 Správneho poriadku správny orgán konštatuje, že doručené vyjadrenie došlo v rámci správnym orgánom určenej lehote v poučení o začatí správneho konania, ktoré bolo účastníkovi konania doručené 28.07.2023.

Správny orgán vyjadrenie účastníka konania ako aj doplnenie e-mailovej komunikácie účastníka konania a spotrebiteľa posúdil a vyhodnotil ako právne irelevantné. Z obsahu vyjadrenia účastníka konania, ktoré prostredníctvom e-mailu (26.04.2023) doručil spotrebiteľovi jednoznačne, nepochybne a nevyvrátiteľne vyplýva, že účastník konania porušil § 4 ods. 3 zákona č. 250/2007 Z.z. t.j. zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní služieb, § 2a) ods.3, § 3 ods. 1 antidiskriminačného zákona.

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

Správny orgán poukazuje aj na dôvodovú správu k zákonu o ochrane spotrebiteľa (zákon č. 250/2007 Z. z.) zo dňa 10.01.2007, v ktorej sa uvádza, že *„zákaz diskriminácie je tiež jedným z princípov ochrany spotrebiteľa, znamená rovnaký prístup podnikateľa ku všetkým spotrebiteľom pri poskytovaní výrobkov a služieb. Táto oblasť je veľmi dôležitá, o čom svedčí i tá skutočnosť, že ochrana spotrebiteľa je posilnená existenciou osobitného antidiskriminačného zákona, ktorý rieši spôsoby domáhania sa ochrany spotrebiteľa v prípade, ak sa cíti byť postihnutý takýmto zaobchádzaním.*

Správny orgán tiež uvádza, že v záujme právnej istoty antidiskriminačný zákon presne špecifikuje oblasti, na ktoré sa vzťahuje povinnosť každého dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania. V zmysle vyššie citovaného ustanovenia § 3 ods. 1 antidiskriminačného zákona sa medzi oblasti, kde je povinnosť dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania zaraďuje aj oblasť poskytovania tovarov a služieb, pričom reštauračné služby, resp. pohostinstvá všeobecne spadajú do oblasti poskytovania tovarov a služieb, ktoré sú verejnosti poskytované právnickými osobami a fyzickými osobami – podnikateľmi. Zákaz diskriminácie sa vzťahuje na všetky osoby poskytujúce tovar a služby, ktoré sú prístupné verejnosti a ponúkajú sa mimo oblasti súkromného a rodinného života.

Konaním účastníka konania bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa tohto zákona sa 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 práv spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii, nie je obligatórnym znakom skutkovej podstaty tohto druhu správneho deliktu.

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

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

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie povinnosti vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom – antidiskriminačný zákon.

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, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

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

K povinnostiam účastníka konania patrí povinnosť vo vzťahu k spotrebiteľovi dodržiavať zásadu rovnakého zaobchádzania v poskytovaní výrobkov a služieb ustanovenú osobitným predpisom – antidiskriminačný zákon a zákaz predávajúceho odmietnuť predáť spotrebiteľovi výrobok, ktorý má pripravený na predaj, resp. poskytnúť službu. Tento zákaz a povinnosť, ako vyplýva z kontroly vykonanej dňa 24.04.2023, účastník konania ako subjekt poskytujúci službu, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu, bolo nesplnenie zákonných zákazov a 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 sa potvrdila) a proporcionalitu uložennej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť.

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; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Nakoľko v prípade účastníka konania išlo o prvé porušenie predmetného zákona počas 12 mesiacov, zohľadnil správny orgán túto skutočnosť pri určení výšky pokuty v prospech účastníka konania.

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.

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/0060/03/2023

Dňa 14.08.2023

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. d) 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 **DEICHMANN-OBUV SK s.r.o.**
sídlo **ulica Logistického parku 1, Dunajská Streda 929 01**
IČO **35 898 933**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 27.04.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 195/2023 zameraného na nevybavenie reklamácie zakúpenej obuvi.

DEICHMANN-OBUV SK, s.r.o. sídlo: ulica Logistického parku 1, Dunajská Streda 929 01, IČO 35 898 933 (ďalej len: „účastník konania“) porušil povinnosti uložené zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, a to:

- porušenie povinnosti predávajúceho (účastníka konania) vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Reklamácia zakúpeného tovaru (obuv) bola uplatnená spotrebiteľom na prevádzke účastníka konania dňa 11.02.2023. Spotrebiteľ reklamuje na oboch topánkach predčasné opotrebenie stielky. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach, predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie 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. Týmto konaním malo dôjsť k porušeniu ust. **§ 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, 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, ukladá:

p o k u t u

vo výške **500,- EUR** slovom **päťsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 27.04.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len: „inšpektori SOI“) kontrolu v prevádzke: Obuv DEICHMANN ul. SNP 1912/429 Považská Bystrica 017 01, patriacej DEICHMANN-OBUVSK s.r.o., sídlo: ulica Logistického parku 1, Dunajská Streda 929 01, IČO: 35 898 933 (ďalej len: „účastník konania“).

Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podania evidovaného ako podnet č. 195/2023, ktorý sa týka spotrebiteľskej reklamácie zakúpeného tovaru (obuvi). Ďalej bola kontrola zameraná na dodržiavanie platnej právnej úpravy: zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Spotrebiteľ vo svojom podaní doručenom na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj prostredníctvom e-mailu dňa 11.04.2023 uvádza, že: *...obuv bola zakúpená 13.01.2023 a reklamovaná 11.02.2023 s následným zamietavým stanoviskom, že chyba je odstrániteľná a na vlastné náklady si má zakúpiť novú stielku“.....*

Spotrebiteľ k podnetu doručil nasledovné prílohy:

- doklad o kúpe č. 938 zo dňa 13.01.2023,
- reklamačný protokol č. SK0061713 zo dňa 11.02.2023, s popisom vady výrobku: ľavá + pravá topánka-predčasné opotrebovanie stielky,
- odborné stanovisko č. 1063/23/OS zo dňa 20.02.2023
- fotodokumentácia reklamovanej obuvi.

Inšpektori SOI vykonali dňa 27.04.2023 v prevádzke Obuv Deichmann, ul. SNP 1912/429, Považská Bystrica, kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania evidovaného pod č. 195/2023. Účastníkom konania boli inšpektorom predložené totožné podklady ako predložil spotrebiteľ, navyše bola predložená evidencia zákazníckych reklamácií. Z predloženej evidencie reklamácií vyplýva, že reklamácia bola uplatnená 11.02.2023 č. reklamačného protokolu 0061713, dátum vybavenia reklamácie 06.04.2023.

Na základe zhodnotenia dokladov predložených spotrebiteľom a dokladov predložených predávajúcim vyplýva nasledovné: reklamácia bola spotrebiteľom uplatnená 11.02.2023 o čom bol spísaný reklamačný protokol č. 0061713. Reklamácia bola vybavená zamietnutím s odvolaním sa na odborné stanovisko. V reklamačnom protokole (SK0061713) nie je uvedený dátum vybavenie reklamácie. Dátum vybavenia reklamácie je uvedený v evidencii reklamácií vedený účastníkom konania, kde je uvedený dátum vybavenia reklamácie 06.04.2023, čo je po 30-dňovej lehote určenej platnou právnou úpravou na vybavenie reklamácie.

Z platnej právnej úpravy vzťahujúcej sa k predmetu kontroly vyplýva nasledovné:

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“).

V zmysle § 18 ods. 4 zákona 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 reklámia vybaví ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Ak k prevzatíu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle § 622 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V zmysle § 623 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť 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 27.04.2023, ktorého kópiu prevzal účastníka konania, ktorý bol prítomný pri kontrole.

Účastník konania ešte pred začatím správneho konania doručil prostredníctvom e-mailu dňa 11.05.2023 na Inšpektorát SOI Trenčín vyjadrenie k inšpekčnému záznamu k podnetu č. 195/2023. Z obsahu, ktorého vyplýva, že nevybavenie reklamácie v 30-dňovej lehote došlo z dôvodu ojedinelého zlyhania ľudského faktoru, keď došlo k nevyznačeniu dátumu vybavenia reklamácie. Spotrebiteľovi ponúkli možnosť vrátenia obuvi s následným vrátením celej kúpnej ceny. Na základe uvedených skutočností, žiadajú správny orgán, aby vo veci nebolo zahájené správne konanie. Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 28.07.2023, ktoré účastník konania prevzal dňa 01.08.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania právo v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k dôvodom konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania využil svoje právo a k začatému správne konaniu doručil svoje vyjadrenie do elektronickej schránky cestou www.slovensko.sk, ktoré bolo na Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne doručené 09.08.2023 o 14:10 hod. v lehote určenej správnym orgánom.

Z obsahu doručeného vyjadrenia vyplýva, že obchodnú spoločnosť DEICHMANN-OBUV Sk s.r.o. mrzí individuálne pochybenie zamestnankyne, ktoré malo za následok nedodržanie 30-dňovej lehoty na vybavenie reklamácie. Individuálne zlyhanie vo vyjadrení účastníka konania zdôvodňuje tým, že zamestnankyňa pri zaznamenávaní údajov v evidencii reklamácií uviedla dátum vybavenia reklamácie 06.04.2023, čo potvrdila svojím podpisom v poslednom stĺpci evidencie reklamácií. V reklamačnom protokole pritom uviedla dátum vybavenia reklamácie 08.03.2023, pričom však pri podpise zákazníčky opomenula uviesť dátum. Aby v budúcnosti k podobným prípadom nedochádzalo, účastník konania preškolil predajný personál v oblasti správnosti reklamačného postupu. Účastník konania ďalej uvádza, že po prešetrení podnetu bezodkladne kontaktovali spotrebiteľa s ponukou vrátenia kúpnej ceny za výrobok. Spotrebiteľ sa na predajňu dostavil dňa 13.05.2023 a bola mu vrátená celá kúpna cena (39,99,-eur) o čom účastník konania predložil doklad.

Správny orgán preskúmal doručené vyjadrenie účastníka konania v celom rozsahu a konštatuje, že v celom správnom konaní nedošlo účastníkom konania k spochybneniu porušenia povinností, ktoré mu ako predávajúcemu vyplývajú zo zákona č. 250/2007 Z.z. Vykonanou kontrolou je jednoznačne preukázané, že k porušeniu povinností predávajúceho došlo porušením povinností uložených v § 18 ods. 4 zák. č. 250/2007 Z.z.

Dikcia ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. podľa ktorej sa sankcie za porušenie zákona č. 250/2007 Z.z. ukladajú, nemá povahu fakultatívnu, t.j. že za porušenie zákona možno uložiť pokutu. Citované ustanovenie je svojou povahou kogentným ustanovením a to práve použitím slovného spojenia : „za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom...uloží orgán dozoru..... pokutu.....“, správny orgán, v prípade, že zistí porušenie práv na ochranu spotrebiteľa, nemá inú možnosť ako pokutu uložiť.

Porušenie povinností predajcom vybaviť reklamáciu riadne a včas je porušením práv ochrany spotrebiteľa. Reklamáciou sa vo všeobecnosti rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby (§ 2 písm. l) zák. č. 250/2007 Z.z.).

Ochrana spotrebiteľa je problematikou, pri ktorej sa stretávajú početné predpisy súkromného a verejného práva s cieľom zabezpečiť adekvátnu ochranu spotrebiteľa tradične považovaného za slabšiu stranu v zmluvných vzťahoch uzavieraných s podnikateľom.

Posúdenie porušenia povinností predávajúceho v oblasti vybavenia reklamácie ako menej závažné porušenie s následným upustením od uloženia pokuty by bolo zo strany správneho orgánu závažným zásahom do ochrany práv spotrebiteľa, ktorý je považovaný za slabšiu stranu uzatvorenej spotrebiteľskej zmluvy.

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 povinností 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 povinností

poučiť spotrebiteľa o jeho právach a 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 lehodu a povinnosť poučiť spotrebiteľa o jeho právach. Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 27.04.2023 inšpektormi SOI potvrdila jeho 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.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste poukázať aj na rozsudok Najvyššieho súdu SR z 9.decembra 2010, sp. zn. 8 Sžo/389/2009, kde sa uvádza, že reklamačné konanie sa začína podaním reklamácie a končí sa jej vybavením v zákonom stanovenej lehote. Ako každý právny úkon, aj reklamácia musí spĺňať všeobecné náležitosti právneho úkonu vymedzené v § 34 a nasl. zákona 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Zároveň musí spĺňať osobitné náležitosti vyžadované pre tento konkrétny právny úkon. Medzi tieto náležitosti patrí predovšetkým označenie subjektov oprávneného a povinného, okamih reklamácie, t. j. zachovanie prekluzívnej reklamačnej lehoty, a obsah reklamácie, t. j. práva a povinnosti subjektov reklamácie. Vo vzťahu k obsahu reklamácie je potrebné, aby oprávnený vymedzil svoje požiadavky, stručne ich odôvodnil a uviedol rozsah svojich nárokov. Správny orgán ďalej uvádza, že spotrebiteľ všetky tieto náležitosti splnil, ale účastník konania opomenul splniť povinnosti, ktoré zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa ako predávajúcemu ukladá. V zmysle vyššie uvedeného, má správny orgán dokázané vykonanou kontrolou, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť v zmysle § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v prípade uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo ním určená osoba je povinná vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uvedenú povinnosť účastník konania nesplnil a tým sa dopustil porušenia práv spotrebiteľa.

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 zákone stanovenej 30 dňovej lehote. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z.

Správny orgán ako orgán dohľadu zastáva názor, že v prípade porušenia povinnosti 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.

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 prešetrovania 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.

Z dikcie ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. vyplýva pre správny orgán obligatórna povinnosť uložiť pokutu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, až do výšky 66 400 EUR. Pokuta 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.

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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 27.04.2023, vyjadrením účastníka konania v inšpekčnom zázname ako aj vyjadrením zo dňa 11.05.2023 a zo dňa 09.08.2023 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.

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.

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

Číslo: P/0061/03/2023

Dňa 14.08.2023

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. d) 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 **XLSK Nábytok s.r.o.**
sídlo **Galvaniho 11, Bratislava 821 04**
IČO **35 883 103**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 04.05.2023 a dňa 05.06.2023 a pri prešetroaní spotrebiteľského podania č. 39/2023 v prevádzke MÖBELIX Prievidza, Nábřežná 7, Prievidza 971 01, a to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho (účastníka konania) vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom:
reklamácia uplatnená dňa 14.09.2022 dodanie nesprávnej skrinky digestora bola vybavená dňa 11.11.2022,
reklamácia uplatnená dňa 11.11.2022 pri montáži zistený nesprávne dodaný materiál, reklamácia vybavená dňa 30.01.2023,
reklamácia uplatnená dňa 30.01.2023 rozliepanie rohovej skrinky, reklamácia vybavená dňa 09.03.2023
Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach, predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie 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. Týmto konaním došlo k porušeniu ust. **§ 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v znení neskorších predpisov;
- pre porušenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Účastníkom konania predložená evidencia reklamácií od marca 2022 ku dňu kontroly neobsahovala dátumy uplatnených reklamácií, dátumy a spôsoby vybavenia jednotlivých reklamácií.
Týmto konaním došlo k porušeniu ust. **§ 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, 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, ukladá:

p o k u t u

vo výške **800,- EUR** slovom **osemsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 04.05.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej jen: „inšpektori SOI“) kontrolu v prevádzke MÖBELIX Prievidza, Nábrežná 7, Prievidza 971 01 patriacej obchodnej spoločnosti XLSK Nábytok s.r.o., sídlo: Galvaniho 11, Bratislava 821 04, IČO: 35 883 103 (ďalej len: „účastník konania“).

Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podania evidovaného ako podnet č. 39/2023, ktorý sa týka spotrebiteľských reklamácií zakúpeného tovaru kuchynskej linky. Kontrola zameraná na dodržiavanie platnej právnej úpravy: zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len: „zák.č. 250/2007 Z.z.“) a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Z doručeného podnetu vyplýva, že spotrebiteľ uzatvoril s účastníkom konania dňa 03.03.2022 kúpnu zmluvu (QRG00B) predmetom ktorej bola kúpa kuchynskej linky a jej montáž. Pri montáži kuchynskej linky bolo zistené dodanie nesprávnych komponentov kuchynskej linky a zistené poškodené časti. Z tohto si dôvodu spotrebiteľ uplatnil reklamácie:

- **reklamácia uplatnená dňa 14.09.2022** dodania nesprávnej skrinky digestora a zlomeného vlisu na skrinke,
- **reklamácia uplatnená dňa 11.11.2022** týkajúca sa nesprávne dodaného materiálu k skrinke na digestor,
- **reklamácia uplatnená dňa 30.01.2023** rozliepanie rohovej skrinky.

Doklady predložené spotrebiteľom:

- reklamačný protokol zo dňa 14.09.2022; nesprávna skrinka na digestor, dodaná 14“ 060-75, treba dodať na digestor CONCEPT OPI3060BC; zlomený vlis na skrinke rohove „6“ ESPA 125-65,
- reklamačný protokol zo dňa 11.11.2022; nie je možné s dodaným materiálom upraviť skrinku požadovaným spôsobom- treba skrinku na digestor CONCEPT OPI3060BC;
- reklamačný protokol zo dňa 30.01.2023; vrchná rohová skrinka po montáži - požívaní sa rozliepa,
- faktúra zo dňa 09.03.2023, ARQR20230000519
- zmena kúpnej zmluvy QRG00B zo dňa 08.04.2022,
- doklad 4131 zo dňa 03.03.2023 na sumu 990,00,- eur,
- doklad 7243 zo dňa 08.04.2023 na sumu 45,00,- eur,
- doklad 016221 zo dňa 10.09.2022 na sumu 2415,00,-eur.

Na základe podnetu spotrebiteľa vykonali inšpektori SOI dňa 04.05.2023 kontrolu v prevádzke účastníka konania na adrese: MÖBELIX Prievidza, Nábrežná 7, Prievidza 971 01.

Zamestnanci účastníka konania nachádzajúci sa v čase kontroly na prevádzke predložili inšpektorom SOI k veci internú komunikáciu medzi reklamačným oddelením a pracovníkom oddelenia kuchýň. Zamestnanci inšpektorom SOI do inšpekčného záznamu uviedli, že zodpovedná vedúca je momentálne v Bratislave a pracovník oddelenia kuchýň v Martine. Po komunikácii s reklamačným oddelením na centrále bolo prisľúbené, že všetky doklady k predmetným reklamáciám budú predložené do 12.05.2023. Inšpektori SOI vydali záväzné pokyny: informovať o kontrole nadriadených- ihneď, zaslať všetky doklady k trom reklamáciám kuchynskej linky a zaslať evidenciu reklamácií od marca 2022 ku dňu kontroly do 12.05.2023, následne bola kontrola inšpektormi SOI prerušená.

Dokončenie kontroly bolo vykonané dňa 05.06.2023 na Inšpektoráte SOI v Trenčíne. Účastník konania dňa 12.05.2023 doručil nasledujúce doklady:

- **Písomné vyjadrenie k reklamáciám**, kde sa uvádza:

1.reklamácia - poz.500

bola spísaná dňa 14.09.2022 pri montáži, 04.10.2022 bol následne u dodávateľa objednaný materiál, 25.10.2022 dodaný na sklad 11.11.2022 vyvezený zákazníkovi. Na mieste bolo zistené, že nie je dostatok materiálu na úpravu skrinky, spísaný reklamačný protokol k poz. 501 .

2.reklamácia – pozn. 501

bola spísaná dňa 11.11.2022, zaslaný reklamačný protokol na kdl.xn@mobelix.cz spísaný pri prvej reklamácii, 04.12.202 bol u dodávateľa objednaný ďalší materiál , 20.12.2022 dodaný na sklad, 30.01.2023 vyvezený k zákazníkovi. Na mieste dokončená digestorová skrinka a osadený digestor, spísaný reklamačný protokol k poz. 502 – rozlepujúca sa horná rohová skrinka

3.reklamácia – pozn. 502

bola spísaná dňa 31.01.2023, zaslaný reklamačný protokol na kdl.xn@mobelix.cz spísaný pri druhej reklamácii 06.02.2023 bola u dodávateľa objednaná poškodená skrinka 02.03.2023 dodaná na sklad 09.03.2023 vyvezená zákazníkovi – spísaná servisná kontrola – všetko opravené a namontované

- dodací list&Faktúra – H.T.- QRG00B, dátum 11.11.2022, faktúra: ARQR20220002888,
- dodací list&Faktúra, Dátum faktúry: 11.11.2022, Číslo faktúry: ARQR20220002888, Ursprungslieferungen: 14.09.2022/1881976, číslo zákazky: QRG00B, Lieferanschrift XXX Möbelix, Banská Bystrica, LIEFERSCHEIN NR.....:1276.752-01 vom,
- dodací list&Faktúra –H.T. QRG00B, dátum 30.01.2023, faktúra ARQR20230000211,
- dodací list&Faktúra, Dátum faktúry: 30.01.2023, Číslo faktúry: ARQR20230000211, Ursprungslieferungen: 14.09.2022/1881976, číslo zákazky: QRG00B,Lieferanschrift XXX Möbelix, Banská Bystrica, LIEFERSCHEIN NR.....:1276.752-02 vom 07.12.22
- servisná kontrola, zápis zo dňa 09.03.2023,
- fotodokumentácia, celková fotografia 1 a celková fotografia 2
- reklamačný protokol zo dňa 30.1.2023, reklamovaná vada: „Vrchná rohová skrinka po montáži – používaní sa rozliepa“,
e-mailová komunikácia:
e-mail 1.února 2023, od: zákaznícka služba Möbelix XN Brno, komu: zákaznícka služba Möbelix XN Brno, predmet: QRG00B, „UPŘESNĚNÍ“
- e-mail 31.ledna 2023, od: K.A. komu: zákaznícka služba Möbelix XN Brno, predmet: QRG00B

- -INTERNÍ EVIDENCE REKLAMACÍ POBOČKY PRIEVIDZA MOBELIX OD MAREC 2022 DO 11.05.2023

Na základe predloženej dokumentácie spotrebiteľom a účastníkom konania vykonali inšpektori SOI kontrolu s nasledujúcimi zisteniami:

1.reklamácia – uplatnená dňa 14.9.2022, reklamácia vybavená: dňa **11.11.2022**- reklamácia nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote, čím bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa;

2.reklamácia – uplatnená dňa 11.11.2022, reklamácia vybavená dňa **30.01.2023** - reklamácia nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote, čím bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa.

3.reklamácia – uplatnená dňa 30.01.2023, reklamácia vybavená dňa **09.03.2023**, reklamácia nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote, čím bol porušený zákon o ochrane spotrebiteľa.

Evidencia reklamácií:

Predávajúcim predložená „INTERNÍ EVIDENCE REKLAMACÍ POBOČKY PRIEVIDZA MOBELIX OD MAREC 2022 –DO 11.05.2023“. V predloženej evidencii reklamácií nie sú uvedené dátumy uplatnených reklamácií, dátumy a spôsoby vybavenia reklamácií, čím bol **porušený zákon o ochrane spotrebiteľa**.

Z platnej právnej úpravy vzťahujúcej sa k predmetu kontroly vyplýva nasledovné:

V zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z.: vybavením reklamácie je 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 § 18 ods. 4 zákona 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 prevzatiu predmetu reklamácie predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

V zmysle § 622 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V zmysle § 623 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet vád vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť predávajúceho poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu a 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 inšpekčných záznamoch zo dňa 04.05. 2023 a zo dňa 05.06.2023, ktorých kópie boli účastníkovi konania doručené.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 28.07.2023, ktoré účastník konania prevzal 31.07.2023.

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.

V oznámení o začatí správneho konania zo dňa 28.07.2023 bol nesprávne uvedený dátum nedostatku zdokumentovania v inšpekčnom zázname v znení „Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčných záznamoch zo dňa: 04.05.2023 a 25.06.2023“, pričom správne má byť uvedené „Pri výkone kontroly boli zistené nasledovné nedostatky, ktoré sú zdokumentované v inšpekčných záznamoch zo dňa: 04.05.2023 a 05.06.2023“.

V zmysle § 47 ods. 6 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, správny orgán posúdil uvedenú chybu ako zrejmú chybu v písaní. Uvedená chyba v písaní nemá za následok poškodenie práv a právom chránených záujmov účastníka konania. Správny orgán v odôvodnení svojho rozhodnutia zistenú chybu v písaní odstraňuje (uvedenie iného dátumu kontroly) a dáva do súladu so skutkovým stavom dátumom vyhotovenia inšpekčného záznamu.

Účastník konania využil svoje právo a k začatému správne konaniu doručil svoje vyjadrenie do elektronickej schránky cestou www.slovensko.sk, ktoré bolo na Inšpektorát SOI so sídlom v Trenčíne doručené 08.08.2023.

Podľa § 27 Správneho poriadku, do lehoty sa nezapočítava deň, keď došlo ku skutočnosti určujúcej začiatok lehoty. Lehoty určené podľa týždňov, mesiacov alebo rokov sa končia uplynutím toho dňa, ktorý sa svojím označením zhoduje s dňom, keď došlo ku skutočnosti

určujúcej začiatok lehoty, a ak taký deň v mesiaci nie je, končí sa lehota posledným dňom mesiaca. Ak koniec lehoty pripadne na sobotu alebo na deň pracovného pokoja, je posledným dňom lehoty najbližší budúci pracovný deň.

Podľa § 32 ods. 9 zákona č. 305/2013 Z.z. o e-govermente, ak k elektronickému doručeniu dôjde v deň štátneho sviatku alebo v deň pracovného pokoja, lehota na konanie alebo na vykonanie úkonu, ktorej začiatok je spojený s okamihom elektronického doručenia, začne plynúť najbližší nasledujúci pracovný deň;

Podľa § 27 zákona č. 250/2007 Z.z. sa na konanie podľa tohto zákona sa vzťahuje všeobecný predpis o správnom konaní. Správny poriadok (zák. č. 71/1967 zb.) je teda všeobecným predpisom upravujúcim proces správneho konania na úseku ochrany spotrebiteľ.

Na základe uvedenej platnej právnej úpravy vzťahujúcej sa pre doručovanie, ako aj s prihliadnutím k zásadám správneho konania obsiahnutých v § 3 Správneho poriadku správny orgán konštatuje, že doručené vyjadrenie došlo v rámci správnym orgánom určenej lehote v poučení o začatí správneho konania, ktoré bolo účastníkovi konania doručené 28.07.2023.

Správny orgán vyjadrenie účastníka konania ako aj doplnenie e-mailovej komunikácie účastníka konania a spotrebiteľa posúdil a vyhodnotil ako právne irelevantné.

Účastník konania doručil svoje vyjadrenie prostredníctvom zvoleného právneho zástupcu: RUŽIČKA AND PARTNERS s.r.o., advokátska kancelária, IČO: 36 863 360, so sídlom Vysoká 2/B, Bratislava 811 06 (ďalej len: „právny zástupca účastníka konania“). Zároveň s vyjadrením bolo doručené generálne plnomocenstvo na zastupovanie účastníka konania.

Z obsahu vyjadrenia právneho zástupcu účastníka konania, tento vo svojom vyjadrení v bodoch 1. – 3. uvádza dátumy uplatnených reklamácií, dátumy dodania reklamovaného materiálu na sklad predávajúceho (účastníka konania) a dátumy vybavenia reklamácie (dodanie reklamovaného materiálu) zákazníkovi (spotrebiteľovi). Ďalej vo vyjadrení právneho zástupcu účastníka konania je uvedený údaj, ktorý je prezentovaný ako prejav dobrej vôle a ospravedlnenie za neskoršiu úpravu digestorovej skrinky a opravu hornej kuchynskej skrinky a to finančnou kompenzáciou vo výške 500,- eur vyplatením na účet zákazníka zo dňa 18.05.2023.

Vo vyjadrení právny zástupca účastníka konania uvádza: „*Spoločnosť XLSK Nábytok si je vedomá nesplnenia povinnosti vybaviť reklamáciu do 30 dní, hoci jej úspešné ukončenie bolo závislé od dodávateľa, voľnej časovej kapacity montážnych majstrov a dodania potrebného materiálu a náhradnej skrinky za účelom opravy*“, (1.ods., str. 3 vyjadrenia)“.

Právny zástupca účastníka konania vo vyjadrení upriamuje pozornosť na ust. § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z.z. v súvislosti s dôvodmi uvádzanými v obsahu vyjadrenia, ktorými sa snaží vysvetliť dôvody oneskorenia vybavenia reklamácie (okolnosti na strane dodávateľa, časová kapacita montážnych majstrov...) ako aj poskytnutú finančnú kompenzáciu. Z obsahu vyjadrenia právneho zástupcu účastníka konania vyplýva, že k porušeniu povinností vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej lehote síce došlo ale tieto vzhľadom na uvádzané dôvody ako aj poskytnutú kompenzáciu, považuje za menej závažné. Z uvedeného dôvodu právny zástupca účastníka konania žiada správny orgán s poukazom na ust. § 24 ods. 6 zák., aby pri posúdení okolností tohto prípadu vzal do úvahy menej závažný charakter porušenia a upustil od uloženia sankcie s odvolaním sa na ust. § 24 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z.z.

Správny orgán preskúmal doručené vyjadrenie účastníka konania v celom rozsahu a konštatuje, že v celom správnom konaní nedošlo účastníkom konania k spochybneniu porušenia povinností, ktoré mu ako predávajúcemu vyplývajú zo zákona č. 250/2007 Z.z.

Vo vyjadrení právny zástupca účastníka konania konštatuje a výslovne uvádza, že spoločnosť XLSK si je vedomá nesplnenia povinnosti vybaviť reklamáciu do 30 dní. Vo vyjadrení sú uvádzané dôvody, ktoré viedli k oneskoreniu vybavenia reklamácie, ktoré boli spojené s oneskorením dodania tovaru, voľnej časovej kapacity majstrov a pod.

Vykonanou kontrolou je jednoznačne preukázané, že k porušeniu povinností predávajúceho došlo porušením povinností uložených v § 18 ods. 4 a 10 zákona č. 250/2007 Z.z.

Dikcia ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. podľa ktorej sa sankcie za porušenie zákona č. 250/2007 Z. z. ukladajú, nemá povahu fakultatívnu, t.j. že za porušenie zákona **možno** uložiť pokutu. Citované ustanovenie je svojou povahou kogentným ustanovením a to práve použitím slovného spojenia : „za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom...uloží orgán dozoru..... pokutu.....“, správny orgán, v prípade, že zistí porušenie práv na ochranu spotrebiteľa, nemá inú možnosť ako pokutu uložiť.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k zistenému porušeniu povinností na ochranu spotrebiteľa, považuje zistenia za menej závažné a v tomto smere apeluje na správny orgán s poukazom na ust. § 24 ods. 6 zák. č. 250/2007 Z.z., aby v správnom konaní nedošlo k uloženiu pokuty.

Porušenie povinností na strane predajcu vybaviť reklamáciu riadne a včas je porušením práv ochrany spotrebiteľa. Reklamáciou sa vo všeobecnosti rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby (§ 2 písm. l) zák. č. 250/2007 Z.z.).

Ochrana spotrebiteľa je problematikou, pri ktorej sa stretávajú početné predpisy súkromného a verejného práva s cieľom zabezpečiť adekvátnu ochranu spotrebiteľa tradične považovaného za slabšiu stranu v zmluvných vzťahoch uzavieraných s podnikateľom.

Za menej závažné porušenie by bolo možno v aplikačnej praxi považovať napr. čiastočne nečitateľné (vyblednuté) označenie prevádzky údajmi (§ 15 zák. č. 250/2007 Z.z.), ktoré je ihneď odstránené.

Posúdenie porušenia povinností predávajúceho v oblasti vybavenia reklamácie ako menej závažné porušenie s následným upustením od uloženia pokuty by bolo zo strany správneho orgánu závažným zásahom do ochrany práv spotrebiteľa, ktorý je považovaný za slabšiu stranu uzatvorenej spotrebiteľskej zmluvy.

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 poučiť spotrebiteľa o jej právach a vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľkou 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 a povinnosť poučiť spotrebiteľa o jeho právach. Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 04.05.2023 a dňa 05.06.2023 inšpektormi SOI, potvrdila jeho 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.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste poukázať aj na rozsudok Najvyššieho súdu SR z 9. decembra 2010, sp. zn. 8 Sžo/389/2009, kde sa uvádza, že reklamačné konanie sa začína podaním reklamácie a končí sa jej vybavením v zákonom ustanovenej lehote. Ako každý právny úkon, aj reklamácia musí spĺňať všeobecné náležitosti právneho úkonu vymedzené v § 34 a nasl. zákona 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Zároveň musí spĺňať osobitné náležitosti vyžadované pre tento konkrétny právny úkon. Medzi tieto náležitosti patrí predovšetkým označenie subjektov oprávneného a povinného, okamih reklamácie, t. j. zachovanie prekluzívnej reklamačnej lehoty, a obsah reklamácie, t. j. práva a povinnosti subjektov reklamácie. Vo vzťahu k obsahu reklamácie je potrebné, aby oprávnený vymedzil svoje požiadavky, stručne ich odôvodnil a uviedol rozsah svojich nárokov. Vytýkané vady na vykonanom diele a požadované odstránenie nedostatkov zahrnuté v liste predstavujú splnenie aj tejto náležitosti. Správny orgán ďalej uvádza, že spotrebiteľ všetky tieto náležitosti splnil, ale účastník konania opomenul splniť povinnosti, ktoré zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa ako predávajúcemu ukladá. V zmysle vyššie uvedeného, má správny orgán vykonanou kontrolou dokázané, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť v zmysle § 18 ods. 4 a 10 zákona č. 250/2007 Z. z..

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 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.

Správny orgán vzal do úvahy aj tú skutočnosť, že účastník konania porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje, a to aj údaje o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie, predložená evidencia neobsahovala všetky zákonom predpísané údaje.

Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania porušil svoje povinnosti uložené mu zákonom a zúžil rozsah práv spotrebiteľa priznaných mu zákonom č. 250/2007 Z. z. Spotrebiteľ sa musel domáhať ochrany svojich práv a na štátnom orgáne.

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 povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať zákonom stanovené údaje, došlo zo strany účastníka konania k porušeniu práv spotrebiteľa taxatívne vymedzených v zákone č. 250/2007 Z. z.

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 prešetrovania 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.

Z dikcie ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. vyplýva pre správny orgán obligatórna povinnosť uložiť pokutu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, až do výšky 66 400 EUR. Pokuta 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 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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 04.05.2023, a zo dňa 05.06.2023, vyjadrením účastníka konania v inšpekčnom zázname, vyjadrením právneho zástupu účastníka konania 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.

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA

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

Číslo: P/0062/03/2023

Dňa 14.08.2023

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 4 ods. 1 a ods. 2 písm. d) 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 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 **REBEKA BAR, spol. s r.o.**
sídlo **Mostová 230/19, Partizánske – Veľké Bielice 958 04**
IČO **36 567 949**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 10.05.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 223/2023 v prevádzke Reštaurácia Rebeka, Mostová 230/19, Partizánske 958 04, to:

pre porušenie povinnosti predávajúceho (účastníka konania) informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupnú. Ak je podmienkou na kúpu výrobku alebo poskytnutie služby kúpa iného výrobku alebo poskytnutie inej služby, predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene tohto iného výrobku alebo o cene tejto inej služby spolu s cenou za predávaný výrobok alebo poskytovanú službu.

Týmto konaním došlo k **porušeniu ust. § 14 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa, 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, ukladá:

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 10.05.2023 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len: „inšpektori SOI“) prešetrenie spotrebiteľského podania č. 223/2023 v prevádzke Reštaurácia Rebeka, Mostová 230/19, Partizánske- Veľké Bielice 958 04, ktorú prevádzkuje účastník konania REBEKA BAR, spol. s r.o., sídlo: Mostová 230/19, Partizánske – Veľké Bielice 958 04, IČO: 36 567 949 (ďalej len: „účastník konania“).

Spotrebiteľ vo svojom podaní, ktoré bolo správnomu orgánu doručené dňa 24.04.2023 a zaevidované pod č. 223/2023, uviedol, že pri objednaní online cez stránku účastníka konania nebola za tovar (pizzu) v ponuke uvedená cena za dovoz. Pri prevzatí tovaru požadovali zaplatiť cenu za tovar (pizzu) a cenu 2,-eurá za dovoz, pričom nedostal žiadny pokladničný doklad.

Na základe doručeného podnetu a z dôvodu overenia zásad poctivosti predaja vykonali inšpektori SOI dňa 10.05.2023 kontrolu formou kontrolného nákupu objednaného telefonicky. Inšpektorom SOI bola objednaná pizza doručená na adresu: Záhradné centrum Unimarket, Uhrecká cesta 358/12A, Malé Uherce, bol vydaný doklad o kúpe výrobku z ekasy č. 29302 dňa 10.05.2023. Pokladničný doklad obsahoval všetky zákonné náležitosti a bola účtovaná doručená pizza v sume 7, 70,- eur a doprava 2,- eur. Inšpektori SOI konštatovali správnosť vystavenia pokladničného dokladu.

Inšpektori SOI kontrolou zistili, že údaje obsiahnuté v podnete č. 223/2023 vzťahujúce sa k nevydávaní dokladu o kúpe sa nepotvrdili.

Potvrdili sa údaje uvedené v podnete týkajúce sa účtovania dovozu pizze pri donáškovej službe, spotrebiteľ nebol predávajúcim informovaný na internetovej stránke ww.rebeka-restauracia.sk ani na stránke www.rebeka.foodia.sk o účtovaní ceny za dovoz, čím bol porušený § 14 zákona č. 270/2007 Z.z., predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku alebo poskytovanej služby a zreteľne označiť výrobok alebo službu cenou alebo informáciu o cene inak vhodne prístupnú. Ak je podmienkou na kúpu výrobku alebo poskytnutie služby kúpa iného výrobku alebo poskytnutie inej služby, predávajúci je povinný informovať spotrebiteľa o cene tohto iného výrobku alebo o cene tejto inej služby spolu s cenou za predávaný výrobok alebo poskytovanú službu.

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 28.07.2023, ktoré účastník konania prevzal dňa 28.07.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania právo v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k dôvodom konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania prostredníctvom vedúcej zmeny prítomnej v čase kontroly, vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 10.05.2023 uviedol, že bol informovaný nadriadený, ktorý telefonicky vedúcu zmenu usmernil, že zistený nedostatok už na internetovej stránke doplnil.

Správny orgán preskúmal spis v celom rozsahu a dospel k názoru, že protiprávny skutkový stav bol spoľahlivo preukázaný. Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie.

Dodatočné uskutočnenie nápravy – odstránenie nedostatkov nezbavuje kontrolovanú osobu zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúce z § 7 ods. 3 zák. č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Odstránenie nedostatku nie je okolnosťou zbavujúcou sa zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Z dikcie ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. vyplýva, že zákonom je uložená obligatórna povinnosť správnomu orgánu pristúpiť k uloženiu pokuty pri zistenom porušení

povinností vyplývajúcich z tohto zákona, preto bolo začaté správne konanie o uložení pokuty aj v tomto prípade.

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.

Povinnosťou účastníka konania, t. j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b/ zák. 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 neuvedením ceny za dopravu/dovoz pri predávaní výrobkov, účastník konania porušil svoje povinnosti vyplývajúce mu zo zákona o ochrane spotrebiteľa. Následkom protiprávneho konania boli porušené práva spotrebiteľa chránené príslušným ustanovením citovaného zákona.

Správny orgán vzal do úvahy, že v prevádzke reštaurácie (v jedálnom a nápojovom lístku ani v lístku denného menu) a ani na internetovej stránke reštaurácie sa vôbec nenachádzala informácia o cene poskytovaných služieb (balík služieb, t. j. cena jedla a dovoz jedla) na základe čoho nie je spotrebiteľ informovaný o ponúkaných výrobkoch ani o cenách poskytovaných služieb žiadnou formou, čo správny orgán považuje za nedostatok, následkom ktorého je spotrebiteľ nedostatočne informovaný o cene služby. Cenové informácie sú pre spotrebiteľa jednými z najdôležitejších, ktoré pri zvažovaní kúpy služby hodnotí a ktoré ovplyvňujú jeho ekonomické správanie.

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

Správny orgán ako orgán dozoru zastáva názor, že v prípade neuvádzania predajných cien služieb 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.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho informovať spotrebiteľa o cene predávaného výrobku a zreteľne označiť výrobok cenou alebo informáciu o cene inak vhodne sprístupniť. Táto povinnosť ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 10.05.2023 v prevádzke Reštaurácia Rebeka, Mostová 230/19 Partizánske 958 04 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. za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa až do výšky 66 400 EUR, bola uložená na základe správnej úvahy v zákonnej hranici sadzby, ktorú považuje správny orgán za primeranú vzhľadom k rozsahu protiprávnej činnosti. 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.

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.

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 povinností môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokuty pri spodnej hranici zákonnej 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 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 povinností 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 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.

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/0063/03/2023

Dňa 14.08.2023

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. d) 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 **MONOLIT Slovakia, s.r.o.**
sídlo **Námestie sv. Anny 360/10, Trenčín 911 01**
IČO **34 125 388**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zisteného dňa 16.05.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 160/2023 zameraného na nevybavenie reklamácie služby- osadenie sprchového kútu.

MONOLIT Slovakia s.r.o., sídlo: námestie sv. Anny 360/10, Trenčín 911 01, IČO 34 125 388 (ďalej len: „účastník konania“) porušil povinnosti uložené zákonom č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, a to:

- porušenie povinnosti predávajúceho (účastníka konania) vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie spotrebiteľom. Reklamácia vykonaného diela (sprchového kúta) bola uplatnená spotrebiteľom e-mailom dňa 02.02.2023 ako aj písomne 13.02.2023, písomnosť doručená do sídla účastníka konania 13.02.2023. Spotrebiteľ reklamuje vytekanie vody zo sprchového kúta na podlahu kúpeľne. Ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach, predávajúci je povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie 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. Týmto konaním malo dôjsť k porušeniu ust. **§ 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v znení neskorších predpisov;
- porušenie povinností predávajúceho (účastníka konania) pri vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim. Týmto konaním malo dôjsť k porušeniu ust. **§ 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, 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, ukladá:

p o k u t u

vo výške 500,00 EUR slovom päťsto eur

O d ô v o d n e n i e

Dňa 16.05.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len: „inšpektori SOI“) kontrolu v sídle obchodnej spoločnosti **MONOLIT Slovakia, s.r.o. IČO: 34125388, so sídlom: Námestie sv. Anny 360/10, Trenčín 911 01** (ďalej len: „účastník konania“).

Kontrola bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podania evidovaného ako podnet č. 160/2023, ktorý sa týka spotrebiteľskej reklamácie vyhotovenia sprchového kúta. Ďalej bola kontrola zameraná na dodržiavanie platnej právnej úpravy: zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Spotrebiteľ vo svojom podaní doručenom na Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj prostredníctvom e-mailu dňa 18.03.2023 uvádza, že: *...kúpili sme byt v Trenčíne od firmy Monolit. Už pri prvom použití sprchového kúta sme zistili, že voda vyteká von, spísali sme reklamáciu ale do dnešného dňa sa nám nikto neozval*“.

Spotrebiteľ k podnetu doručil nasledovné prílohy:

- Podací lístok RF898356294 SK zo dňa 10.02.2023
- Uplatnená reklamácia doručovaná ako doporučená zásielka,
- Vyjadrenie architekta
- Nákras zmien v inštaláciách 2 listy (zmeny bytu č. 19)
- Technická správa
- Kúpna zmluva

Spotrebiteľ v uplatnenej reklamáci sprchového kúta zo dňa 07.02.2023 uvádza, že sprchový kút bol použitý prvý raz 27.01.2023. Voda zo sprchového kúta vytekla pod umývadlo a pod obložku dverí, ktorú poškodila. Spotrebiteľ uvádza, že prvýkrát reklamáciu ohlásil e-mailom 02.02.2023 o čom predložil výpis z e-mailovej komunikácie medzi spotrebiteľom a účastníkom konania. V tejto súvislosti bola vykonaná ohliadka bytu, v ktorom zamestnanci účastníka konania konštatovali, že sprchový kút je nevhodne navrhnutý, realizovaná je príprava na vaňový odpad a preto je spád len 1,5cm. Podlaha sprchového kúta je nesprávne vyspádovaná preto voda vyteká popri stene von zo sprchového kúta.

Inšpektori SOI vykonali dňa 16.05.2023 v sídle účastníka konania kontrolu zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania evidovaného pod č. 160/2023. Účastníkom konania boli inšpektorom predložené totožné podklady ako predložil spotrebiteľ.

Do inšpekčného záznamu sa vyjadril zástupca účastníka konania Ing. M.L. konateľ a riaditeľ obchodnej spoločnosti. Z jeho vyjadrenia vyplýva, že bol počas výkonu kontroly prítomný a so spísaným záznamom súhlasí. Odpoveď na opätovnú reklamáciu zo dňa 13.02.2023 skoncipovali ale nedopatrením nebola zákazníkovi (spotrebiteľovi) doručená- čo okamžite vykonajú a zákazníkovi pošlú vyjadrenie k reklamacii. O výsledku reklamácie bol ale zákazník upovedomený už pri obhliadke dňa 06.02.2023, ako reakcia na e-mali zo dňa 02.02.2023. Na všetky reklamácie sa snažia reagovať v čo najkratšom čase.

Z vykonanej kontroly inšpektormi SOI vyplýva nasledovné: reklamácia bola spotrebiteľom uplatnená 02.02.2023 formou e-mailu, ktorý bol doručený na adresu účastníka konania vyroba@monolit.sk, následne bola reklamácia uplatnená formou doporučenej zásielky odoslanej do sídla účastníka konania ako zásielka RF898356294 SK zo dňa 10.02.2023.

Z platnej právnej úpravy vzťahujúcej sa k predmetu kontroly vyplýva nasledovné:

V zmysle § 2 písm. m) 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.) 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“).

V zmysle § 18 ods. 4 zákona 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 predávajúcim dôjde v neskorší deň, ako je deň uplatnenia reklamácie, tak lehoty na vybavenie reklamácie podľa tohto odseku začínajú plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim; najneskôr však od momentu, kedy predávajúci znemožní alebo zabráni prevzatie predmetu reklamácie. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. Predávajúci je povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, najneskôr však spolu s dokladom o vybavení reklamácie, ak lehota na jej vybavenie začala plynúť odo dňa prevzatia predmetu reklamácie predávajúcim.

V zmysle § 622 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú možno odstrániť, má kupujúci právo, aby bola bezplatne, včas a riadne odstránená. Predávajúci je povinný vadu bez

zbytočného odkladu odstrániť. Kupujúci môže namiesto odstránenia vady požadovať výmenu veci, alebo ak sa vada týka len súčasti veci, výmenu súčasti, ak tým predávajúcemu nevzniknú neprimerané náklady vzhľadom na cenu tovaru alebo závažnosť vady. Predávajúci môže vždy namiesto odstránenia vady vymeniť vadnú vec za bezvadnú, ak to kupujúcemu nespôsobí závažné ťažkosti.

V zmysle § 623 Občianskeho zákonníka ak ide o vadu, ktorú nemožno odstrániť a ktorá bráni tomu, aby sa vec mohla riadne užívať ako vec bez vady, má kupujúci právo na výmenu veci alebo má právo od zmluvy odstúpiť. Tie isté práva prislúchajú kupujúcemu, ak ide síce o odstrániteľné vady, ak však kupujúci nemôže pre opätovné vyskytnutie sa vady po oprave alebo pre väčší počet väd vec riadne užívať. Ak ide o iné neodstrániteľné vady, má kupujúci právo na primeranú zľavu z ceny veci.

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť predávajúceho poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu a vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. Taktiež účastník konania porušil povinnosť vydať spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie čím došlo k porušeniu § 18 ods. 9 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 16.05.2023, ktorého kópiu 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 28.07.2023, ktoré účastník konania prevzal 28.07.2023.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania právo v stanovenej lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania vyjadriť sa k dôvodom konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania.

Účastník konania využil svoje právo a k začatému správne konaniu doručil svoje vyjadrenie do elektronickej schránky cestou www.slovensko.sk, ktoré bolo na Inšpektorát SOI doručené dňa 03.08.2023.

Účastník konania vo svojom vyjadrení uvádza, že dňa 19.05.2023 sa uskutočnilo v sídle spoločnosti Monolit Slovakia s.r.o. vzájomné stretnutie a vysvetlili sa nedorozumenia ohľadne lehoty na vybavenie reklamácie, ktoré bolo spôsobené personálnymi zmenami na jednotlivých oddeleniach účastníka konania.

Obe strany dospeli k ústnej dohode o spôsobe vybavenia reklamácie sprchového kúta. V súčasnosti prebieha realizácia opatrení na odstránení vady, spotrebiteľ nemá žiadnu ujmu na predĺženej lehote uplatnenej reklamácie.

Ďalej účastník konania poukazuje na fakt, že kupujúci po uplynutí doby na reklamáciu žiadnym spôsobom nekontaktoval predávajúceho a teda ho ani neupovedomil o existencii daného porušenia, čo však predávajúci považuje za smolné. K porušeniu na strane predávajúceho došlo z nevedomosti a uplynutie doby na reklamáciu bolo spôsobené z dôvodu personálneho pochybenia. Ak by bol predávajúci o tejto skutočnosti vedel ihneď by danú situáciu riešil. Uvedené podporuje aj skutočnosť, že už na tretí deň potom ako sa predávajúci o porušení dozvedel sa na jeho podnet uskutočnilo stretnutie s kupujúcim, kde sa strany dohodli na reklamáci a náprave pochybenia tak, že vec je riešená k spokojnosti kupujúceho.

Správny orgán preskúmal doručené vyjadrenie účastníka konania v celom rozsahu a konštatuje, že v celom správnom konaní nedošlo účastníkom konania k spochybneniu porušenia povinností, ktoré mu ako predávajúcemu vyplývajú zo zákona č. 250/2007 Z.z.

Účastník konania (konateľ obchodnej spoločnosti) v čase výkonu kontroly 16.05.2023 do inšpekčného záznamu uviedol, že so spísaním záznamom súhlasí, teda súhlasí s jednotlivými kontrolnými zisteniami, ktoré sa v inšpekčnom zázname nachádzajú.

Vykonanou kontrolou je jednoznačne preukázané, že k porušeniu povinností predávajúceho došlo porušením povinností uložených v § 18 ods. 4 a 9 zákona č. 250/2007 Z.z.

Dikcia ust. § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z.z. podľa ktorej sa sankcie za porušenie zákona č. 250/2007 Z.z. ukladajú, nemá povahu fakultatívnu, t.j. že za porušenie zákona **možno** uložiť pokutu. Citované ustanovenie je svojou povahou kogentným ustanovením a to práve použitím slovného spojenia : „za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom...uloží orgán dozoru..... pokutu.....“, správny orgán, v prípade, že zistí porušenie práv na ochranu spotrebiteľa, nemá inú možnosť ako pokutu uložiť.

Účastník konania vo svojom vyjadrení k zistenému porušeniu povinností na ochranu spotrebiteľa, považuje zistenia za menej závažné a v tomto smere apeluje na správny orgán s poukazom na ust. § 24 ods. 6 zák. č. 250/2007 Z.z., aby v správnom konaní nedošlo k uloženiu pokuty.

Porušenie povinností predajcom vybaviť reklamáciu riadne a včas je porušením práv ochrany spotrebiteľa. Reklamáciou sa vo všeobecnosti rozumie uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby (§ 2 písm. l) zák. č. 250/2007 Z.z.).

Ochrana spotrebiteľa je problematikou, pri ktorej sa stretávajú početné predpisy súkromného a verejného práva s cieľom zabezpečiť adekvátnu ochranu spotrebiteľa tradične považovaného za slabšiu stranu v zmluvných vzťahoch uzavieraných s podnikateľom.

Posúdenie porušenia povinností predávajúceho v oblasti vybavenia reklamácie ako menej závažné porušenie s následným upustením od uloženia pokuty by bolo zo strany správneho orgánu závažným zásahom do ochrany práv spotrebiteľa, ktorý je považovaný za slabšiu stranu uzatvorenej spotrebiteľskej zmluvy.

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 povinností 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 povinností poučiť spotrebiteľa o jeho právach a 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 a povinnosť poučiť spotrebiteľa o jeho právach. Spotrebiteľ bola nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu kontroly, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 16.05.2023 inšpektormi SOI potvrdila jeho 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.

Správny orgán si dovoľuje na tomto mieste poukázať aj na rozsudok Najvyššieho súdu SR z 9.decembra 2010, sp. zn. 8 Sžo/389/2009, kde sa uvádza, že reklamačné konanie sa začína podaním reklamácie a končí sa jej vybavením v zákonom ustanovenej lehote. Ako každý právny úkon, aj reklamácia musí spĺňať všeobecné náležitosti právneho úkonu vymedzené v § 34 a nasl. zákona 40/1964 Zb. Občiansky zákonník. Zároveň musí spĺňať osobitné náležitosti vyžadované pre tento konkrétny právny úkon. Medzi tieto náležitosti patrí predovšetkým označenie subjektov oprávneného a povinného, okamih reklamácie, t. j. zachovanie prekluzívnej reklamačnej lehoty, a obsah reklamácie, t. j. práva a povinnosti subjektov reklamácie. Vo vzťahu k obsahu reklamácie je potrebné, aby oprávnený vymedzil svoje požiadavky, stručne ich odôvodnil a uviedol rozsah svojich nárokov. Vytýkané vady na vykonanom diele a požadované odstránenie nedostatkov zahrnuté v liste predstavujú splnenie aj tejto náležitosti. Správny orgán ďalej uvádza, že spotrebiteľ všetky tieto náležitosti splnil, ale účastník konania opomenul splniť povinnosti, ktoré zákon č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa ako predávajúcemu ukladá. V zmysle vyššie uvedeného, má správny orgán dokázané vykonanou kontrolou, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť v zmysle § 18 ods. 4 a 9 zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko v prípade uplatnenia reklamácie spotrebiteľom, predávajúci alebo ním poverený zamestnanec alebo ním určená osoba je povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa všeobecného predpisu, taktiež má predávajúci povinnosť pri vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Uvedené povinnosti účastník konania nesplnil a tým sa dopustil porušenia práv spotrebiteľa.

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 predávajúci porušil povinnosť poučiť spotrebiteľa o jeho právach a 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. Spotrebiteľ sa musel domáhať ochrany svojich práv na štátnom orgáne, odo dňa uplatnenia reklamácie (02.02.2023 a 13. 02.2023) až do vykonania kontroly (16.05.2023) nebola spotrebiteľom uplatnená reklamácia zákonným spôsobom vybavená.

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 povinnosti predávajúceho poučiť spotrebiteľku o jej právach a 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.

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 prešetrovania 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.

Z dikcie ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. vyplýva pre správny orgán obligatórna povinnosť uložiť pokutu za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa, až do výšky 66 400 EUR. Pokuta 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 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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 16.05.2023, vyjadrením účastníka konania v inšpekčnom zázname zo dňa 16.05.2023 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 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.

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

Číslo: P/0066/03/2023

Dňa 14.08.2023

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. d) 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 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 **Royaldom s.r.o.**
sídlo **916 27 Častkovce 428**
IČO **44 590 270**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 29.06.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 73/2023 v prevádzke ROYALDOM – Stavebniny, 916 27 Častkovce 428, to:

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Reklamácia zakúpenej dlažby CIFRE VERMONT WALNUT mat 20x120 XS rekt.(ďalej len: „dlažba“) bola uplatnená spotrebiteľom dňa 12.12.2022, predávajúci reklamáciu zamietol dňa 14.12.2022 bez odborného posúdenia výrobku v zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z., Spotrebiteľ z dôvodu nespokojnosti s vybavenou reklamáciou opätovne dňa 20.12.2022 prostredníctvom aplikácie WhatsApp doručil účastníkovi konania fotografie dlažby, 30.12.2022 účastník konania aj túto následnú reklamáciu zamietol bez odborného posúdenia, čím bol porušený **§ 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, v znení neskorších predpisov;
- pre porušenie povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie. Spotrebiteľom uplatnená reklamácia nebola u predávajúceho (účastníka konania) zaevidovaná v evidencii reklamácií. Týmto konaním bol porušený **§ 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa**, 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, ukladá:

p o k u t u

vo výške **500,00 EUR** slovom **päťsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.06.2019 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej len: „inšpektori SOI“) prešetrenie spotrebiteľského podania č. 73/2023 v prevádzke ROYALDOM – Stavebniny, 916 27 Častkovce 428, ktorú prevádzkuje účastník konania Royaldom s.r.o., sídlo: Častkovce 428, IČO: 44 590 270 (ďalej len: „účastník konania“).

Spotrebiteľ vo svojom podaní, ktoré bolo správnomu orgánu doručené 10.02.2023 a zaevidované pod č. 73/2023, uviedol, že vo vyššie spomínanej prevádzke v mesiaci november 2022 objednal dlažbu z katalógu. Nakoľko išlo o dlažbu z katalógu počítal s tým, že nebude na 100% rovnaká. Spotrebiteľovi bola však dodaná dlažba, ktorá je úplne iná farebne aj odtieňom. Snažil sa dlažbu u predajcu reklamovať avšak neúspešne. Spotrebiteľ k podaniu doručil nasledujúce prílohy:

- faktúra č. 2211005639 zo dňa 10.12.2022, dlažba CIFRE VERMONT WALNUT mat 20x120XS rekt;
- komunikácia spotrebiteľa s účastníkom konania (predajcom) cez aplikáciu WhatsApp: zo dňa 13.12.2022, spotrebiteľ žiada informácie ohľadom tej dlažby, načo kontrolovaný subjekt posielal „ Dobrý deň, reklamovala som to u dodávateľa. Žiaľ ešte mi neodpovedal..“ spotrebiteľ reaguje: „A kvôli čomu mám ja čakať na vyjadrenie dodávateľa? Potrebujem vedieť ako vám môžem uplatniť reklamáciu.“ zo dňa 20.12.2022: spotrebiteľ poslal fotky predmetnej dlažby a tiež vzorky na porovnanie;
- zo dňa 30.12.2022: informácia od kontrolovaného subjektu „Tovar na objednávku nie je možné vrátiť. Rozumiem vám, že sa vám dekor nepáči a očakávali ste farbu ako z katalógu. Osobne som tiež z toho veľmi sklamaná, že je to takto diametrálne odlišné....ale tovar, ktorý je na objednávku späť neberieme.“
- e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom a účastníkom konania (predajcom) zo dňa: 06.02.2023 zaslaná reklamácia spotrebiteľom kontrolovanému subjektu „ Minulý rok v novembri som si u vás objednal dlažbu. Vzhľadom k tomu, že dlažba sa vôbec vizuálne nezhoduje s tým čo som si objednal, chcem tento produkt reklamovať....V prílohe vám zasielam fotografie pre porovnanie odlišnosti“ doložená fotodokumentácia 10.02.2023 kontrolovaný subjekt posielal spotrebiteľovi neuznanie reklamácie „...Išlo tam o odtieň Vlašský orech – Vermont Walnut, ktorý ste si odsúhlasili a objednali na náklade katalógu a nie vzorky. V takom prípade Vám nevieme garantovať správny odtieň a dekor nakoľko fotodokumentácia je len ilustračná na čo Vás kolegyňa pani Divinec upozornila je nutné si správnosť odkontrolovať na fyzickej vzorke (čo nebolo zrealizované)....podľa našich všeobecných obchodných podmienok – Článok VII. Objednaný tovar nie je možné vrátiť. Reklamáciu v tomto prípade nemôžem uznať.“
- fotodokumentácia dodanej dlažby a dlažby z katalógu;

Na základe doručeného podnetu bola inšpektormi SOI naplánovaná a vykonaná kontrola vo vyššie uvedenej prevádzke účastníka konania. Kontrola bola vykonaná dňa 29.06.2023. Účastník konania ku kontrole predložil:

- objednávku č.22OP110100010761 zo dňa 01.12.2022,
- dodací list č. 22VL110100012632 zo dňa 09.12.2022
- komunikácia cez aplikáciu WhatsApp medzi spotrebiteľom a kontrolovaným subjektom zo dňa 14.11.2022 – 30.12.2023,
- e-mailová komunikácia zo dňa 12.12.2022 – 14.12.2022 v anglickom jazyku medzi kontrolovaným subjektom a výrobcom ohľadne predmetnej reklamácie, výrobcovi zasielaná fotodokumentácia reklamovanej dlažby + fotodokumentácia z katalógu,
- doklad o prijatí reklamácie „Zákaznícka reklamácia č.23RO010100000003“ s nasledovnými informáciami: Dátum uplatnenia druhej reklamácie: 07.02.2023, dátum predpokladaného vybavenia: 10.03.2023
Reklamovaný tovar: CIFRE VERMONT WALNUT mat 20x120 XS rekt, 1,68/54m2
Návrh ...na riešenie: Tovar bol odsúhlasený a objednaný na základe katalógu a nie vzorky. *„V takomto prípade Vám nevieme garantovať správny odtieň a dekór nakoľko fotodokumentácia je len ilustračná....Taktiež podľa našich všeobecných obchodných podmienok – Článok VII. Objednávkový tovar nie je možné vrátiť. Reklamáciu v tomto prípade nemôžeme uznať.“*
- e-mailová komunikácia medzi kontrolovaným subjektom a spotrebiteľom:
zo dňa 06.02.2023 reklamuje predmetnú dlažbu prostredníctvom e-mailu
zo dňa 07.02.2023 kontrolovaný subjekt žiada spotrebiteľa o vyplnenie reklamačného protokolu
zo dňa 10.02.2023 kontrolovaný subjekt zasiela spotrebiteľovi stanovisko: *„...podľa dostupných informácií som zistil že reklamovaný produkt - CIFRE VERMONT WALNUT mat 20x120 XS rekt, 1,68/54m2 ste už reklamovali u kolegyni pani D, ktorá to priamo riešila u dodávateľa CIFRE....odtieň Vlašský orech, ktorý ste si odsúhlasili a objednali na základe katalógu a nie vzorky. Vaša reklamácia bola posunutá na vedenie spoločnosti , kde následne prišlo zamietavé stanovisko nakoľko ide o neštandardný materiál – objednávkový. Reklamáciu v tomto prípade nemôžeme uznať.“*
- Evidencia reklamácie bola sprístupnená inšpektorom v elektronickej podobe, ktorá neobsahovala informácie o prvej reklamácií uplatnenej spotrebiteľom dňa 12.12.2022, t.j. prvá reklamácia nebola zaevidovaná vôbec. Evidencia obsahovala informácie len o druhej reklamácií, ktorá bola riadne zaevidovaná s dátumom uplatnenia reklamácie 07.02.2023 a s dátumom a spôsobom vybavenia reklamácie 10.02.2023.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania inšpektori SOI zistili, že spotrebiteľ si dňa 12.12.2022 uplatnil reklamáciu výrobku dlažby CIFRE VERMONT WALNUT mat 20x120 XS rekt. Kde reklamoval farebné vyhotovenie dodanej dlažby s dlažbou vyobrazenou v katalógu.

Účastník konania na reklamáciu spotrebiteľa reagoval 14.12.2022 kde spotrebiteľovi cez aplikáciu WhatsApp oznámil, že výrobca dlažby reklamáciu neprijal a *„keďže sa jedná o objednávkový tovar, jeho vrátenie nie je možné“*, účastník konania reklamáciu zamietol bez odborného posúdenia. Reklamácia nebola účastníkom konania zaevidovaná v evidencii reklamácií.

Spotrebiteľ nebol so zamietnutím reklamácie spokojný, preto dňa 20.12.2022 prostredníctvom aplikácie WhatsApp doručil účastníkovi konania fotografie reklamovanej dlažby a vzorky na porovnanie.

Účastník konania reagoval dňa 30.12.2022 informáciou doručenou spotrebiteľovi prostredníctvom aplikácie WhatsApp, že tovar nie je možné vrátiť.

Spotrebiteľ si dňa 07.02.2023 znovu uplatnil reklamáciu na dlažbu a to prostredníctvom e-mailu s priloženou fotodokumentáciou. Účastník konania druhú reklamáciu dňa 10.02.2023 prostredníctvom e-mailu neuznal, zamietol na základe informácie, ktorú majú zverejnenú na svojej internetovej stránke www.royaldom.sk vo Všeobecných obchodných podmienkach, Článok VII. „*Objednaný tovar nie je možné vrátiť.*“

Kontrolou vykonanou inšpektormi SOI bolo zistené, že prvá reklamácia zo dňa 12.12.2022 nebola zaevidovaná v evidencii reklamácií, druhá reklamácia zo dňa 07.02.2023 bola zaevidovaná v evidencii reklamácií pod č. 23 RO010100000003.

Inšpektori SOI pri kontrole dňa 29.06.2023 zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Z predložených dokladov účastníka konania, ako aj z písomností zaslaných spotrebiteľom k podnetu, inšpektori zistili, že účastník konania zamietol reklamáciu, ktorá je predmetom spotrebiteľského podania č. 73/2023 uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy, ktorá bola vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia.

Účastník konania ako predávajúci doručil spotrebiteľovi informáciu vzťahujúcu sa k reklamácií uplatnenej spotrebiteľom 12.12.2022 prostredníctvom aplikácie WhatsApp čo nemožno považovať za odborné posúdenie v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z., nakoľko účastník konania vystupujúci v postavení predávajúceho predmetného výrobku nie je znalcom, autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou a rovnako zo strany účastníka konania nebolo predložené splnomocnenie výrobcu na vykonávanie záručných opráv, preto nemožno účastníka konania považovať ani za určenú osobu. Na odborné posúdenie, ktoré nemá náležitosti sa neprihliada, t.j. reklamácia nebola vybavená v zmysle zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa.

Účastník konania dňa 10.02.2023 ako predávajúci formou e-mailu zamietol spotrebiteľom uplatnenú druhú reklamáciu zo dňa 07.02.2023. Zamietnutie tejto reklamácie odôvodnil odkazom na informáciu nachádzajúcu sa v čl. VII všeobecných obchodných podmienok zverejnených na www.royaldom.sk, že objednaný tovar nie je možné vrátiť.

Inšpektori SOI zistili, že účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacoch od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Tým porušil § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. *Ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.*

Predávajúci je povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv (§ 18 ods. 1 zákona č. 250/207 Z.z.).

Spotrebiteľ môže uplatniť reklamáciu v ktorejkoľvek prevádzkarni predávajúceho, v ktorej je prijatie reklamácie možné s ohľadom na predávané výrobky alebo poskytované služby, alebo u určenej osoby. Určená osoba môže reklamáciu vybaviť iba odovzdaním opraveného výrobku, inak reklamáciu postúpi predávajúcemu na vybavenie (§ 18 ods. 2 zákona č. 250/207 Z.z.).

Inšpektori ďalej pri kontrole z predloženej elektronickej evidencie reklamácií zistili, že prvá reklamácia uplatnená spotrebiteľom dňa 12.12.2022 nebola v evidencii zaevidovaná. Druhá reklamácia zo dňa 07.02.2023 bola zaevidovaná v evidencii reklamácií. Zistenie zakladá porušenie povinností predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje, a to aj údaj o spôsobe vybavenia reklamácie a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Tým účastník konania porušil § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. *Predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.*

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania zaslané oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 28.07.2023, ktoré prevzal dňa 28.07.2023.

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.

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. 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.

Povinnosťou účastníka konania, t.j. predávajúceho, ktorým v zmysle § 2 písm. b) zák. 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 následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní povinností predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak ju spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacoch od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Nesplnením si povinností vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 6 a ods. 10 zákona č.

250/2007 Z. z. bol spotrebiteľ ukrátený na svojich právach a zároveň mohlo byť sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov. 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 osobu, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (t. j. stanovisko určenej osoby). V zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. môže predávajúci vybaviť reklamáciu, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie a zamietnuť reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy len na základe odborného posúdenia.

Správny orgán vzal do úvahy tiež tú skutočnosť, že účastník konania porušil povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje, a to údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Dôkladné vedenie evidencie predávajúcim o reklamáciách a jej predloženie orgánu dozoru na nazretie je dôležité, nakoľko po jej predložení je možné spoľahlivo preveriť postup predávajúceho v rámci reklamačného konania. V prípade, že predávajúci nevedie evidenciu o reklamáciách v zmysle ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z., nie je možné dostatočne preveriť, akým spôsobom sú riešené reklamácie spotrebiteľov vyplývajúce zo zodpovednosti predávajúceho za vady výrobkov. Zápis o konkrétnej reklamacii v evidencii o reklamáciách môže slúžiť ako dôkazový materiál, aké stanovisko zaujal účastník konania k reklamácii spotrebiteľa v prípade uplatnenia si svojho práva prostredníctvom súdu. Spôsobom vybavenia reklamácie sa pritom v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmena výrobku, vrátenie kúpnej ceny výrobku, vyplatenie primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie. Zápis o konkrétnej reklamacii v evidencii o reklamáciách môže slúžiť ako dôkazový materiál, aké stanovisko zaujal účastník konania k reklamácii spotrebiteľa v prípade uplatnenia si svojho práva prostredníctvom súdu.

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

Správny orgán ako orgán dozoru zastáva názor, že v prípade porušenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia a v prípade porušenia povinnosti predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie došlo konaním účastníka konania k upretiu práva spotrebiteľa na informácie a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana jeho práva na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy a povinnosť predávajúceho viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať predpísané údaje, a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 29.06.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 73/2023 účastníka konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany Slovenskej obchodnej inšpekcie je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamáci, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom. SOI môže v rámci svojich kompetencií vykonávať prešetrenia spotrebiteľských reklamácií iba z hľadiska procesnej stránky, teda z hľadiska dodržiavania ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa. SOI však nemôže nariadiť predávajúcemu, akým spôsobom má reklamáciu vybaviť. Nemôže taktiež rozhodnúť o opodstatnenosti reklamácie a ani posudzovať jednotlivé vady výrobkov alebo tovarov.

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 proporionalitu 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 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.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli zohľadnené pri určovaní výšky pokuty, bolo nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru ich spoločenskej nebezpečnosti; skutočnosť, že reklamácia zakúpenej dlažby uplatnená spotrebiteľom dňa 12.12.2022 bola zamietnutá dňa 14.12.2022 bez odborného posúdenia výrobku v zmysle § 2 písm. n) zákona č. 250/2007 Z. z., pričom predávajúci túto reklamáciu nezaevidoval do evidencie reklamácií. Druhú reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom 07.02.2023 predávajúci opätovne zamietol dňa 10.02.2023 bez odborného posúdenia, druhá reklamácia bola predávajúcim riadne zaevidovaná v evidencii reklamácií. Konaním predávajúceho nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., nakoľko predávajúci si neplnil povinnosti vyplývajúce mu z § 18 ods. 6 a § 18 ods. 10 citovaného zákona.

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

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

Číslo: P/D/0051/03/2023

Dňa 14.08.2023

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. d) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, 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 a § 15 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

u k l a d á

účastníkovi konania
miesto podnikania
IČO

Mário Chuchút MAJO AUTO
957 01 Bánovce nad Bebravou, K Priebrade 786/7
43 985 416

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 14.04.2023 a dňa 18.05.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 23/2023 zameraného na reklamáciu uplatnenú do 12 mesiacov a vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia v prevádzke Autodiely Majo auto, J. Matušku 1634/24, 957 01 Bánovce nad Bebravou a spotrebiteľského podania č. 151/2023 zameraného na nevrátenie uhradenej platby do 14 dní za vrátený tovar objednaný na internetovej stránke www.karosarskediely.sk. Internetový obchod a prevádzku Autodiely Majo auto, J. Matušku 1634/24, 957 01 Bánovce nad Bebravou, prevádzkuje podnikateľský subjekt Mário Chuchút MAJO AUTO, miesto podnikania 957 01 Bánovce nad Bebravou, K Priebrade 786/7, IČO: 43 985 416 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov v zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej aj ako „zákon č. 102/2014 Z. z.“),** nakoľko spotrebiteľ Ing. K. S. si dňa 13.02.2023 uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy, predmetom ktorej bola Lišta kapoty 232903-1, v hodnote 25,40 EUR a doručenie Kuriérska služba SPS/GSL/123 v hodnote 7,00 EUR. Spotrebiteľ Ing. K. S. opätovne kontaktoval predávajúceho dňa 20.02.2023 a dňa 01.03.2023 s informáciou o uložení zásielky na pošte predávajúceho od dňa 17.02.2023 a s požiadavkou o vrátenie uhradenej sumy v celkovej hodnote 32,40 EUR, avšak predávajúci spotrebiteľovi uhradenú sumu vrátil až dňa 14.03.2023, t. j. 29 dní od uplatnenia odstúpenia od zmluvy,

čím došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov,

- pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia v zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“), pretože spotrebiteľka I. B. si uplatnila emailom u predávajúceho dňa 30.11.2022 reklamáciu kapoty 672403 na automobil SEAT ALTEA s popisom vady: „chyba od výrobcu, na kapote sú preliačiny, ohnutá je na pravej strane, kapota nebola montovaná“, ktorá bola zaevidovaná pod poradovým číslom 45/AZ a predávajúci vybavil predmetnú reklamáciu dňa 14.12.2022 zamietnutím bez odborného posúdenia, nakoľko reklamácia výrobku bola zamietnutá na základe „Vyjadrenia k reklamacii, a teda predmetná reklamácia kapoty 672403 bola vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 6 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 a § 15 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z. z.

p o k u t u

vo výške **500,00 EUR** slovom **päťsto eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.03.2023, dňa 14.04.2023 a dňa 18.05.2023 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie (ďalej len „inšpektori SOI“) prešetrenie spotrebiteľského podania č. 23/2023 zameraného na reklamáciu uplatnenú do 12 mesiacov a vybavená zamietnutím bez odborného posúdenia v prevádzke Autodiely Majo auto, J. Matušku 1634/24, 957 01 Bánovce nad Bebravou a spotrebiteľského podania č. 151/2023 zameraného na nevrátenie uhradenej platby do 14 dní za vrátený tovar objednaný na internetovej stránke www.karosarskediely.sk. Internetový obchod a prevádzku Autodiely Majo auto, J. Matušku 1638/24, 957 01 Bánovce nad Bebravou, prevádzkuje účastník konania, ako predávajúci.

Spotrebiteľka I. B. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod č. 23/2023, uviedla, že si zakúpila tovar u vyššie spomínaného predávajúceho a do 14 dní odstúpila od zmluvy podľa zákona a tovar vrátila - konkrétne kapotu ale platba za tovar jej do podania podnetu nebola vrátená. Uvedený diel je vrátený na prevádzke. Spotrebiteľka I. B. k predmetnému spotrebiteľskému podaniu predložila nasledovné doklady:

- Faktúra č. 226361 zo dňa 21.11.2022,

- Emailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim zo dňa 14.11.2022, kde spotrebiteľka kontaktovala účastníka konania s požiadavkou „...zháňa nasledovné diely na auto...“ a účastník konania jej zaslal linky na požadované autodiely,
- Emailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim zo dňa 20.11.2022, kde spotrebiteľka predmetné autodiely objednala v celkovej hodnote 625,55,-EUR,
- Emailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim zo dňa 30.11.2022, kde spotrebiteľka reklamuje chybný diel od výrobcu a zároveň odstupuje od zmluvy pri predmetnom dodanom tovare – autodiely Kapota, číslo tovaru: 672403, v sume 146,90 EUR, ktorá bola súčasťou faktúry č. 226361 zo dňa 21.11.2022,
- Emailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim zo dňa 14.12.2022, kde predávajúci zamietla reklamáciu na základe vyjadrenia,
- Vyjadrenie k reklamáci, Firma/meno: Mário Chuchút MAJO AUTO, Dátum vybavenia: 12.12.2022, k reklamáci č. 111223 na Kapotu, katalógové číslo 672403. Stav reklamácie: ZAMIETNUTÁ,
- Emailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim zo dňa 14.12.2022, kde spotrebiteľka uvádza, že nereklamuje ale odstupuje od zmluvy.
- Emailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim zo dňa 14.12.2022, kde predávajúci uvádza, že chcel vrátiť tovar a nahlásiť výrobnú vadu, tak z toho dôvodu to zaslali dodávateľovi na posúdenie výrobnnej vady,
- Emailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim zo dňa 15.12.2022, kde spotrebiteľka žiada predávajúceho o písomné oznámenie, že neuznáva jej odstúpenie od zmluvy a odmieta spätnú úhradu na jej účet,
- Emailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim zo dňa 16.12.2022, kde predávajúci uvádza, že už dostala k reklamáci od nich vyjadrenie.

Z dôvodu, že účastník konania nepredložil v čase kontroly 17.03.2023 k uvedenému spotrebiteľskému podaniu žiadne doklady bola kontrola prerušená a Inšpektori SOI uložili Závazný pokyn:

1. Na I-SOI pre TN kraj Hurbanova 59, Trenčín zaslať všetky doklady týkajúce sa vyššie uvedeného podnetu č. 23/2023 od spotrebiteľky I. B.; Termín do 22.03.2023

Účastník konania dodatočne dňa 21.03.2023 zaslal nasledovné doklady:

- Sprievodný list k emailu, v ktorom uvádza a odkazuje na dokument, „...ktorý jednoznačne poukazuje na riešenie situácie že p. I. B podala REKLAMÁCIU. Tak podľa toho sme to aj riešili“
- kópia faktúry č. 226361 zo dňa 21.11.2022 – (doklad totožný ako predložila spotrebiteľka),
- emailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim zo dňa 30.11.2022 spotrebiteľka uvádza: „Chyba je od výrobcu, Posielam reklamáciu“; „kapota nie je dobrá, sú tam preliačeniny a že je ohnutá na pravej strane....“,
- emailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim zo dňa 14.12.2022 – v ktorej predávajúci zamietol reklamáciu a uvádza: „V prílohe pripájam vyjadrenie k reklamáci kapoty 672403, ktorá bola poslaná dodávateľovi na reklamáciu – výrobnnej vady. Reklamácia bola zamietnutá z dôvodu uvedeného vo vyjadrení....“,
- „Vyjadrenie k reklamáci“ Firma/meno: Mário Chuchút MAJO AUTO, Dátum vybavenia: 12.12.2022, týka sa reklamácie číslo: 111223 na Kapota, katalógové číslo 672403. Popis, vyjadrenie k reklamáci: „KAPOTA: pokiaľ je mechanicky poškodená, treba nahlásiť v deň dodania od firmy AZ car s.r.o.. Za spôsobené škody ktoré sa nenahlásia v deň dodania tovaru, firma AZ car s.r.o. nezodpovedá. Prosím

o opatrnejšiu kontrolu tovaru v deň dodania“. „Stav reklamácie: ZAMIETNUTÁ“. Tento dokument je opečiatkovaný a podpísaný aj spoločnosťou AZ CAR s.r.o., Varín 1052, IČO: 36 417 688,

- Reklamačný protokol vydaný 9.12.2022 v Bánovciach, predajca: MajoAuto, k reklamáci č.45 na autosúčiastku 672403, dátum nákupu: 21.11.2022, V dôvode reklamácie sa uvádza: „*Výrobná vada, poškodená kapota od výroby, mechanické poškodenie, kapota nebola montovaná*“ pečiatka servisu: MajoAuto,
- fotokópia z Evidencie reklamáci: pod číslom 45/AZ je zaevidovaná reklamácia spotrebiteľky I. B., dátum uplatnenia reklamácie: 09.12.2022, dátum vybavenia reklamácie: 14.12.2022, spôsob vybavenia: Neuznaná.

Pri prešetrení spotrebiteľského podania dňa 14.04.2023 inšpektori SOI zistili, že spotrebiteľka I. B. si dňa 09.12.2022 uplatnila reklamáciu autodiely Kapota, číslo tovaru: 672403, v sume 146,90 EUR s popisom vady: *Chyba je od výrobcu, Posielam reklamáciu“; „, kapota nie je dobrá, sú tam preliačeniny a že je ohnutá na pravej strane...“*. Reklamácia bola prijatá a zaevidovaná účastníkom konania pod poradovým číslom 45/AZ. Účastník vybavil predmetnú reklamáciu dňa 14.12.2022 zamietnutím na základe vyjadrenia k reklamáci. Predložené „*Vyjadrenie k reklamáci*“ je tzv. Odborné posúdenie. Predmetné vyjadrenie k reklamáci (Odborné posúdenie) ale neobsahuje náležitosti Odborného posúdenia – chýba popis stavu výrobku a výsledok posúdenia . Nakoľko na Odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti sa neprihliada, t. j. reklamácia nebola vybavená v zmysle zákona, t. j. bola zamietnutá bez odborného posúdenia - čím bol porušený zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa.

V zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie.

V zmysle § 18a ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. odborné posúdenie musí obsahovať: a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie, b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku, c) popis stavu výrobku, d) výsledok posúdenia, e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.

V zmysle § 18a ods. 2 zákona č. 250/2007 Z. z. na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacoch od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z.

Spotrebiteľ Ing. K. S. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod č. 151/2023, uviedol, že dňa 04.02.2023 na stránke <https://karosarskediely.sk/> objednal lištu kapoty na vozidlo Citroen C4. Dňa 13.02.2023 oznámil predajcovi, prostredníctvom e-mailu, že objednaný tovar, na základe zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov chce vrátiť, a preto dňa 15.02.2023 tovar poslal naspäť Slovenskou poštou. Adresát balík prevzal na pošte

dňa 21.02.2023, ale kúpnu cenu do podania podnetu, t. j. 14.03.2023 nevrátil. Spotrebiteľ Ing. K. S. k predmetnému spotrebiteľskému podaniu predložila nasledovné doklady:

- Potvrdenie objednávky č. 5007 zo dňa 04.02.2023,
- Doklad o kúpe – faktúra č. 230701 zo dňa 06.02.2023,
- Príjmový pokladničný doklad číslo PDW010254083 zo dňa 09.02.2023,
- Odstúpenie od kúpnej zmluvy – Vrátenie lišty kapoty – 32903 – 1 – email zo dňa 13.02.2023,
- E-mail zo dňa 14.02.2023 – potvrdenie prijatia odstúpenia od zmluvy,
- E-mail zo dňa 20.02.2023 – Oznámenie o uložení zásielky,
- E-mail zo dňa 01.03.2023,
- Potvrdenka Slovenskej pošty a.s.,
- Doklad o doručení zásielky DA165957425SK.

Inšpektori SOI pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 151/2023 dňa 18.05.2023 zistili, že spotrebiteľ Ing. K. S. si prostredníctvom internetovej stránky účastníka konania <https://karosarskediely.sk/> objednal dňa 04.02.2023 tovar v celkovej hodnote 32,40 EUR, Faktúra č. 230701, a to:

- 1 ks Lišta v hodnote 25,40 EUR,
- 1 ks Doprava v hodnote 7,00 EUR.

Spotrebiteľ Ing. K. S. si dňa 13.02.2023 uplatnil právo na odstúpenie od zmluvy, predmetom ktorej bolo 1 ks Lišta v hodnote 25,40 EUR a Doprava v hodnote 7,00 EUR. Predávajúci spotrebiteľovi Ing. K. S. dňa 14.03.2023 (t. j. 29 dní od uplatnenia odstúpenia od zmluvy) vrátil uhradenú sumu v celkovej hodnote 25,40 EUR za položku Lišta, t. j. bez vrátenia platby za dopravu v hodnote 7,00 EUR. Predávajúci spotrebiteľovi Ing. K. S. dňa 14.03.2023 vrátil uhradenú sumu spotrebiteľkou za položku 1 ks Doprava v hodnote 7,00 EUR dňa 18.05.2023 (t. j. v čase kontroly).

Inšpektori SOI v čase kontroly dňa 18.05.2023 zistili, že účastník konania spotrebiteľovi nevrátil bez zbytočného odkladu, najneskôr však do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy, všetky platby, ktoré od neho prijal na základe kúpnej zmluvy, a to sumu 32,40 EUR v lehote do 14 dní od uplatnenia odstúpenia od zmluvy, nakoľko za položku 1 ks Lišta v hodnote 25,40 EUR vrátil platbu dňa 14.03.2023 (t. j. 29 dní od uplatnenia odstúpenia od zmluvy) a za položku 1 ks Doprava v hodnote 7,00 EUR vrátil platbu dňa 18.05.2023 (t. j. až v čase kontroly) .

V zmysle § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. je predávajúci povinný bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov; tým nie je dotknuté ustanovenie § 8 ods. 5.

V zmysle § 8 ods. 5 zákona č. 102/2014 Z. z. ak spotrebiteľ odstúpi od zmluvy, zrušuje sa od začiatku aj každá doplnková zmluva súvisiaca so zmluvou, od ktorej spotrebiteľ odstúpil.

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou,

vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov, čím došlo k porušeniu § 9 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 17.03.2023, ktorého kópiu v predmetnej prevádzke prevzal predávajúci účastníka konania P. C., ktorý bol prítomný pri kontrole, v inšpekčnom zázname zo dňa 14.04.2023, ktorého kópiu v predmetnej prevádzke prevzal účastník konania, ktorý bol prítomný pri kontrole a v inšpekčnom zázname zo dňa 18.05.2023, 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 14.07.2023, ktoré prevzal dňa 18.07.2023.

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.

Predávajúci účastníka konania P. C. vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 17.03.2023 uviedol, že počas kontroly bol prítomný, ale k potrebnej dokumentácii sa nevie dostať, nakoľko šéf sa nenachádza na firme a rok 2022 je založený v archíve, ku ktorému nemá prístup.

Účastník konania vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.04.2023 uviedol, že počas kontroly bol prítomný a v rámci dobrých vzťahov so zákazníkmi sa rozhodol spotrebiteľke I. B. vrátiť danú sumu 146,90,- Eur za kapotu na číslo účtu, ktoré spotrebiteľka uviedla v dokumente zo dňa 30.11.2022.

Účastník konania vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.05.2023 uviedol, že koncom februára cca 23.02.2023 ochorel, mal pozitívny test na covid a ostal s teplotami na maródke, následne cca po 2 týždňoch prišiel do práce a hneď vybavoval všetky úhrady. Dobropis musel pri platbách rozdeliť na tovar a dopravu kvôli prijatiu tovaru späť na sklad. Nevšimol si, že platba za dopravu neprešla, okamžite, keď na to prišiel, platbu zrealizoval ešte raz.

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 si dovoľuje na tomto mieste uviesť, že dodatočné uskutočnenie nápravy – vrátenie peňazí - nezbavuje kontrolovanú osobu zodpovednosti za porušenie zákona, nakoľko odstránenie nedostatkov je povinnosťou kontrolovanej osoby vyplývajúcou z § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, nie je okolnosťou zbavujúcou ju zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Správny orgán ďalej uvádza, že dôvody vzniku nedostatkov hodnotí ako subjektívne, na ktoré zákon č. 250/2007 Z. z. a zákon č. 102/2014 Z. z. neumožňuje prihliadať. Uvedené skutočnosti nemajú vplyv na rozhodnutie správneho orgánu, nakoľko zákon o ochrane spotrebiteľa 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. a zákon č. 102/2014 Z. z. Oba zákony

ukladajú povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky objektívne zodpovedá. Správny orgán nepreukazuje úmysel v konaní. 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. Vykonanou kontrolou bolo ďalej spoľahlivo zistené, že účastník konania si ako predávajúci nesplnil povinnosť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov a nesplnil povinnosť vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia, ktoré musí obsahovať náležitosti podľa § 18a ods.1 zákona č. 250/2007 Z. z. Na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje zákonom požadované náležitosti sa neprihliada.

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.

Správny orgán vzal do úvahy následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práv spotrebiteľa pri nedodržaní povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak ju spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacoch od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Nesplnením si povinnosti vyplývajúcej predávajúcemu z § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z. z. bol spotrebiteľ ukrátený na svojich právach, nakoľko bolo porušené právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, ktoré má garantované v § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a zároveň mohlo byť sťažené vymáhanie jeho oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov.

Správny orgán ako orgán dozoru zastáva názor, že v prípade porušenia povinnosti predávajúceho bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy vrátiť spotrebiteľovi všetky platby, ktoré od neho prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov a v prípade porušenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietnutím len na základe odborného posúdenia došlo konaním účastníka konania k upretiu práva spotrebiteľa na informácie, a tým je marený účel zákona vyjadrený v § 3 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa sú práve ochrana jeho práva na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov.

Správny orgán vzal tiež do úvahy škodlivé následky protiprávneho konania, ktorými je porušenie práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, nakoľko spotrebiteľ pri odstúpení od zmluvy bez udania dôvodu neobdržal všetky platby, ktoré účastníkovi konania zaplatil, bez zbytočného odkladu ani do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy. Nevrátením zaplatenej sumy bolo spotrebiteľovi zo strany účastníka konania porušené právo spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov, ktoré má garantované v § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov.

Uvedeným protiprávnym konaním účastník konania porušil povinnosti predávajúceho pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Správny orgán vzal do úvahy aj to, že účel právnych predpisov poskytujúcich spotrebiteľom, ktorí uzatvárajú zmluvy na diaľku, zvýšenú ochranu, nebol z dôvodov porušenia povinnosti splnený.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že v § 1 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z. z. tento zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti predávajúcich pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, podmienky organizovania predajných akcií a predaja tovaru alebo poskytovania služieb na predajných akciách a pôsobnosť orgánov dohľadu pri kontrole dodržiavania tohto zákona. Účastník konania ako predávajúci, to znamená 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 povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Povinnosťou účastníka konania pritom bolo už pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi predložiť takú úpravu práv a povinností zmluvných strán, ktorá by nevytvárala nerovnováhu v právach a povinnostiach zmluvných strán v neprospech spotrebiteľa. Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. Po preskúmaní celej veci je správny orgán toho názoru, že skutkový stav bol náležite zistený a preukázaný, a preto bolo rozhodnuté tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Správny orgán tiež zohľadnil, že kontrola bola vykonaná na základe spotrebiteľských podaní, ktoré sa v plnej miere potvrdili.

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

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.

V zmysle § 15 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 4 ods. 2, § 6 alebo § 9 ods. 1 uvedeného zákona, pričom v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) uloží orgán dohľadu za správny delikt podľa odseku 1 písm. a) citovaného zákona pokutu od 300 do 16 500 eur.

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 výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu do 66 400 eur.

Z uvedeného vyplýva, že v zmysle citovaných ustanovení zákonov (tak v zmysle § 15 ods. 2 písm. a) zákona č. 102/2014 Z. z. ako aj v zmysle § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.) je

správnemu orgánu uložená obligatórna povinnosť pristúpiť k uloženiu sankcie za porušenie povinnosti predávajúceho, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že konaním účastníka konania bol v časti vytýkaných nedostatkov [nedostatky v zmysle § 18 ods. 6] porušený zákon č. 250/2007 Z. z. a v časti vytýkaných nedostatkov [nedostatky v zmysle § 9 ods. 1] porušený zákon č. 102/2014 Z. z., pričom porušenie povinnosti predávajúceho podľa oboch týchto zákonov sa poníma ako správny delikt. K naplneniu ich skutkovej podstaty stačí zistiť, že v dôsledku porušenia povinnosti zodpovednou osobou došlo k ohrozeniu práv spotrebiteľa chránených týmto zákonom. Poškodenie práv spotrebiteľa v rozsahu priamo úmernom uloženej sankcii, čím argumentuje účastník konania vo svojom vyjadrení, nie je obligatórnym znakom skutkovej podstaty tohto druhu správneho deliktu.

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.

K povinnostiam predávajúceho patrí povinnosť predávajúceho vrátiť bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní odo dňa doručenia oznámenia o odstúpení od zmluvy všetky platby, ktoré od spotrebiteľa prijal na základe zmluvy alebo v súvislosti s ňou, vrátane nákladov na dopravu, dodanie a poštovné a iných nákladov a poplatkov a povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy. Tieto povinnosti, ako vyplýva z kontroly vykonanej inšpektormi SOI dňa 17.03.2023, dňa 14.04.2023 a dňa 18.05.2023 pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 23/2023 a pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 151/2023, účastník konania, ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému, preukázateľne porušil.

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. a zákonom č. 102/2014 Z. z. Správny orgán pri ukladaní výšky pokuty prihliadol predovšetkým na rozsah zistených nedostatkov, na špecifiká konkrétneho prípadu a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej možnej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť.

Správny orgán uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov, neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnutelný.

Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z.

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 o opodstatnenosti 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.

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 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.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 17.03.2023, zo dňa 14.04.2023 a zo dňa 18.05.2023, vyjadrením účastníka konania k inšpekčnému záznamu zo dňa 14.04.2023 a zo dňa 18.05.2023 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 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.