

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

Číslo: P/0145/03/2023

Dňa 28.02.2024

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 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 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 **DINTECH, s.r.o.**

sídlo **906 23 Rudník, 357**

IČO **44 735 391**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené inšpektormi Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) pri kontrole vykonanej dňa 17.10.2023 v prevádzkarni DINTECH, M. R. Štefánika 599/82, 907 01 Myjava, ktorá bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 359/2023 týkajúceho sa vybavenia reklamácie vŕtacieho kladiva NAREX EKK 31-QS. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a predávajúcim zodpovedným za vybavenie reklamácie, ktorá je predmetom spotrebiteľského podania č. 359/2023 je spoločnosť DINTECH, s.r.o. so sídlom 906 23 Rudník, 357 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie zákazu predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu**, keď bolo kontrolou zo dňa 17.10.2023 zistené, že účastník konania od spotrebiteľa po zamietnutí reklamácie vady výrobku uplatnenej spotrebiteľom po 12 mesiacov od kúpy (výrobok zakúpený spotrebiteľom dňa 08.10.2021, reklamácia uplatnená spotrebiteľom dňa 04.07.2023), na základe dokladu o vybavení reklamácie – list zo dňa 20.07.2023 s názvom „Neuznaná reklamácia č. 94/2023, vŕtacie kladivo NAREX EKK 31-QS“ žiadal informáciu, akým spôsobom má účastník konania ďalej postupovať s výrobkom, ktorý bol predmetom reklamácie, pričom v prípade vrátenia reklamovaného výrobku na adresu spotrebiteľa, účastník konania požadoval od spotrebiteľa čiastku vo výške 6,18 eur za cenu prepravného, na základe čoho účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď uplatnenie reklamácie v záručnej dobe je zákonom garantované právo spotrebiteľa a právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov vzniknutých pri jej vybavovaní alebo nákladov bezprostredne súvisiacich s uplatnenou reklamáciou, **čím bol porušený § 4 ods. 2 písm. a) 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;**

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

p o k u t u

vo výške **300- EUR** slovom **tristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 17.10.2023 vykonali inšpektori SOI kontrolu v prevádzkarni DINTECH, M. R. Štefánika 599/82, 907 01 Myjava, zameranú na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 359/2023, ktoré sa týkalo spôsobu vybavenia reklamácie vrtacieho kladiva NAREX EKK 31-QS. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne a predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie, ktorá je predmetom spotrebiteľského podania č. 359/2023 je účastník konania, t. j. spoločnosť DINTECH, s.r.o. so sídlom 906 23 Rudník, 357.

Spotrebiteľ F. A. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 359/2023 uviedol, že žiada o prešetrenie postupu pri vybavovaní reklamácie vrtacieho kladiva Narex zo strany spoločnosti DINTECH, s.r.o., keď mal byť podľa svojho vyjadrenia pri uplatnení reklamácie a odovzdaní výrobku informovaný, že na reklamáciu nie je zákonná lehota a elektrický kábel, ktorý bol poruchový bude vymenený iba za finančný poplatok. Ďalej spotrebiteľ uviedol, že po dvoch týždňoch bol kontaktovaný, pričom mu bolo oznámené, že reklamácia je dokončená a je potrebné uhradiť sumu 44 EUR, nakoľko vadné časti sú spotrebný tovar.

Spotrebiteľ F. A. k svojim podaniam zaslal nasledovné kópie dokladov:

- doklad o kúpe č. 274 zo dňa 08.10.2021; zakúpený tovar Vrtacie kladivo NAREX EKK 31 - QS á 169,90 EUR/ks; predávajúci DINTECH, s.r.o., Rudník 357, Rudník (t. j. účastník konania), prevádzka: M.R.Štefánika 599/82, Myjava (na doklade o kúpe sa nachádzajú aj iné položky, ktoré nie sú predmetom reklamácie)
- doklad o prijatí reklamácie č: 94/2023; dátum prijatia: 04.07.2023; odberateľ: F. A. (t. j. podávateľ podania č. 359/2023); dodávateľ: DINTECH, s.r.o. Rudník; názov produktu: Vrt. kladivo NAREX EKK 31 – QS, typ (sériové číslo): 10206625; typ opravy: záručná oprava; popis závady: Hlavica sds + nedrží vrták prívod elektriny vynecháva
- rozpočet opravy 17109893 zo dňa 18.7.2023 vydaný spoločnosťou – servisom: NAREX s.r.o., U kartounky, CZ – Česká Lípa pre spoločnosť DINTECH, s.r.o. Rudník; uvádza sa: „Prijali sme Vašu požiadavku na opravu. Na základe našich aktuálnych všeobecných podmienok pre servis Vám predkladáme tento predbežný rozpočet nákladov.“ - (rozpočet rozpísaný v celkovej hodnote 28,72 EUR); uvedené je tiež „Poznámka k oprave“: „...Dôkladnou kontrolou zariadenia bolo bohužiaľ zistené, že vada zariadenia je dôsledkom jeho mechanického poškodenia. Nejedná sa o záručný prípad“, „...Na základe dôkladnej kontroly zariadenia Vám bohužiaľ musíme uviesť, že vady zariadenia sú dôsledkom opotrebovania niektorých častí.“

- doklad s názvom „Odpoveď na rozpočet opravy 17109893“ vydaný spoločnosťou –servisom: NAREX s.r.o., U kartounky, CZ – Česká Lípa pre spoločnosť DINTECH, s.r.o. Rudník; uvedené sú tri možnosti, pričom adresát listu t. j. účastník konania si má vybrať jednu z možností: 1. „vykonajte prosím opravu podľa ponuky“ - 28,72 EUR; 2. „Zlikvidujte prosím stroj bezplatne a ekologicky“ 3. „Zašlite prosím neopravený stroj späť na našu adresu“ - 5,15 EUR
- doklad o vybavení reklamácie – list zo dňa 20.7.2023 od účastníka konania pre spotrebiteľa F. A. s názvom „Neuznaná reklamácia č. 94/2023, vírtacie kladivo NAREX EKK 31-QS“; reklamácia zamietnutá s odôvodnením, že sa nejedná o výrobnú vadu, ale o mechanické poškodenie a opotrebovanie stroja (na základe vyjadrenia servisu Narex); zároveň v doklade predávajúci uvádza: „Prosím o vaše vyjadrenie čo s uvedeným strojom spraviť. Podľa ponúknutých možností servisu Narex môžete nechať stroj opraviť v sume 28,72€ bez DPH /34,46€ s DPH/, nechať tento stroj bezplatne ekologicky zlikvidovať, alebo neopravený zaslať späť za cenu prepravného v hodnote 5,15€ bez DPH /6,18 s DPH/.“

Inšpektori SOI za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 359/2023 vykonali dňa 17.10.2023 kontrolu v prevádzkarni DINTECH, M. R. Štefánika 599/82, 907 01 Myjava.

Prítomný konateľ účastníka konania Ing. J. D. v čase kontroly dňa 17.10.2023 predložil inšpektorom SOI totožné doklady s tými, ktoré k svojmu podaniu zaslal spotrebiteľ.

Inšpektori SOI po predložení evidencie reklamácií zistili, že reklamácia bola zaevidovaná dňa 04.07.2023, pričom ako spôsob vybavenia reklamácie bolo uvedené: „Reklamácia zamietnutá. (s odôvodnením).“

Pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 359/2023 inšpektori SOI v čase kontroly dňa 17.10.2023 zistili, že účastník konania od spotrebiteľa po zamietnutí reklamácie vady výrobku vírtacie kladivo NAREX EKK 31-QS uplatnenej spotrebiteľom po 12 mesiacov od kúpy (výrobok zakúpený spotrebiteľom dňa 08.10.2021, reklamácia uplatnená spotrebiteľom dňa 04.07.2023), na základe dokladu o vybavení reklamácie – list zo dňa 20.07.2023 s názvom „Neuznaná reklamácia č. 94/2023, vírtacie kladivo NAREX EKK 31-QS“ žiadal informáciu, akým spôsobom má účastník konania ďalej postupovať s výrobkom, ktorý bol predmetom reklamácie, pričom v prípade vrátenia reklamovaného výrobku na adresu spotrebiteľa, účastník konania požadoval od spotrebiteľa čiastku vo výške 6,18 eur za cenu prepravného, na základe čoho účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď uplatnenie reklamácie v záručnej dobe je zákonom garantované právo spotrebiteľa a právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov vzniknutých pri jej vybavovaní alebo nákladov bezprostredne súvisiacich s uplatnenou reklamáciou.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. a) 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 (ďalej len „zákon č. 250/2007 Z. z.“) predávajúci nesmie ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. má každý spotrebiteľ právo na výrobky a služby v bežnej kvalite, uplatnenie reklamácie, náhradu škody, vzdelávanie, informácie, ochranu svojho zdravia, bezpečnosti a ekonomických záujmov a na podávanie podnetov a sťažností orgánom dozoru, dohľadu a kontroly a obci pri porušení zákonom priznaných práv spotrebiteľa.

V zmysle § 598 zákona č. 40/1964 Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, kupujúci má právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady.

Inšpektori SOI teda zistili, že účastník konania porušil zákaz ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď účastník konania žiadal úhradu dopravy za uplatnenú reklamáciu spotrebiteľom, pričom však uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa a právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov vzniknutých pri jej vybavovaní. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z.

Prítomný konateľ účastníka konania Ing. J. D., ktorý prevzal inšpekčný záznam zo dňa 17.10.2023 vo svojej vysvetlivke k inšpekčnému záznamu uviedol nasledovné: „*Pri kontrole som bol prítomný záznam preberám.*“

Na základe zistenia nedostatkov a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk formou elektronickej úradnej správy zaslané do jeho elektronickej schránky oznámenie o začatí správneho konania zo dňa 06.02.2024, ktoré účastník konania prevzal dňa 12.02.2024.

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

Správny orgán spoľahlivo zistil, že účastník konania od spotrebiteľa po zamietnutí reklamácie vady výrobku uplatnenej spotrebiteľom po 12 mesiacov od kúpy (výrobok zakúpený spotrebiteľom dňa 08.10.2021, reklamácia uplatnená spotrebiteľom dňa 04.07.2023), na základe dokladu o vybavení reklamácie – list zo dňa 20.07.2023 s názvom „Neuznaná reklamácia č. 94/2023, vŕtacie kladivo NAREX EKK 31-QS“ žiadal informáciu, akým spôsobom má účastník konania ďalej postupovať s výrobkom, ktorý bol predmetom reklamácie, pričom v prípade vrátenia reklamovaného výrobku na adresu spotrebiteľa, účastník konania požadoval od spotrebiteľa čiastku vo výške 6,18 eur za cenu prepravného, na základe čoho účastník konania ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu, keď uplatnenie reklamácie v záručnej dobe je zákonom garantované právo spotrebiteľa a právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov vzniknutých pri jej vybavovaní alebo nákladov bezprostredne súvisiacich s uplatnenou reklamáciou. Správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že v zmysle § 598 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, má kupujúci (spotrebiteľ) právo na úhradu nevyhnutných nákladov, ktoré mu vznikli v súvislosti s uplatnením práv zo zodpovednosti za vady. Primárne teda síce môže spotrebiteľ uhradiť náklady na prepravu reklamovaného tovaru k predávajúcemu, avšak má právo na ich preplatenie od predávajúceho. Žiaden zákonný predpis nedovoľuje účastníkovi konania ako predávajúcemu, aby si počas 24-mesačnej záručnej doby výrobku žiadal úhradu nákladov za vybavenie reklamácie alebo nákladov súvisiacich s vybavovaním reklamácie. V zmysle § 18 zákona č. 250/2007 Z. z. sa rozlišujú reklamácie podľa toho, či boli uplatnené počas prvých 12 mesiacov od kúpy alebo po 12 mesiacoch od kúpy tovaru, pričom zákonom ustanovené spôsoby vybavenia reklamácie sú definované v § 2

písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. Všetky reklamácie uplatnené v zákonnej záručnej dobe musia byť vybavené najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, a to jedným zo zákonom ustanovených spôsobov, a bez ohľadu na spôsob vybavenia reklamácie bezplatne.

Účastník konania ako predávajúci v zmysle zákona zodpovedá za porušenie povinnosti objektívne bez ohľadu na zavinenie a v rámci objektívnej zodpovednosti zodpovedá aj za konanie zamestnancov, ktorí v jeho mene konajú alebo konali. 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) zákona č. 250/2007 Z. z. je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je zabezpečiť splnenie všetkých povinností pri ponuke a predaji výrobkov alebo poskytovaní služieb tak, ako ich určuje zákon a osobitné predpisy.

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

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

Konaním účastníka konania došlo výrazným spôsobom k upretiu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, a tým bol marený účel zákona vyjadrený v § 3 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z., kde jedným z chránených práv spotrebiteľa je práve ochrana jeho ekonomických záujmov.

K povinnostiam účastníka konania patrí zákaz predávajúceho ukladať spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu. Táto povinnosť, ako vyplýva z prešetrenia spotrebiteľského podania č. 359/2023 vykonaného dňa 17.10.2023 v prevádzkarni účastníka konania, účastník konania ako predávajúci, vzhľadom k vyššie uvedenému preukázateľne porušil.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný formálny 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 nerozhoduje o opodstatnenosti reklamácie, nemôže posudzovať vady výrobkov a ani nariadiť predávajúcemu, ako má spotrebiteľskú reklamáciu vybaviť. SOI prešetruje reklamačné konanie iba z hľadiska jeho procesnej stránky, teda dodržiavanie ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. Správny orgán v tejto súvislosti pre bližšie pochopenie uvádza, že protiprávne konanie účastníka konania nastalo tým, že účastník konania po odôvodnenom zamietnutí reklamácie, ktoré je legitímnym spôsobom vybavenia reklamácie v zmysle § 2 písm. m) zákon č. 250/2007 Z. z., vyžadoval od spotrebiteľa úhradu určitých nákladov, pričom však vybavenie reklamácie musí byť bezplatné a aj po odôvodnenom zamietnutí reklamácie je spotrebiteľ stále výhradným vlastníkom reklamovaného tovaru, a má právo na jeho bezplatné vrátenie.

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

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

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu bolo porušenie práv spotrebiteľa; nesplnenie zákonnej povinnosti predávajúceho a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom č. 250/2007 Z. z., nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentného ustanovenia § 4 ods. 2 písm. a) citovaného zákona. Správny orgán prihliadol aj na špecifiká konkrétneho prípadu (prešetrenie spotrebiteľského podania, ktorého opodstatnenosť sa potvrdila; upieranie ekonomických záujmov spotrebiteľa) a proporcionalitu uloženej pokuty vo vzťahu k najvyššej novej pokute, ktorú správny orgán za porušenie povinnosti môže uložiť, a preto pristúpil k uloženiu pokuty na spodnej hranici zákonnej sadzby, ktorú považuje v danom prípade za adekvátnu.

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

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