

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

Číslo: P/0172/03/2023

Dňa 26.06.2024

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 **Slovak Telekom, a.s.**

sídlo **817 62 Bratislava, Bajkalská 28**

IČO **35 763 469**

pre porušenie povinnosti predávajúceho zistené dňa 30.11.2023 v prevádzkarni Telekom Centrum, Námestie Matice Slovenskej 1296/12, 018 41 Dubnica nad Váhom pri prešetrení spotrebiteľského podania č. 516/2023, zameraného na reklamáciu výrobku *mobilný telefón Samsung Galaxy Z Flip 3 Black 128 GB*. Predávajúcim, ktorý zodpovedá za vybavenie reklamácie, ktorá bola predmetom spotrebiteľského podania č. 516/2023 je spoločnosť Slovak Telekom, a.s., so sídlom 817 62 Bratislava, Bajkalská 28 (ďalej aj ako „účastník konania“), a to:

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom**, keď v poradí druhá reklamácia na výrobok - *mobilný telefón Samsung Galaxy Z Flip 3 Black 128 GB* uplatnená zo strany spotrebiteľa M. G. dňa 20.09.2023, číslo reklamácie 5175RF00108/23, s popisom vady: *„Zákazníčka tvrdí že MT dávala do servisu nepoškodené v takom stave v akom sa vrátilo pod sprievodkou, 5175RF00108/23. V servise bolo zdokumentované že zariadenie bolo poškodené a preto padá záručná oprava, zákazníčka tvrdí že jej to v servise poškodili...Nechcela čakať na video ktoré bolo vyžiadane a stále trvá na oprave MT takého aké dávala do servisu.“* [spotrebiteľom aj účastníkom konania predložený doklad – *Potvrdenie o prijatí reklamácie 5175RF00108/23* zo dňa 20.09.2023] nebola účastníkom konania vybavená v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, keď účastník konania zaslal spotrebiteľovi informáciu v súvislosti s uplatnenou reklamáciou č. 5175RF00108/2 až dňa 16.11.2023, t. j. po zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, pričom v doklade – *Vec Oznámenie o vybavení reklamácie zo dňa 16.11.2023* spotrebiteľovi oznámil informáciu v znení: *„reklamáciu c.5175RF00108/23 zo dna 20.9.2023 sme neprijali resp. stornovali, pretože sa týkala rovnakej veci ako reklamácia č.5175RF00101/23.“*, pričom však § 2 písm. m) 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, ako možný spôsob vybavenia reklamácie neuvádza „neprijatie“, resp. „stornovanie“ reklamácie, čím došlo k porušeniu **§ 18 ods. 4 zákona číslo 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene**

zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov;

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 **400- EUR** slovom **štyristo eur**

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.11.2023 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trenčíne pre Trenčiansky kraj (ďalej aj ako „inšpektori SOI“) kontrolu v prevádzkarni Telekom Centrum, Námestie Matice Slovenskej 1296/12, 018 41 Dubnica nad Váhom, ktorá bola zameraná na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 516/2023 týkajúceho sa uplatnenej reklamácie zo strany spotrebiteľa M. G. na výrobok - *mobilný telefón Samsung Galaxy Z Flip 3 Black 128 GB*.

Predávajúcim zodpovedajúcim za kontrolné zistenia, ktoré boli predmetom spotrebiteľského podania č. 516/2023 je účastník konania, t. j. spoločnosť Slovak Telekom, a.s., so sídlom 817 62 Bratislava, Bajkalská 28.

Spotrebiteľ M. G. vo svojom podaní, ktoré bolo správnym orgánom zaevidované pod číslom 516/2023, uviedol, že v prevádzkarni Telekom v Dubnici nad Váhom reklamoval dňa 20.09.2023 druhýkrát mobilný telefón, pričom reklamácia nie je do dňa spísania podania (03.11.2023) nijako uzavretá. Spotrebiteľ ďalej uviedol, že momentálne nemá o reklamovanom telefóne žiadne informácie, pričom telefón mu bol po prvej reklamácií zo servisu doručený do prevádzkarne poškodený a z uvedeného dôvodu podal hneď opätovnú reklamáciu, ktorá nie je stále uzavretá.

Spotrebiteľ M. G. k svojmu podaniu zaslal nasledovné kópie dokladov:

- faktúra č. 6216799659 s dátumom vystavenia 21.03.2022, na tovar – *Samsung Galaxy Z Flip 3 Black 128 GB*; adresát: spotrebiteľ M. G.; vystavil: Slovak Telekom, a.s., Bajkalská 28, Bratislava, IČO 35763469, t. j. účastník konania
- doklad „Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 5175RF00108/23“ zo dňa 20.09.2023 s informáciami - údaje o spoločnosti: Slovak Telekom, a.s., Bajkalská 28, Bratislava, IČO 35763469, t. j. účastník konania; údaje o zákazníkovi: spotrebiteľ M. G.; údaje o opravovanom zariadení: *Samsung Galaxy Z Flip 3 5G Black 128 GB*; stav zariadenia: *poškodenie prístroja*; udávaná závada zákazníkom „*Zákazníčka tvrdí že MT dávala do servisu nepoškodené v takom stave v akom sa vrátilo pod sprievodkou, 5175RF00108/23. V servise bolo zdokumentované že zariadenie bolo poškodené a preto padá záručná oprava, zákazníčka tvrdí že jej to v servise poškodili...Nechcela čakať na video ktoré bolo vyžiadané a stále trvá na oprave MT takého aké dávala do servisu...*“
- komunikácia prostredníctvom textových (SMS) správ od účastníka konania spotrebiteľovi M. G. zo dňa 20.09.2023 v znení: „*Vazeny zakazník, pripominame, ze Vase zariadenie – doklad: 5175RF00101/23 si môžete vyzvihnut v Telekom-Centre, v ktorom ste ho odovzdali na opravu. Telekom.*“ - „*Vazeny zakaznik, Vasu poziadavku na opravu evidujeme pod cislom (doklad*

5175FR00107/23). Predpokladaný termín ukončenia opravy je 18.10.2023. Telekom.“ - „Vazeny zakaznik, Vasu poziadavku na opravu zariadenia evidujeme pod cislom (doklad 5175RF00108/23). Predpokladaný termín ukončenia opravy je 18.10.2023. Telekom“; a zo dňa 21.09.2023 v znení: „Vazeny zakaznik, vas podnet bol prijaty na riesenie pod cislom – 1-806725521188. O jeho vybavení Vas budeme informovat do 03.10.2023. Telekom“

- doklad „Oznámenie o vybavení reklamácie“ zo dňa 16.11.2023 od účastníka konania, v ktorom je uvedené: „...reklamáciu č. 5175RF00108/23 zo dňa 20.9.2023 sme neprijali resp. stornovali, pretože sa týkala rovnakej veci ako reklamácia č. 5175RF00101/23 zo dňa 31.8.2023. Doklad o prijatí reklamácie dňa 20.9.2023 nemal byť vydaný, pretože v podstate ide o Váš nesúhlas s vybavením prvej reklamácie zamietnutím. Na vaše námietky voči odmietnutiu záručnej opravy zariadenia SAMSUNG GALAXY Z FILIP 3, 5G BLACK 128 GB, IMEI/SN: 355001768356304, sme reagovali e-mailovou komunikáciou dňa 27.09.2023 (odpoveďou na podnet 1-806725521188, zo dňa 21.09.2023) a 03.10.2023 (odpoveďou na podnet 1-806847224262, zo dňa 27.09.2023)“.

Inšpektori SOI za účelom prešetrenia spotrebiteľského podania č. 516/2023 vykonali dňa 30.11.2023 kontrolu v prevádzkarni Telekom Centrum, Námestie Matice Slovenskej 1296/12, 018 41 Dubnica nad Váhom. Prevádzkovateľom uvedenej prevádzkarne je spoločnosť MITTEL, s.r.o., so sídlom 018 41 Dubnica nad Váhom, Námestie Matice slovenskej 1296/12, IČO: 36 298 042, ktorá koná ako obchodný zástupca účastníka konania.

Prítomný zamestnanec v čase kontroly dňa 30.11.2023 predložil inšpektorom SOI nasledovné doklady týkajúce sa spotrebiteľského podania č. 516/2023:

- faktúra č. 6216799659 s dátumom vystavenia 21.03.2022 (totožné s dokladom, ktorý predložil spotrebiteľ M. G. k svojmu podaniu)
- doklad „Potvrdenie o prijatí reklamácie č.5175RF00101/23“ zo dňa 31.08.2023 s informáciami: - údaje o spoločnosti: Slovak Telekom, a.s., Bajkalská 28, Bratislava, IČO 35763469, t. j. účastník konania; údaje o zákazníkovi: spotrebiteľ M. G.; údaje o opravovanom zariadení: *Samsung Galaxy Z Flip 3 5G Black 128 GB*; stav zariadenia – poškodenie prístroja- údajovaná závada zákazníkom „*neda sa zapnúť, nereaguje, zakaznicka zada opravu*“; bez podpisu spotrebiteľa a bez podpisu zástupcu účastníka konania (doklad tvorí prílohu č. 1 inšpekčného záznamu zo dňa 30.11.2023)
- doklad „Sprievodka na opravu č. 5175RF00101/23“ zo dňa 31.08.2023 (doklad tvorí prílohu č. 2 inšpekčného záznamu zo dňa 30.11.2023)
- doklad „Protokol o oprave č. 6153347“ zo dňa 12.09.2023 (doklad tvorí prílohu č. 3 inšpekčného záznamu zo dňa 30.11.2023)
- doklad o vybavení prvej reklamácie č.5175RF00101/23 zo dňa 20.09.2023 s informáciami - údaje o spoločnosti: Slovak Telekom, a.s., Bajkalská 28, Bratislava, IČO 35763469, t. j. účastník konania; údaje o zákazníkovi: spotrebiteľ M. G.; údaje o opravovanom zariadení: *Samsung Galaxy Z Flip 3 5G Black 128 GB*; údaje o vykonanej oprave: Spôsob vybavenia „*Porušenie záručných podmienok*“ „*MT nespĺna podmienky a predpoklady pre záručnú opravu z dôvodu mechanickeho poškodenia MT. V dôsledku toho doslo k porušeniu záručných podmienok. Autorizovaná oprava možná výmenou uvedených dielov....Cena opravy zariadenia 453,50 EUR*“, bez podpisu spotrebiteľa a bez podpisu zástupcu účastníka konania (doklad tvorí prílohu č. 4 inšpekčného záznamu zo dňa 30.11.2023)
- doklad „Potvrdenie o prijatí reklamácie č. 5175RF00108/23“ zo dňa 20.09.2023 s informáciami - údaje o spoločnosti: Slovak Telekom, a.s., Bajkalská 28, Bratislava,

- IČO 35763469, t. j. účastník konania; údaje o zákazníkovi: spotrebiteľ M. G.; údaje o opravovanom zariadení: Samsung Galaxy Z Flip 3 5G Black 128 GB; stav zariadenia: poškodenie prístroja; udávaná závada zákazníkom „Zákazníčka tvrdí že MT dávala do servisu nepoškodené v takom stave v akom sa vrátilo pod sprievodkou, 5175RF00108/23. V servise bolo zdokumentované že zariadenie bolo poškodené a preto padá záručná oprava, zákazníčka tvrdí že jej to v servise poškodili...Nechcela čakať na video ktoré bolo vyžiadane a stále trvá na oprave MT takého aké dávala do servisu...“ (doklad tvorí prílohu č. 5 inšpekčného záznamu zo dňa 30.11.2023)
- doklad „Sprievodka na opravu č. 5175RF00108/23“ zo dňa 20.09.2023 (doklad tvorí prílohu č. 6 inšpekčného záznamu zo dňa 30.11.2023)
 - e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom M. G. a účastníkom konania zo dňa 21.11.2023, v ktorej účastník konania posielal spotrebiteľovi informáciu v znení: „reklamaciu c. 5175RF00108/23 zo dna 20.9.2023 sme neprijali resp. stornovali, pretože sa takala rovnakej veci ako reklamacia c. č.5175RF00101/23...“; e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom M. G. a účastníkom konania zo dňa 27.11.2023, v ktorej prebiehala komunikácia ohľadom prvej a druhej reklamácie a o možnosti následného riešenia (predmetná e-mailová komunikácia tvorí prílohu č. 7 inšpekčného záznamu zo dňa 30.11.2023)
 - e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom M. G. a účastníkom konania zo dňa 21.11.2023 týkajúca sa opätovnej reklamácie; e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľom M. G. a účastníkom konania zo dňa 30.11.2023, v ktorej účastník konania poslal spotrebiteľovi cenový návrh opravy (predmetná e-mailová komunikácia tvorí prílohu č. 8 inšpekčného záznamu zo dňa 30.11.2023)
 - evidencia reklamácie bola sprístupnená inšpektorom SOI v elektronickej podobe, ktorá obsahovala informácie o prvej reklámácii a aj o druhej reklámácii uplatnenej spotrebiteľom M. G., predmetné reklamácie však neboli riadne zaevidovaná, keď pri prvej reklámácii č. 5175RF00101/23 je uvedený dátum ukončenia 13.09.2023, avšak v doklade o vybavení reklamácie je uvedený dátum 20.09.2023 a pri druhej reklámácii č. 5175RF00108/23 nie je uvedený dátum a ani spôsob ukončenia reklamácie (sprístupnená evidencia reklamácií tvorí prílohu č. 9 inšpekčného záznamu zo dňa 30.11.2023).

Inšpektori SOI na základe predložených dokladov od spotrebiteľa M. G. a účastníka konania zistili pri prešetrení dvoch reklamácií uplatnených po 12 mesiacoch od kúpy výrobku nasledujúce skutočnosti:

- prvá reklamácia uplatnená dňa 31.08.2022 - doklad o prijatí reklamácie č. 5175RF00101/23, účastník konania reklamáciou zamietol dňa 20.09.2023 s odôvodnením porušenia podmienok pre záručnú opravu. Účastník konania v doklade o vybavení reklamácie v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa uviedol kontakt na znalca, kde môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie z dôvodu zamietnutia reklamácie;
- druhá reklamácia uplatnená dňa 20.09.2023, účastník konania dňa 20.09.2023 reklamáciu spotrebiteľa preukázateľne prijal, zaevidoval do evidencie reklamácií a vydal doklad o prijatí reklamácie č. 5175RF00108/23 zo dňa 20.09.2023 s predbežne stanoveným dátumom ukončenia reklamácie 18.10.2023. Reklamácia nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote. Každú prijatú reklamáciu je predávajúci povinný zákonom ustanoveným spôsobom vybaviť, čo v prípade tejto reklamácie nebolo zo strany účastníka konania vykonané.

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 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. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, 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.

Vykonanou kontrolou zameranou na prešetrenie spotrebiteľského podania č. 516/2023 bolo teda dňa 30.11.2023 inšpektormi SOI zistené, že v poradí druhá reklamácia na výrobok - mobilný telefón Samsung Galaxy Z Flip 3 Black 128 GB uplatnená zo strany spotrebiteľa M. G. dňa 20.09.2023, číslo reklamácie 5175RF00108/23, s popisom vady: „Zákazníčka tvrdí že MT dávala do servisu nepoškodené v takom stave v akom sa vrátilo pod sprievodkou, 5175RF00108/23. V servise bolo zdokumentované že zariadenie bolo poškodené a preto padá záručná oprava, zákazníčka tvrdí že jej to v servise poškodili...Nechcela čakať na video ktoré bolo vyžiadané a stále trvá na oprave MT takého aké dávala do servisu.“ [spotrebiteľom aj účastníkom konania predložený doklad – Potvrdenie o prijatí reklamácie 5175RF00108/23 zo dňa 20.09.2023] nebola účastníkom konania vybavená v zákonnej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia spotrebiteľom, keď účastník konania zaslal spotrebiteľovi informáciu v súvislosti s uplatnenou reklamáciou č. 5175RF00108/2 až dňa 16.11.2023, t. j. po zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, pričom v doklade – Vec Oznámenie o vybavení reklamácie zo dňa 16.11.2023 spotrebiteľovi oznámil informáciu v znení: „reklamáciu c.5175RF00108/23 zo dna 20.9.2023 sme neprijali resp. stornovali, pretože sa týkala rovnakej veci ako reklamácia č.5175RF00101/23.“, pričom však § 2 písm. m) 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, ako možný spôsob vybavenia reklamácie neuvádza „neprijatie“, resp. „stornovanie“ reklamácie.

Uvedeným konaním účastník konania porušil povinnosť predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote, čím došlo k porušeniu § 18 ods. 4 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej aj ako „zákon č. 250/2007 Z. z.“ alebo „zákon o ochrane spotrebiteľa“).

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 13.06.2024, ktoré účastník konania prevzal toho istého dňa.

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 nevyužil svoje právo a k začatému správnomu konaniu nedoručil žiadne vyjadrenie.

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, pričom 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.

Správny orgán k zisteným nedostatkom uvádza, že vykonanou kontrolou zo dňa 30.11.2023 bolo jasným a nespochybniteľným spôsobom zistené, že účastník konania reklamáciu spotrebiteľa zo dňa 20.09.2023 prijal, pridelil jej číslo 5175RF00108/2, vydal spotrebiteľovi doklad o prijatí reklamácie [*Potvrdenie o prijatí reklamácie 5175RF00108/23 zo dňa 20.09.2023*] a reklamáciu zaevidoval aj do svojej evidencie reklamácií. V tejto súvislosti správny orgán ďalej uvádza, že pokiaľ účastník konania ako predávajúci reklamáciu spotrebiteľa prijal, bolo jeho povinnosťou vybaviť ju v zákonom stanovenej lehote, a to jedným zo zákonom stanovených spôsobov. Pokiaľ mal účastník konania za to, že spotrebiteľom uplatnená reklamácia zo dňa 20.09.2023 v skutočnosti nie je reklamáciou, nemal ju ako reklamáciu zaevidovať. Nedostatok odbornej starostlivosti zo strany zamestnancov účastníka konania nemôže byť v neprospech spotrebiteľa, ktorý po prijatí reklamácie, pričom mu bol vydaný aj doklad o uplatnení reklamácie, legitímne očakával jej vybavenie v zákonom stanovenej lehote a zákonom stanoveným spôsobom. Pokiaľ ide o tú skutočnosť, že účastník konania následne k uplatnenej reklamácií zaslal spotrebiteľovi dňa 16.11.2023 informáciu v znení: *„reklamáciu c.5175RF00108/23 zo dna 20.9.2023 sme neprijali resp. stornovali, pretože sa týkala rovnakej veci ako reklamácia č.5175RF00101/23.“*, správny orgán uvádza, že zákon č. 250/2007 Z. z. ako spôsob vybavenia reklamácie nepozná „neprijatie“, resp. „stornovanie“ reklamácie, pokiaľ predávajúci reklamáciu spotrebiteľa prijme a zaeviduje, nemôže ju následne spätne „neprijat“ alebo „stornovat“.

Správny orgán poukazuje na legálnu definíciu vybavenia reklamácie, ktorá umožňuje niekoľko spôsobov, akými možno reklamáciu vybaviť, a to odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím. Ani k jednému z uvedených spôsobov vybavenia reklamácie spotrebiteľa však zo strany účastníka konania ako predávajúceho nedošlo v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote na vybavenie reklamácie. Účastník konania znemožnil spotrebiteľovi realizáciu jeho nároku vyplývajúceho mu z riadneho vybavenia reklamácie. Reklamáciu možno totiž považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonnej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, ktoré mu vyplývajú s ohľadom na to, či je vada odstrániteľná alebo nie.

Účastník konania vystupuje v pozícii predávajúceho, teda kvalifikovaného subjektu, ktorému právna úprava týkajúca sa reklamačného konania musí byť zrejmá a teda vzhľadom na odborné znalosti sa prezumuje, že predávajúci nebude využívať ako spôsob vybavenia reklamácie spôsob, ktorý zákon nepozná. Správny orgán dodáva, že účastník konania ako predávajúci je povinný poznať zákony a zabezpečiť ich dodržiavanie pri výkone svojej podnikateľskej činnosti.

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) zákona 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. Spotrebiteľ bol nútený sa svojich práv domáhať prostredníctvom orgánu dohľadu, kde sa následným prešetrením podnetu spotrebiteľa a vykonanou kontrolou dňa 30.11.2023 inšpektormi SOI potvrdila jeho opodstatnenosť. Uplatnenie reklamácie je jednostranný právny úkon. 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. Správny orgán ďalej uvádza, že spotrebiteľ všetky tieto náležitosti splnil, ale účastník konania opomenul splniť povinnosti, ktoré mu zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa ako predávajúcemu ukladá. V zmysle vyššie uvedeného, má správny orgán vykonanou kontrolou za dokázané, že účastník konania ako predávajúci porušil povinnosť v zmysle § 18 ods. 4 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 povinností, spôsob a následky porušenia povinností.

Správny orgán vzal do úvahy, že predávajúci porušil povinnosť vybaviť reklamáciu výrobku najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie. Vybavením reklamácie sa

v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. rozumie ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie, a to v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote. Nedodržaním tejto povinnosti účastník konania 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, 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 právo na ochranu ekonomických záujmov vzhľadom na zistené nedostatky, v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Správny orgán pokladá za potrebné uviesť, že zo strany SOI je účastník konania sankcionovaný za to, že nebol dodržaný procesný postup pri vybavovaní reklamácie požadovaný zákonom č. 250/2007 Z. z. Vyriešenie otázky, ako účastník konania rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje. SOI môže v rámci svojich kompetencií vykonávať prešetrenia spotrebiteľských reklamácií z hľadiska ich procesnej stránky, teda z hľadiska dodržiavania ustanovení zákona č. 250/2007 Z. z. SOI nezasahuje do rozhodnutia predávajúceho, akým spôsobom má reklamáciu vybaviť. Neposudzuje taktiež opodstatnenosť reklamácie a ani jednotlivé vady výrobkov. Účastník konania je však povinný vybaviť každú reklamáciu zákonom požadovaným spôsobom, a to jedným zo spôsobov v zmysle § 2 písm. m) zákona č. 250/2007 Z. z. a v zákonom stanovenej lehote

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.

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.

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 pristúpil k uloženiu pokuty blízko spodnej hranice zákonom ustanovenej sadzby, pričom túto pokutu považuje za adekvátnu.

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

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 30.11.2023 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.