

**SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA**  
**Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj**  
**Pekárska 23, 917 01 T r n a v a**

---

Číslo: P/0083/02/2020

Dňa: 08.03.2021

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len SOI), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a § 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,

**ukladá účastníkovi konania :**

**obchodné meno:** MIKO, s.r.o.  
**sídlo:** Strojárska 1C, Trnava 917 02  
**IČO:** 45 342 245

na základe kontroly vykonanej dňa 12.10.2020 bolo pri prešetrovaní podnetov spotrebiteľov č. 257/2020, č. 283/2020 a č. 330/2020, v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava,

**pre porušenie**

**a) povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní v zmysle § 18 ods. 4 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, nakoľko:**

- pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa M.B., zaevidovaného pod č. 257/2020 bolo zistené, že prvá reklamácia uplatnená e-mailom dňa 18.06.2019, druhá reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 03.02.2020, tretia reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 08.02.2020, štvrtá reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 08.02.2020 a piata reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 21.02.2020 na vady v byte a v spoločných priestoroch a zariadeniach v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava, neboli vybavené v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote;
- pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa J.M., zaevidovaného pod č. 283/2020 bolo zistené, že prvá reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 13.01.2020, druhá reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 13.01.2020 a tretia reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 05.02.2020 na vady v byte v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava, neboli vybavené v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote;

- pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa R.G., zaevidovaného pod č. 330/2020 bolo zistené, že reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 13.04.2020 na vady v byte v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava, nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote;

**b) povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie** v zmysle § 18 ods. 10 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, nakoľko:

- kontrolou evidencie o reklamáciách pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa M.B., zaevidovaného pod č. 257/2020 bolo zistené, že v evidencii o reklamáciách, predloženej formou reklamačných formulárov, chýbali poradové čísla dokladov o uplatnení reklamácie pri prvej reklamácii, uplatnenej e-mailom dňa 18.06.2019, druhej reklamácii uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 03.02.2020, tretej reklamácii uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 08.02.2020, štvrtej reklamácii uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 08.02.2020 a piatej reklamácii uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 21.02.2020 na vady v byte a v spoločných priestoroch a zariadeniach v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava;
- kontrolou evidencie o reklamáciách pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa J.M., zaevidovaného pod č. 283/2020 bolo zistené, že v evidencii o reklamáciách, predloženej formou reklamačných formulárov, chýbali poradové čísla dokladov o uplatnení reklamácie pri prvej reklamácii, uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 13.01.2020, druhej reklamácii uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 13.01.2020 a tretej reklamácii uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 05.02.2020 na vady v byte v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava;
- kontrolou evidencie o reklamáciách pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa R.G., zaevidovaného pod č. 330/2020 bolo zistené, že v evidencii o reklamáciách, predloženej formou reklamačných formulárov, chýbalo poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie pri reklamácii, uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 13.04.2020 na vady v byte v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava;

podľa § 24 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

## **p o k u t u**

vo výške: **500 €** (slovom: **päťsto eur**),

ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní odo dňa právoplatnosti rozhodnutia poštovou poukážkou alebo príkazom na úhradu na účet: Štátna pokladnica, Bratislava, č.ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS: 00830220.

## **O d ô v o d n e n i e :**

Dňa 12.10.2020 bola na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podnetov spotrebiteľov č. 257/2020, č. 283/2020 a č. 330/2020, pričom bolo zistené, že účastník konania bol v zmysle § 2 písm. b) zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) vo vzťahu k spotrebiteľovi, ktorý podal predmetný podnet, predávajúcim.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetov spotrebiteľov č. 257/2020, č. 283/2020 a č. 330/2020, ktoré poukazovali na postup účastníka konania pri vybavovaní reklamácií.

Preskúmaním dokladov k podnetu spotrebiteľa bolo zistené, že spotrebiteľ M.B. uplatnil u účastníka konania nasledujúce reklamácie na predmet kúpy - byt v bytovom dome s Polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava, ktorý prevzal dňa 13.04.2019, na základe kúpnej zmluvy o prevode vlastníctva bytu, uzatvorenej dňa 11.10.2019. Reklamácia zo dňa 18.06.2019 s popisom väd vymedzených v rámci prílohy emailu, ktorý zaslal spotrebiteľ predávajúcemu. Predávajúci dňa 21.06.2019 emailom potvrdil zaevidovanie reklamácie spotrebiteľa s dodatkom, že reklamácia bola preposlaná kompetentným osobám.

Účastník konania predložil kópiu Reklamačného formuláru, Bytový dom s polyfunkciou Mikovíniho ulica Trnava, datovaný dňom 18.06.2020. Reklamáciu uplatňoval spotrebiteľ M.B. dňa 18.06.2019. Z uvedeného vyplýva, že reklamácia spotrebiteľa zo dňa 18.06.2019 bola zaevidovaná až dňa 18.06.2020. Účastník konania nepredložil na výzvu orgánu dozoru žiadne doklady o vybavení vyššie špecifikovanej reklamácie spotrebiteľa. Z uvedeného vyplýva, že účastník konania nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Reklamácia zo dňa 03.02.2020, s popisom vady: vada ventilátora v kúpeľni a vo WC. Účastník konania predložil kópiu Reklamačného formuláru, Bytový dom s polyfunkciou Mikovíniho ulica Trnava, datovaný dňom 03.02.2020. Účastník konania nepredložil na výzvu orgánu dozoru žiadne doklady o vybavení vyššie špecifikovanej reklamácie spotrebiteľa. Z uvedeného vyplýva, že reklamácia spotrebiteľa nebola vybavená v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Reklamácia zo dňa 08.02.2020, s popisom vady: v byte 119 nebol použitý v technickej dokumentácii uvedený a schválený materiál. Stupačka v chodbe – miestnosť B3-8.3.1 sa realizovalo obloženie stupačky zo sadrokartónu na UD profily, čím dochádza k zvýšenému prenosu hluku z iných bytov. Účastník konania na výzvu orgánu dozoru predložil doklady o prijatí reklamácie zo dňa 08.02.2020, avšak nie k vyššie uvedenej reklamáciou spotrebiteľa, ale k reklamáciou, ktorá bola spotrebiteľom uplatnená toho istého dňa vo vzťahu k nedostatkom zisteným v spoločných častiach a zariadeniach bytového domu. Z uvedeného vyplýva, že reklamácia spotrebiteľa M. B. zo dňa 08.02.2020 vo veci väd v byte č. 119, pri stavbe ktorého nemal byť použitý v technickej dokumentácii uvedený a schválený materiál - Stupačka v chodbe – miestnosť B3-8.3.1, kde sa realizovalo obloženie stupačky zo sadrokartónu na UD profily a dochádza tak k zvýšenému prenosu hluku z iných bytov, nebola zo strany účastníka konania vybavená. Účastník konania nepredložil na výzvu orgánu dozoru žiadne doklady o vybavení vyššie špecifikovanej reklamácie.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa M.B., zaevidovaného pod č. 257/2020 bolo zistené, že prvá reklamácia uplatnená e-mailom dňa 18.06.2019, druhá reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 03.02.2020, tretia reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 08.02.2020, štvrtá reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 08.02.2020 a piata reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 21.02.2020 na vady v byte a v spoločných priestoroch a zariadeniach v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava, neboli vybavené v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Preskúmaním dokladov k podnetu spotrebiteľa bolo zistené, že spotrebiteľ J.M. uplatnil u účastníka konania nasledujúce reklamácie na predmet kúpy - byt v bytovom dome s Polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava, ktorý prevzal dňa 20.08.2019, na základe kúpnej zmluvy o prevode vlastníctva bytu, uzatvorenej dňa 31.10.2019. Reklamácia zo dňa 13.01.2020, s popisom vady: „*Vstupné dvere k pivničným kobkám sú zle osadené a zapierajú o zárubňu. Nie je možné ich zavrieť bez vynaloženia značnej sily*“. Reklamácia zo dňa 13.01.2020, s popisom vady: „*Priečka stúpačky v miestnosti B3845 nie je murovaná z tehlových tvárnic HELUZ 11,5 ako je deklarované v kúpnej zmluve, ale z sadrokartónových dosiek. Táto priečka nespĺňa zvukovo izolačné vlastnosti a z stúpačky sa šíry hluk, ktorý znehodnocuje komfort bývania. Zároveň Vás žiadam o písomné vyjadrenie spôsobu a termínu odstránenia reklamácie*“. Reklamácia zo dňa 05.02.2020, s popisom vady: „*Hluk šíriaci sa z odvetrávacích šacht pre WC a digestor. Permanentné búchanie spätnej klapky pri vetre. Neustály hluk prúdenia vzduch v ventilačnom potrubí pre digestor a odvetranie WC.*“ Účastník konania na výzvu orgánu dozoru predložil doklady o prijatí reklamácie vo forme a s obsahom, ktorý je totožný so spotrebiteľom doručeným dokumentom, prostredníctvom ktorého spotrebiteľ u predávajúceho uplatňoval právo zodpovednosti za vady výrobku. Účastník konania na výzvu orgánu dozoru nepredložil žiadne doklady o vybavení vyššie špecifikovaných reklamácií.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa J.M., zaevidovaného pod č. 283/2020 bolo zistené, že prvá reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 13.01.2020, druhá reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 13.01.2020 a tretia reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 05.02.2020 na vady v byte v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava, neboli vybavené v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Preskúmaním dokladov k podnetu spotrebiteľa R.G., zaevidovaného pod č. 330/2020 bolo zistené, že spotrebiteľ uplatnil u účastníka konania reklamáciu na predmet kúpy - byt v bytovom dome s Polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava, ktorý prevzal dňa 01.06.2019, na základe kúpnej zmluvy o prevode vlastníctva bytu uzatvorenej dňa 09.10.2019. Reklamácia zo dňa 13.04.2020, s popisom vady: *oddeľujúca sa plávajúca podlaha, oddeľujúce sa soklové lišty a vzniknuté medzery medzi soklovými lištami a plávajúcou podlahou.* Účastník konania na výzvu orgánu dozoru predložil doklad o prijatí reklamácie vo forme a s obsahom, ktorý je totožný so spotrebiteľom doručeným dokumentom, prostredníctvom ktorého spotrebiteľ u predávajúceho uplatňoval právo zodpovednosti za vady. Účastník konania nepredložil na výzvu orgánu dozoru žiadny doklad o vybavení reklamácie.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa R.G., zaevidovaného pod č. 330/2020 bolo zistené, že reklamácia uplatnená formou reklamačného formulára zo dňa 13.04.2020 na vady v byte v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava, nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Nevybavením reklamácií v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote, účastník konania porušil § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní.

Zároveň bolo kontrolou evidencie o reklamáciách pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa M.B., zaevidovaného pod č. 257/2020 zistené, že v evidencii o reklamáciách, predloženej formou reklamačných formulárov, chýbali poradové čísla dokladov o uplatnení reklamácie pri prvej reklamácií, uplatnenej e-mailom dňa 18.06.2019, druhej reklamácií uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 03.02.2020, tretej reklamácií uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 08.02.2020, štvrtej reklamácií uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 08.02.2020 a piatej reklamácií uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 21.02.2020 na vady v byte a v spoločných priestoroch a zariadeniach v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava.

Kontrolou evidencie o reklamáciách pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa J.M., zaevidovaného pod č. 283/2020 bolo zistené, že v evidencii o reklamáciách, predloženej formou reklamačných formulárov, chýbali poradové čísla dokladov o uplatnení reklamácie pri prvej reklamácií, uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 13.01.2020, druhej reklamácií uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 13.01.2020 a tretej reklamácií uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 05.02.2020 na vady v byte v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava.

Kontrolou evidencie o reklamáciách pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa R.G., zaevidovaného pod č. 330/2020 bolo zistené, že v evidencii o reklamáciách, predloženej formou reklamačných formulárov, chýbalo poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie pri reklamácií, uplatnenej formou reklamačného formulára zo dňa 13.04.2020 na vady v byte v bytovom dome s polyfunkciou Mikovíniho ulica, Trnava.

Uvedeným konaním účastníka konania bola porušená povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, čím účastník konania porušil § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname z kontroly vykonanej dňa 12.10.2020, ktorý bol kontrolovanej osobe MIKO, s.r.o., Strojárska 1C, 917 02 Trnava, IČO: 45 342 245, zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy [www.slovensko.sk](http://www.slovensko.sk) dňa 20.10.2020. Inšpekčný záznam kontrolovaná osoba prevzala dňa 22.10.2020.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 20.01.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 09.02.2021.

Vo vyjadrení zo dňa 05.08.2020 splnomocnený zástupca účastníka konania k požiadavke na zaslanie dokladov žiada o predĺženie lehoty na doručenie požadovaných dokladov.

Vo vyjadrení zo dňa 25.08.2020 splnomocnený zástupca účastníka konania zasiela požadované doklady. Uvádza, že interným šetrením bolo zistené vybavenie reklamácií a odstránenie väd ku spokojnosti spotrebiteľov s výnimkou reklamácie spotrebiteľa R.G., nakoľko tento podnet nemohol byť vyriešený, nakoľko spotrebiteľ bol v čase dopytu zo strany subdodávateľa na dovolenke. Ďalej uvádza, že s reklamačným technikom zaoberajúcim sa predmetnými reklamáciami bol ukončený pracovný pomer, pričom nemožno vylúčiť, že z jeho strany bolo vykonaných viac úkonov v rámci jednotlivých reklamáciách, ktoré sa však nepodarilo dohľadať.

Vo vyjadrení zo dňa 22.09.2020 splnomocnený zástupca účastníka konania k požiadavke na zaslanie dokladov uvádza, že z doručených dokladov vyplýva rozsah úkonov vykonaných účastníkom konania, a to výpis z evidencie reklamácií preukazujúci zaevidovanie predmetnej reklamácie spotrebiteľa M.B. Dodáva, že uplatnené reklamované vady boli takmer v celom rozsahu odstránené, avšak nepodarilo sa dohľadať doklad o písomnom vybavení reklamácie.

Vo vyjadrení zo dňa 17.02.2021 splnomocnený zástupca účastníka konania k oznámeniu o začatí správneho konania uvádza, že v súčasnej dobe sú všetky reklamácie spotrebiteľa M.B. vybavené alebo v stave vzájomného riešenia dohodou k obojstrannej spokojnosti, pričom zdôrazňuje, že posledná reklamácia je v riešení. Čo sa týka spotrebiteľa J.M., uvádza, že všetky tri reklamácie boli vybavené k spokojnosti spotrebiteľa. K podnetu spotrebiteľa R.G. uvádza, že medzi stranami momentálne prebieha komunikácia za účelom vyšetrenia toho stavu, a to tak zo strany účastníka, ako aj zo strany subdodávateľov. Ďalej dodáva, že spotrebiteľovi bolo zo strany účastníka konania viackrát ponúknuté riešenie spočívajúce vo výmene podlahy, avšak toto z dôvodov na jeho strane odmietol z titulu kolízie ponúknutých termínov s rodinnými okolnosťami. Napriek uvedenej skutočnosti zo strany účastníka konania pravidelne prebieha komunikácia v snahe dospieť ku konsenzu. Splnomocnený zástupca účastníka konania poukazuje na kapacitné a časové možnosti, ktoré nevie ovplyvniť vzhľadom na aktuálnu pandemickú situáciu a množstvo subdodávateľov, s ktorými komunikuje v súvislosti s predmetnými reklamáciami. Tiež uvádza, že vzhľadom k počtu bytov, ktoré účastník konania odovzdal vlastníkom bolo voči nemu začaté len nepatrné množstvo správnych konaní, pričom snahou účastníka konania je v spolupráci so spotrebiteľmi dospieť k objektívnemu zhodnoteniu povahy vytýkanej vady a vzájomnej dohode o ďalšom postupe. Poukazuje na skutočnosť, že vzhľadom na časovú a kapacitnú náročnosť, nie vždy dospejú ku konsenzu, a z titulu absencie dohody sa spotrebiteľia začnú domáhať svojich práv, avšak účastník konania je orientovaný v záujme spotrebiteľa, a to aj nad rámec povinností upravených v zákone. Splnomocnený zástupca účastníka konania poukazuje na právny záver vyslovený Najvyšším súdom Slovenskej republiky zo dňa 11. októbra 2018 sp. zn. 3Cdo/220/2017, v ktorom sa uvádza, že márne uplynutie 30 dňovej lehoty nemôže automaticky zakladať domnienku existencie skutočnej vady. Zdôrazňuje, že v prípade uplatnených reklamácií sa reálne nejednalo automaticky o existenciu vady, avšak z hľadiska procesných a informačných povinností došlo zo strany spotrebiteľa k ich porušeniu. K nedostatku ohľadom chýbajúcich poradových čísel v evidencii o reklamáciách splnomocnený zástupca účastníka konania uvádza, že uvedenú skutočnosť nerozporuje, avšak uvádza, že evidenciu má účastník konania riadne založenú, čo vie zdokladovať. Uvádza, že boli prijaté opatrenia na zlepšenie evidencie, avšak uvedené nebolo úmyselné a išlo o nevedomosť zamestnancov. Splnomocnený zástupca účastníka konania záverom žiada prihliadnúť na vyššie uvedené skutočnosti, a že porušenia neboli úmyselné a vyplynuli zo zlyhania ľudského faktora. Záverom splnomocnený zástupca účastníka konania uvádza, že nebolo a nie je zámerom konanie, ktoré by sa navonok mohlo javiť ako nezáujem riešiť

a vybaviť podnety a reklamácie, dôkazom čoho je vybavenie opodstatnených reklamácií, avšak došlo k opomenutiu procesných úkonov voči dotknutým subjektom, čo nespochybňuje.

K vyššie uvedeným skutočnostiam považuje správny orgán za potrebné uviesť, že dodatočné vybavenie reklamácie nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za nedostatky objektívne zistené v čase výkonu kontroly. Správny orgán poukazuje na skutočnosť, že aj v prípade, ak účastník konania odôvodnene zamietne reklamáciu, je nevyhnutné aby bola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Taktiež poukazuje na skutočnosť, že procesy a postupy zaužívané účastníkom konania pri vybavovaní reklamácií nezabavujú účastníka konania zodpovednosti za nevybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote. Je nevyhnutné nastaviť procesy a postupy tak, aby nedochádzalo k ukračovaniu práva spotrebiteľa na vybavenie reklamácie v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Správny orgán poukazuje na Rozsudok Najvyššieho súdu Slovenskej republiky zo dňa 10. decembra 2019 sp. zn. 3Asan/27/2019, v ktorom konštatuje, že: „13. Kasačný súd záverom zovšeobecňuje, že bez ohľadu na dôvodnosť reklamácie samotnej má spotrebiteľ v zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa právo na jej uplatnenie a po jej podaní má právo byť informovaný o jej vybavení zo strany predávajúceho v zákonnej 30-dňovej lehote. Ide o kogentnú lehotu, ktorej cieľom je procesná disciplína pri vybavení reklamácie“.

Správny orgán ako orgán kontroly vnútorného trhu k vyššie uvedenému uvádza, že účastníkom konania došlo k porušeniu povinností uvedených v zákone o ochrane spotrebiteľa. SOI ako orgán kontroly vnútorného trhu posudzuje formálny postup reklamačného konania a neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, t.j. či reklamácia bola opodstatnená. SOI rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie, teda či predmetná reklamácia bude vybavená kladne alebo záporne a akým spôsobom. 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 predávajúci rozhodne o prijatej reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje.

Správny orgán sa podrobne a dôkladne zaoberal spotrebiteľskými podnetmi evidovanými pod č. 257/2020, č. 283/2020 a č. 330/2020, skutkovými zisteniami uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 12.10.2020, predloženými dokladmi, vyjadreniami účastníka konania a uložil pokutu, ktorej výška vychádza z objektívnych zistení správneho orgánu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že spotrebiteľia sa museli obrátiť na správny orgán so žiadosťou o ochranu ich práv a právom chránených záujmov.

Povinnosťou predávajúceho, ktorým je v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa 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 tak, ako to určuje zákon a osobitné predpisy, čo však vzhľadom k hore uvedenému nebolo splnené.

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.

Pri určení výšky pokuty bolo v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa prihliadnuté najmä na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti,

spôsob a následky porušenia povinnosti vybaviť reklamáciu v lehote nepresahujúcej 30 dní, a povinnosti viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie, poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie a na požiadanie orgánu dozoru ju predložiť na nazretie.

Keďže účastník konania prijal reklamácie spotrebiteľov, bol ich povinný vybaviť v zmysle požiadaviek vyplývajúcich z ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré stanovuje predávajúcemu povinnosť, aby reklamáciu vybavil najneskôr v lehote 30-tich dní. Reklamáciu možno považovať za vybavenú vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonom stanovenej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky. Reklamácia môže byť vybavená opravou, výmenou, vrátením peňazí, poskytnutím zľavy z ceny, písomnou výzvou na prevzatie plnenia, alebo zamietnutím v závislosti od charakteru vady. Vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní.

V prípade, že predávajúci nevedie evidenciu o reklamáciách s náležitosťami v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, nie je možné dostatočne preveriť, akým spôsobom sú riešené reklamácie spotrebiteľov vyplývajúce zo zodpovednosti predávajúceho za vady výrobkov. Správny zároveň orgán uvádza, že predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách bez ohľadu na opodstatnenosť, respektíve neopodstatnenosť uplatnenia reklamácie. To znamená, že predávajúci je povinný evidovať každú reklamáciu, aj keď by v konečnom dôsledku bola zamietnutá.

Po zvážení a vyhodnotení všetkých týchto skutočností orgán kontroly vnútorného trhu považuje pokutu uloženú na základe správnej úvahy vo výške stanovenej vo výroku tohto rozhodnutia za primeranú, preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrovcovi, predávajúcemu, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobám, ktoré prevádzkujú činnosti bez oprávnenia na podnikanie pokutu do 66 400 €; za opakované porušenie povinností počas 12 mesiacov uloží správny orgán pokutu do 166 000 €. Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roka, správny orgán využil pri ukladaní pokuty prvú vetu § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa. Pokuta bola účastníkovi konania s prihliadnutím na kontrolné zistenia uložená v dolnej hranici zákonom stanovenej sadzby.

Správny orgán má za to, že uložená pokuta v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

Pokuta bola uložená jedným rozhodnutím za všetky zistené porušenia povinností kumulatívnym spôsobom.