

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj
Pekárska 23, 917 01 Trnava

Číslo: P/0139/02/2021

Dňa: 21.02.2022

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: ZARY s. r. o.
sídlo: Stará Vajnorská 17/E, Bratislava - mestská časť Nové Mesto 831 04
IČO: 52 298 639

na základe kontroly vykonanej dňa 14.10.2021 v prevádzkarni Čínsky obchod ZARY, Hlavná 47, Šamorín,

pre porušenie:

- 1. zákaz konat' v rozpore s dobrými mravmi** (konaním v rozpore s dobrými mravmi sa rozumie najmä konanie, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami a ktoré vykazuje zjavné znaky vybočenia z pravidiel morálky uznávanej pri predaji výrobku a poskytovaní služby) v zmysle **§ 4 ods. 8** 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 kontrole bolo zistené, že v ponuke pre spotrebiteľa sa na viditeľnom mieste dostupnom aj maloletým spotrebiteľom nachádzalo 6 druhov výrobkov (4 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K011, á 11,50 €; 3 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K011, á 11,50 €; 3 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K049, á 5,99 €; 4 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K049, á 5,99 €; 5 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K050, á 5,99 €; 5 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K050, á 5,99 €) v celkovej hodnote 182,63 €, ktoré sa za obvyklých okolností verejne neprezentujú, sú spôsobilé vyvolať pohoršenie a tiež negatívne ovplyvniť mravnosť, psychický a morálny vývin maloletých spotrebiteľov;
- 2. zabezpečiť, aby predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o výrobcovi** v zmysle **§ 12 ods. 2** 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 – 6 druhov výrobkov (4 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K011, á 11,50 €; 3 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K011, á 11,50 €; 3 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K049, á 5,99 €; 4 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K049, á 5,99 €; 5 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K050, á 5,99 €; 5 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K050, á 5,99 €);

a kostlivca, 888K050, á 5,99 €) v celkovej hodnote 182,63 € nebolo označených údajom o výrobcovi,

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: **800 €** (slovom: **osemsto 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: 01390221.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 14.10.2021 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni Čínsky obchod ZARY, Hlavná 47, Šamorín, ktorú 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) prevádzkoval účastník konania.

Kontrolou výrobkov umiestnených v ponuke pre spotrebiteľa bolo zistené, že v ponuke pre spotrebiteľa sa na viditeľnom mieste dostupnom aj maloletým spotrebiteľom nachádzalo 6 druhov výrobkov (4 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K011, á 11,50 €; 3 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K011, á 11,50 €; 3 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K049, á 5,99 €; 4 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K049, á 5,99 €; 5 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K050, á 5,99 €; 5 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K050, á 5,99 €) v celkovej hodnote 182,63 €, ktoré sa za obvyklých okolností verejne neprezentujú, sú spôsobilé vyvolať pohoršenie a tiež negatívne ovplyvniť mravnosť, psychický a morálny vývin maloletých spotrebiteľov. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 8 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje konať v rozpore s dobrými mravmi (konaním v rozpore s dobrými mravmi sa rozumie najmä konanie, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami a ktoré vykazuje zjavné znaky vybočenia z pravidiel morálky uznávanej pri predaji výrobku a poskytovaní služby).

Pri kontrole plnenia informačných povinností na výrobkoch umiestnených v ponuke pre spotrebiteľa bolo zistené, že 6 druhov výrobkov (4 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K011, á 11,50 €; 3 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K011, á 11,50 €; 3 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K049, á 5,99 €; 4 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K049, á 5,99 €; 5 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K050, á 5,99 €; 5 ks dekoračná soška znázorňujúca pohlavný styk ženy a kostlivca, 888K050, á 5,99 €) v celkovej hodnote 182,63 € nebolo označených údajom o výrobcovi, čím účastník konania porušil § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť zabezpečiť, aby predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o výrobcovi.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 14.10.2021, ktorého kópiu v prevádzkarni na adrese: Hlavná 47, Šamorín, prevzal konateľ účastníka konania, ktorý bol prítomný pri kontrole.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 08.12.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 26.12.2021, nakoľko došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

Listom zo dňa 20.01.2022 bol účastník konania v súlade s § 49 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znaní neskorších predpisov správnym orgánom upovedomený, že vzhľadom na povahu veci a potrebu náležitého posúdenia skutkového stavu nebolo možné rozhodnúť vo veci do 30 dní od začatia predmetného správneho konania, pričom vo veci bude vydané rozhodnutie v lehote do 60 dní od začatia konania, najneskôr do dňa 24.02.2022.

Podľa § 25a zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, na doručenie do elektronickej schránky sa vzťahuje osobitný predpis o elektronickej podobe výkonu verejnej moci.

V zmysle § 25 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, ak nemožno doručiť písomnosť právnickej osobe na adresu, ktorú uviedla alebo je známa, ani na adresu jej sídla uvedenú v obchodnom registri alebo v inom registri, v ktorom je zapísaná, a jej iná adresa nie je správnemu orgánu známa, písomnosť sa považuje za doručenie dňom vrátenia nedoručenej zásielky správnemu orgánu, a to aj vtedy, ak ten, kto je oprávnený konať za právnickú osobu, sa o tom nedozvie.

Podľa § 17 ods. 1 zákona o e-Governmente, orgán verejnej moci je povinný uplatňovať výkon verejnej moci elektronicky podľa tohto zákona.

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

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

Podľa § 32 ods. 5 písm. b) zákona o e-Governmente, elektronická úradná správa, vrátane všetkých elektronických dokumentov, sa považuje za doručenie, ak nie je adresátom orgán verejnej moci a doručuje sa do vlastných rúk, dňom, hodinou, minútou a sekundou uvedenými na elektronickej doručenke alebo márnym uplynutím úložnej lehoty podľa toho, ktorá skutočnosť nastane skôr, a to aj vtedy, ak sa adresát o tom nedozvedel.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname konateľ účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že berie na vedomie.

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 výrokovvej 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 zákazu konať v rozpore s dobrými mravmi (konaním v rozpore s dobrými mravmi sa rozumie najmä konanie, ktoré je v rozpore so vžitými tradíciami a ktoré vykazuje zjavné znaky vybočenia z pravidiel morálky uznávanej pri predaji výrobku a poskytovaní služby), povinnosti zabezpečiť, aby predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o výrobcovi.

Ako konanie v rozpore s dobrými mravmi bol kvalifikovaný predaj vecí ohrozujúcich mravnosť na verejne prístupnom mieste. Správny orgán vzal do úvahy osobitný charakter výrobkov, ktorých podmienky predaja a rozširovania upravuje osobitný právny predpis, zákon SNR č. 445/1990 Zb., ktorým sa upravujú podmienky predaja a rozširovania tlačie a iných vecí spôsobilých ohroziť mravnosť, ktorého účelom je neohrozenie mravnosti a v prípade maloletých spotrebiteľov aj ich psychický, rozumový a mravný vývin. Jedná sa o spoločensky neakceptovateľnú formu prezentovania výrobkov v tvare mužských pohlavných orgánov, vzbudzujúcu pohoršenie verejnosti. Následkom protiprávneho konania bolo porušenie práv spotrebiteľa chránených dotknutým zákonným ustanovením. Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov, za dodržiavanie ktorých zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Nesplnením informačných povinností v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa boli porušené základné práva spotrebiteľa, a to právo na riadne, úplné a pravdivé informácie o výrobcovi.

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 výrokovvej časti tohto rozhodnutia.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa 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; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť, spôsob a možné následky, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti, preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roku, 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.

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/0153/02/2021

Dňa: 18.03.2022

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: ISMONT, s.r.o.
sídlo: Strojárska 1C, Trnava 917 02
IČO: 45 593 141

na základe kontroly vykonanej dňa 22.11.2021 bolo pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa č. 346/2021, v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania,

pre porušenie:

1. **povinnosti vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote** 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 zaevidovaného pod č. 346/2021 bolo zistené, že reklamácia vchodových dverí v bytovom dome MIKO B – vchod 21, ktoré sa nachádzajú pri výstupe z bytového domu na parkovisko, uplatnená e-mailom dňa 19.04.2021, nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote; podľa predloženej evidencie o reklamáciách, bola reklamácia vybavená až dňa 04.08.2021;
2. **povinnosti na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení reklamácie** v zmysle § 18 ods. 5 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 na požiadanie inšpektorov SOI nebola predložená kópia dokladu o vybavení reklamácie, uplatnenej e-mailom dňa 19.04.2021;

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: 01530221.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 22.11.2021 bola vykonaná kontrola na Inšpektoráte SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa č. 346/2021, 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.

Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 346/2021 bolo zistené, že reklamácia vchodových dverí v bytovom dome MIKO B – vchod 21, ktoré sa nachádzajú pri výstupe z bytového domu na parkovisko, uplatnená e-mailom dňa 19.04.2021, nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote; podľa predloženej evidencie o reklamáciách, bola reklamácia vybavená až dňa 04.08.2021. 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.

Ďalej bolo zistené, že na požiadanie inšpektorov SOI nebola predložená kópia dokladu o vybavení reklamácie, uplatnenej e-mailom dňa 19.04.2021. Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 22.11.2021, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 03.12.2021. Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 09.12.2021.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 22.02.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 22.02.2022.

Vo vyjadrení zo dňa 14.09.2021 zástupca účastníka konania uvádza, že požiadavka Inšpektorov SOI nebola doručená pasívne legitimovanému subjektu

Vo vyjadrení zo dňa 11.11.2021 sa zástupca účastníka konania ospravedlňuje za omyl na ich strane, spočívajúci v mylnej domnienke, že predávajúcim bola spoločnosť MIKO, s. r. o. Zástupca účastníka konania uvádza, že v zmysle výzvy doručujú doklady, ktoré majú k dispozícii, a to výpis z evidencie o reklamácii zo dňa 19.04.2021, preukazujúci jej riadne

zaevidovanie a e-mailové potvrdenie o prijatí reklamácie. Zástupca účastníka konania tiež uvádza, že dňa 19.04.2021 spotrebiteľ uplatnil reklamáciu, pričom dňa 20.04.2021 bola e-mailom spotrebiteľovi zaslaná odpoveď o zaevidovaní reklamácie a jej preposlanie dodávateľskej spoločnosti. Následne sa dodávateľská spoločnosť dňa 23.04.2021 dostavila na miesto reklamácie, pričom mala za to, že dvere sú nastavené v rovine s tým, že netesnosti mohli vzniknúť aj používaním a neopatrným zaobchádzaním. Po tomto kroku sa účastník konania mylne domnieval, že spotrebiteľa o tejto skutočnosti informovala dodávateľská spoločnosť, čo sa však nestalo, a preto spotrebiteľ dňa 04.06.2021 poslal opakovanú sťažnosť, v ktorej mal za to, že sa s dverami nič nespravilo. Následne bola opätovne kontaktovaná dodávateľská spoločnosť, pričom bola požiadaná, aby zopakovala obhliadku a vyriešili vzniknutú situáciu, čo bolo opätovne komunikované so spotrebiteľom. Dňa 04.08.2021 vystavila dodávateľská spoločnosť tlačivo: „Zápis o odstránení reklamácie“, ktorý pripájajú ako prílohu, z ktorého tiež vyplýva, že dvere boli poškodené aj pri používaní. Následne spotrebiteľ oznámil, že nevidí žiadnu pozitívnu zmenu a uvedené považuje za nevybavené. Zástupca účastníka konania dodáva, že dodávateľská spoločnosť vykonala na dverách viacero úkonov, o čom bol spotrebiteľ informovaný. Záverom uvádza, že postupovali s náležitou starostlivosťou nad rámec svojich povinností a vadu podľa názoru zástupcu účastníka konania odstránili.

Vo vyjadrení zo dňa 28.02.2022 k oznámeniu o začatí správneho konania zástupca účastníka konania opätovne uvádza a poukazuje na vyššie uvedené skutočnosti, pričom dodáva, že spotrebiteľ mal možnosť sa zúčastniť obhliadky, avšak túto možnosť nevyužil a vyhodnotil spôsob vybavenia reklamácie ako nepostačujúci. Zástupca účastníka konania má za to, že podnet je subjektívny v snahe uškodiť účastníkovi konania. Ďalej poukazuje na to, že dodávateľská spoločnosť je subjektom patriacim k špičke v oblasti výroby a montáže okien a dverí. Záverom účastník konania konštatuje, že postupovali v záujme spotrebiteľa, a to v záujme odstránenia vady, pričom subjektívna pohnútka kupujúceho by nemala zahmlieť úsudok SOI a formalistickým spôsobom aplikovať právnu úpravu, bez ohľadu na vecnú stránku. Pri vytknutí druhého nedostatku zástupca účastníka konania konštatuje, že išlo o zlyhanie ľudského faktora, ktorý vychádzal z mylného presvedčenia o vybavení reklamácie zo strany dodávateľskej spoločnosti, čo v konečnom dôsledku spôsobilo nespĺnenie zákonnej povinnosti.

K tomu správny orgán uvádza, že aj keď dodatočné odstránenie zistených nedostatkov následným vybavením predmetnej reklamácie hodnotí pozitívne, následná náprava zistených nedostatkov nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Následné odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov povinnosťou účastníka konania a nie je okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Pre posúdenie zodpovednosti predávajúceho je rozhodujúci stav zistený v čase kontroly.

K predmetným vyjadreniam správny orgán uvádza, že pre posúdenie celého prípadu je rozhodujúce, že došlo zo strany účastníka konania 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 reklamáci, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje.

K vyjadreniam zástupcu účastníka konania správny orgán zároveň uvádza, že predávajúcemu zo zákona o ochrane spotrebiteľa vyplývajú jasne stanovené povinnosti, ktorých nedodržanie má za následok uloženie sankcie. Účastník konania, ako predávajúci je povinný pri vybavovaní reklamácií postupovať z zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, pričom sa nemôže spoliehať na to, že dodávateľské spoločnosti vybavlia reklamáciu spolu so všetkými formálnymi náležitosťami bez súčinnosti samotného predávajúceho, nakoľko predávajúci je tým subjektom, ktorému zákon o ochrane spotrebiteľa jednoznačne definuje jeho povinnosti spojené s vybavovaním reklamácií v ustanovení § 18.

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 na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie a kópiu dokladu o vybavení reklamácie.

Keďže účastník konania prijal reklamáciu spotrebiteľa, bol ju 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.

Správny orgán ako orgán kontroly vnútorného trhu opätovne 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.

Dôležité je, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie, na rozhodnutie o nej v zákonnej lehote a aby bolo spotrebiteľovi vydané potvrdenie o prijatí reklamácie, ako aj písomný doklad o jej vybavení.

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 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; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť, spôsob a možné následky, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinností, preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roku, 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.

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/0175/02/2021

Dňa: 23.03.2022

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: DECODOM, spol. s r.o.
sídlo: Pilská 7, Topoľčany 955 13
IČO: 36 305 073

na základe kontroly začatej dňa 02.12.2021 a ukončenej dňa 27.12.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 659/2021,

pre porušenie povinností predávajúceho vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote 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 spotrebiteľky S.R., zaevidovaného

pod č. 659/2021 bolo zistené, že reklamácie výrobku – kuchyňa + montáž kuchyne zrealizovanej dňa 30.09.2021, uplatnené e-mailom dňa 16.10.2021, z dôvodu:

- prevrtaného vykrivacieho boku po odlepení ochrannej fólie - reklamácia č. 31002251,
- nedodania krytky úchyty mrazničky – reklamácia č. 31002252,
- medzere medzi CR a T-profilom, zle namontované – reklamácia č. 31002253,

boli vybavené dňa 10.12.2021 výmenou, doplnením, a vytvorením novej reklamácie, po zákonom stanovenej 30-dňovej lehote,

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**),

ktorý 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: 01750221.

O d ô v o d n e n i e :

V dňoch 02.12.2021 až 27.12.2021 bola v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa č. 659/2021, 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 podnetu spotrebiteľa č. 659/2021, ktorý poukazoval na postup účastníka konania pri vybavovaní reklamácie. Pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky S.R., zaevidovaného pod č. 659/2021 bolo zistené, že reklamácie výrobku – kuchyňa + montáž kuchyne zrealizovanej dňa 30.09.2021, uplatnené e-mailom dňa 16.10.2021, z dôvodu:

- prevrtaného vykrivacieho boku po odlepení ochrannej fólie - reklamácia č. 31002251,
- nedodania krytky úchyty mrazničky – reklamácia č. 31002252,
- medzere medzi CR a T-profilom, zle namontované – reklamácia č. 31002253,

boli vybavené dňa 10.12.2021 výmenou, doplnením, a vytvorením novej reklamácie, po zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Predávajúci reklamáciu nevybavil 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.

Inšpekčný záznam z kontroly vykonanej dňa 27.12.2021 bol účastníkovi konania zaslaný dňa 05.01.2022 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk. Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 05.01.2022.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 16.02.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 24.02.2022.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní mal účastník konania možnosť podať vyjadrenie k zisteným nedostatkom v stanovenej lehote do 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania, prípadne navrhnúť doplnenie dokazovania. Nakoľko účastník konania toto svoje právo nevyužil, podkladom pre vydanie rozhodnutia bol kontrolou spoľahlivo zistený skutkový stav.

V e-maile zo dňa 14.12.2021 vedúci reklamačného oddelenia účastníka konania zaslal požadované doklady.

Vo vyjadrení v e-maile zo dňa 10.01.2022 vedúci reklamačného oddelenia účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že boli upozornení externí ASP montážni partneri o povinnosti vybavovať reklamácie v stanovenej lehote 30 dní od uplatnenia. Rovnako každý reklamačný zápis musí obsahovať podpis zákazníka a dátum vybavenie reklamácie, ktorý nesmie presiahnuť 30 dní. Vedúceho reklamačného oddelenia účastníka konania vzniknutá situácia mrzí, nakoľko montážnik dostal všetky komponenty včas, avšak aj napriek tomu nevybavil reklamáciu v zákonom stanovenej lehote.

Správny orgán ako orgán kontroly vnútorného trhu 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 reklamácii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje.

K predmetným vyjadreniam správny orgán zároveň uvádza, že dôvod vzniku nedostatku hodnotí ako subjektívny, na ktorý zákon o ochrane spotrebiteľa 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 o ochrane spotrebiteľa. Zákon o ochrane spotrebiteľa ukladá povinnosti priamo predávajúcemu, ktorý za zistené nedostatky objektívne zodpovedá.

Správny orgán zároveň považuje za potrebné poukázať na to, že účastník konania do dňa vydania predmetného rozhodnutia o uložení pokuty nepreukázal vybavenie reklamácií spotrebiteľa v zákonom stanovenej lehote.

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.

Keďže účastník konania prijal reklamáciu spotrebiteľa, bol ju 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.

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 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; za opakované porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak. Správny orgán postup predpokladaný ustanovením § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa neaplikoval, nakoľko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť, spôsob a možné následky, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinností, preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Keďže nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho v priebehu jedného roku, 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.