

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/D/0007/02/2022

Dňa: 09.05.2022

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, § 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 (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa) a § 14 ods. 1 písm. c) zákona č. 102/2014 Z.z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon č. 102/2014 Z.z.), v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov,

ukladá účastníkovi konania:

obchodné meno: wellmart s.r.o.
sídlo: Pod záhradami 27494, Vrakúň 930 25
IČO: 50 546 856

na základe kontroly zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa, zaevidovaného pod č. 3/2022, vykonanej dňa 05.01.2022 mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v **OD Jednota, Trojičné námestie 9, Trnava**, za prítomnosti zástupcu účastníka konania wellmart s.r.o., Pod záhradami 27494, 930 25 Vrakúň, IČO: 50 546 856, ktorý vykonáva predaj na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov,

pre porušenie:

- a) **zákazu predávajúceho upierať práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov** v zmysle § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 3/2022 bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 04.01.2022 v priestoroch OD Jednota, Trojičné námestie 9, Trnava zakúpil masážny vankúš v hodnote 350 €. Dňa 05.01.2022 chcel spotrebiteľ za anonymnej prítomnosti inšpektorov SOI odstúpiť od zmluvy. Odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ uplatnil s dokladom o kúpe – príjmový pokladničný doklad a záručným listom. Prítomný zástupca účastníka konania odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy neprijal a odkázal spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy písomne na adresu spoločnosti;
- b) **povinnosti pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy** v zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z., nakoľko vykonanou kontrolou na základe posúdenia spotrebiteľom predložených dokladov (príjmový pokladničný doklad č. 1284 zo dňa 04.01.2022 na výrobok WELLMED v hodnote 350 €, záručný list na výrobok WELLMED s dátumom zakúpenia dňa 04.01.2022, certifikát zo dňa 13.06.2007, fotografie výrobku) bolo

zistené, že spotrebiteľ pred kúpou predmetného výrobku nebol informovaný o právach, podmienkach, lehotách a postupe pri uplatňovaní práva na uplatnenie odstúpenia od zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho,

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: **1 000 €** (slovom: **jedentisíc 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: 00070222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 05.01.2022 vykonali inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj kontrolu zameranú na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 3/2022 mimo prevádzkových priestorov predávajúceho v **OD Jednota, Trojičné námestie 9, Trnava**, za prítomnosti zástupcu účastníka konania wellmart s.r.o., Pod záhradami 27494, 930 25 Vrakúň, IČO: 50 546 856. Bolo zistené, že účastník konania bol v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vo vzťahu k spotrebiteľom predávajúcim.

Kontrola bola vykonaná v zmysle ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov a zákona č. 102/2014 Z.z., pričom bolo zistené, že účastník konania vykonáva predaj na základe zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov. Účastník konania nemá ohlásenú prevádzkareň v priestoroch OD Jednota, Trojičné námestie 9, 917 01 Trnava.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 3/2022 bolo zistené, že spotrebiteľ si dňa 04.01.2022 v priestoroch OD Jednota, Trojičné námestie 9, Trnava zakúpil masážny vankúš v hodnote 350 €. Dňa 05.01.2022 chcel spotrebiteľ za anonymnej prítomnosti inšpektorov SOI odstúpiť od zmluvy. Odstúpenie od zmluvy spotrebiteľ uplatnil s dokladom o kúpe – príjmový pokladničný doklad a záručným listom. Prítomný zástupca účastníka konania p. D.H. odstúpenie spotrebiteľa od zmluvy neprijal a odkázal spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy písomne na adresu spoločnosti.

Po preukázaní sa služobnými preukazmi SOI inšpektori predávajúceho poučili o povinnosti prijať odstúpenie od zmluvy. Prítomný zástupca účastníka konania p. D.H. uviedol, že peniaze, ktoré by mal vrátil spotrebiteľovi, na mieste nemá a spotrebiteľ má zaslať odstúpenie od zmluvy písomne na adresu spoločnosti.

V zmysle § 7 ods. 1 písm. a) zákona č. 102/2014 Z.z. ak predávajúci včas a riadne poskytol spotrebiteľovi informácie o práve odstúpiť od zmluvy podľa § 3 ods. 1 písm. h), spotrebiteľ je oprávnený aj bez uvedenia dôvodu odstúpiť od zmluvy uzavretej na diaľku alebo od zmluvy

uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho do 14 dní odo dňa prevzatia tovaru podľa odseku 4 v prípade zmlúv, predmetom ktorých je predaj tovaru.

V zmysle § 8 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. spotrebiteľ môže uplatniť právo na odstúpenie od zmluvy podľa § 7 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. u predávajúceho v listinnej podobe alebo v podobe zápisu na inom trvanlivom nosiči; ak bola zmluva uzavretá ústne, na uplatnenie práva spotrebiteľa na odstúpenie od zmluvy stačí akékoľvek jednoznačne formulované vyhlásenie spotrebiteľa vyjadrujúce jeho vôľu odstúpiť od zmluvy.

V zmysle § 8 ods. 2 zákona č. 102/2014 Z.z. lehota na odstúpenie od zmluvy sa považuje za zachovanú, ak oznámenie o odstúpení od zmluvy bolo odoslané predávajúcemu najneskôr v posledný deň lehoty podľa § 7 ods. 1.

V zmysle § 4 ods. 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať práva podľa § 3.

V zmysle § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa každý spotrebiteľ má právo na ochranu ekonomických záujmov.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. b) v nadväznosti na § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje upierať práva spotrebiteľa na ochranu ekonomických záujmov.

Vykonanou kontrolou na základe posúdenia spotrebiteľom predložených dokladov (príjmový pokladničný doklad č. 1284 zo dňa 04.01.2022 na výrobok WELLMED v hodnote 350 €, záručný list na výrobok WELLMED s dátumom zakúpenia dňa 04.01.2022, certifikát zo dňa 13.06.2007, fotografie výrobku) bolo zistené, že spotrebiteľ pred kúpou predmetného výrobku nebol informovaný o právach, podmienkach, lehotách a postupe pri uplatňovaní práva na uplatnenie odstúpenia od zmluvy uzatvorenej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

V zmysle § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z. je predávajúci povinný pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi spôsobom podľa odseku 2 alebo podľa medzinárodnej zmluvy, ktorou je Slovenská republika viazaná informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 3 ods. 1 písm. h) zákona č. 102/2014 Z.z., ktorý mu ukladá povinnosť pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy; predávajúci zároveň poskytne spotrebiteľovi formulár na odstúpenie od zmluvy podľa prílohy č. 3.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 05.01.2022, ktorého kópia bola na mieste výkonu kontroly: v priestoroch OD Jednota, Trojičné námestie 9, Trnava odovzdaná zástupcovi účastníka konania, ktorý bol prítomný pri kontrole.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa, zákona č. 102/2014 Z.z. a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 24.03.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z., ktoré účastník konania v úložnej lehote neprevzal, dňa 09.04.2022 došlo k uplynutiu úložnej lehoty rozhodnutia do vlastných rúk s fikciou doručenia.

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.

Podľa § 17 ods. 1 zákona č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej len zákon 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 doručení, 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 zo dňa 05.01.2022 zástupca účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že záznam odovzdá.

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.

Inšpektori SOI vykonávajú kontroly za účelom zistenia, či predávajúci, dodávatelia, výrobcovia, resp. dovozcovia dodržiavajú povinnosti a zákazy, vyplývajúce im zo zákona o ochrane spotrebiteľa alebo právnych aktov Európskych spoločenstiev v oblasti ochrany spotrebiteľa. Kontrola bola vykonaná v súlade so zákonom č. 128/2002 Z.z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

Vykonanou kontrolou bolo spoľahlivo zistené, že účastník konania upieral spotrebiteľovi právo na ochranu ekonomických záujmov a neposkytol spotrebiteľovi informácie v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa a zákona č. 102/2014 Z.z.

Správny orgán považuje za potrebné uviesť, že v § 1 ods. 1 zákona č. 102/2014 Z.z. tento zákon upravuje práva spotrebiteľov a povinnosti predávajúcich pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho, podmienky organizovania predajných akcií a predaja tovaru alebo poskytovania služieb na predajných akciách a pôsobnosť orgánov dohľadu pri kontrole dodržiavania tohto zákona.

Účastník konania ako predávajúci, to znamená osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy koná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti alebo povolania, alebo osoba konajúca v jej mene alebo na jej účet, je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky ponuky alebo predaja výrobkov alebo poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Účastníka konania pri uzatváraní zmluvy so spotrebiteľmi nesmie konať v rozpore s požiadavkami odbornej starostlivosti, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumne očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti.

Vzhľadom na to, že spotrebiteľ pri dojednávaní spotrebiteľskej zmluvy vystupuje v slabšej pozícii v porovnaní s predávajúcim je potrebné, aby mu v týchto vzťahoch v medziach zákona bola poskytnutá zvýšená ochrana. Súčasne je potrebné uviesť, že v danom vzťahu je spotrebiteľ laikom, a práve predávajúci je tým subjektom, ktorý má konať s odbornou starostlivosťou, nakoľko sa jedná o jeho predmet podnikania a má dbať o riadne plnenie si povinností.

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 upierať spotrebiteľovi práva na ochranu ekonomických záujmov; pred uzavretím zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho alebo ak sa zmluva uzatvára na základe objednávky spotrebiteľa, pred tým, ako spotrebiteľ odošle objednávku, jasne a zrozumiteľne oznámiť spotrebiteľovi informáciu o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nesmie spotrebiteľovi upierať zákonom garantované práva, vyplývajúce z osobitných právnych predpisov, ktorých upretie má dopad na ekonomické záujmy spotrebiteľa. Uvedeným protiprávnym konaním tak účastník konania uprel spotrebiteľovi právo na zvýšenú ochranu jeho ekonomických záujmov, ktoré mu priznáva zákon č. 102/2014 Z.z. v súvislosti s ponukou a predajom výrobkov alebo poskytovaním služieb. Správny orgán pri určení výšky pokuty zároveň prihliadol na spoločenskú nebezpečnosť protiprávneho konania, keď porušením povinností zákona č. 102/2014 Z.z. účastník konania ohrozil osobitne chránený záujem spotrebiteľa ustanovený zákonom, ako aj právnymi aktmi EU/ES. Správny orgán

zároveň prihládol k tomu, že účel sledovaný zákonom o ochrane spotrebiteľa, vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol.

Správny orgán zohľadnil pri určovaní výšky pokuty aj skutočnosť, že kupujúci má právo na pravdivé a úplné poskytnutie informácií v zmysle zákona č. 102/2014 Z. z., ktorý poskytuje ochranu spotrebiteľom pri kúpe tovaru alebo služieb prostredníctvom zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho. Poskytnutie zákonom stanovených informácií zákon viaže na ich poskytnutie pred samotným uzavretím zmluvy. V procese rozhodovania sa spotrebiteľa o prístupí ku kúpe neboli spotrebiteľovi poskytnuté základné informácie nevyhnutné pre zváženie uzatvorenia zmluvy mimo prevádzkových priestorov predávajúceho.

Správny orgán prihládol k tomu, že takýmto konaním nie je dosiahnutý cieľ zákona, a to poskytnúť spotrebiteľovi ako znevýhodnenej strane právneho vzťahu zvýšenú ochranu. V danom prípade účastník konania neinformoval spotrebiteľa o práve spotrebiteľa odstúpiť od zmluvy, podmienkach, lehote a postupe pri uplatňovaní práva na odstúpenie od zmluvy, pričom účinná právna úprava garantuje spotrebiteľom 14 dní na odstúpenie od zmluvy bez uvedenia dôvodu, čo spotrebiteľ aj v zákonom stanovenej lehote využil a predávajúci napriek tomu spotrebiteľovi neumožnil odstúpiť od zmluvy.

Pri určení výšky pokuty bolo prihladené najmä na závažnosť porušenia zákazu, čas ich trvania a škodlivé následky. Bolo potrebné prihládnuť k tej skutočnosti, že porušenie zákazu predávajúceho treba považovať za závažný zásah do práv spotrebiteľa, najmä do jeho práva na úplné, presné a jasné informácie o povinnostiach predávajúceho a právnych nárokoch spotrebiteľa stanovených právnou úpravou.

Pri určení výšky pokuty správny orgán vzal do úvahy aj územnú pôsobnosť účastníka konania, ktorý realizuje predaj výrobkov mimo prevádzkových priestorov predávajúceho na území Slovenskej republiky, v dôsledku čoho porušenie povinností sa javí o to závažnejšie.

Správny orgán pri ukladaní pokuty posudzoval aj to, že ku konkrétnemu zisteniu správneho orgánu prispel podnet spotrebiteľa, ktorý poukazoval na protiprávne konanie predávajúceho, ktoré sa pri kontrole potvrdilo.

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 § 15 ods. 1 písm. b) zákona č. 102/2014 Z. z. sa správneho deliktu dopustí ten, kto poruší povinnosť podľa § 3 ods. 1 zákona.

Podľa § 15 ods. 2 písm. b) zákona č. 102/2014 Z.z. orgán dohľadu predávajúcemu uloží pokutu od 200 do 10 000 eur, ak porušil povinnosť podľa § 3 ods. 1.

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 povinností počas 12 mesiacov uloží pokutu do 166 000 eur, ak odsek 6 neustanovuje inak.

V zmysle § 24 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak ide o menej závažné porušenie povinností podľa odseku 1, na základe postupu podľa odseku 5, orgán dozoru môže pred

rozhodnutím o uložení pokuty povinného vyzvať, aby upustil od protiprávneho konania a v určenej lehote vykonal opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania. Vo výzve orgán dozoru oznámi následky protiprávneho konania, určí povinnému primeranú lehotu na výkon opatrení na ich nápravu a poučí ho o následkoch v prípade ich nevykonania. Ak povinný upustí od protiprávneho konania a vykoná opatrenia podľa predchádzajúcej vety, orgán dozoru nevydá rozhodnutie o uložení pokuty. Ak povinný neupustí od protiprávneho konania a nevykoná opatrenia na nápravu následkov protiprávneho konania oznámených vo výzve v určenej lehote, orgán dozoru rozhodne o uložení pokuty podľa odseku 1.

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 uvádza že v predmetnej veci sa jedná o vec správneho trestania. Právne predpisy, ktoré zakotvujú skutkové podstaty správnych deliktov neupravujú postup správnych orgánov pri postihu za súbeh viacerých deliktov. Z judikatúry správnych súdov (napr. rozsudok Najvyššieho súdu SR č. 8Sžo/40/2012 zo dňa 22.08.2013, rozsudok Najvyššieho súdu č. 8 Sžo 28/2007 zo dňa 06.03.2008) vyplýva, že pri súbehu viacerých správnych deliktov je nedostatok špeciálnej úpravy potrebné preklenúť použitím analógie, prvotne v právnom predpise, ktorý je obsahovo najbližším v súvislosti s riešenou právnou otázkou (per analogiam legis). Pre oblasť správneho trestania, ustanovenie upravujúce konkurenciu správnych deliktov obsahuje zákon SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, ktorý v ustanovení § 12 ods. 2 upravuje, že za viac priestupkov toho istého páchatel'a prejednávaných v jednom konaní sa uloží sankcia podľa ustanovenia vzťahujúceho sa na priestupok najprísnejšie postihnuteľný. Zbiehajúce sa delikty sú tak postihnuté sankciou určenou pre najťažší z nich. Pri rovnakých sadzbách pokút správny orgán uloží sankciu podľa sadzby za ktorýkoľvek z týchto deliktov. Vzhľadom na uvedené teda bola v danom prípade pokuta, v súlade s absorpčnou zásadou, uložená podľa ustanovenia § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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.

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/0028/02/2022

Dňa: 19.05.2022

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: J&M - Group, s.r.o.
sídlo: Letná 47, Spišská Nová Ves 052 01
IČO: 36 598 364

na základe kontroly vykonanej dňa 07.02.2022 za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 611/2021, v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava, bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, na základe dokladov predložených orgánu dohľadu na výzvu zo dňa 30.11.2021,

pre porušenie povinnosti zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy v zmysle § 18 ods. 6 zákona č. 250/2007 Z.z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod číslom 611/2021 bolo zistené, že predávajúci reklamácie výrobku – hodinky Amazfit GTS 2 Polnočná čierna, zakúpeného dňa 27.08.2021, uplatnené dňa 07.09.2021 pod č. 8123000171 a dňa 28.09.2021 pod č. 8123000175, počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietol bez odborného posúdenia. Predávajúci v prílohe listu zo dňa 13.12.2021 zaslal doklad – Potvrdenie o vybavení reklamácie zo dňa 23.09.2021 a zo dňa 19.10.2021, vydané spoločnosťou EW Distribucion a.s., Staničná 18, 971 01 Prievidza, IČO: 47 402 598, avšak nepredložil relevantný doklad o tom, že spoločnosť EW Distribucion a.s., ktorá vykonala posúdenie reklamovaného výrobku, je autorizovaným strediskom, resp. osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv,

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: **400 €** (slovom: **štyristo 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: 00280222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 07.02.2022 bola vykonaná kontrola za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa č. 611/2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava, bez prítomnosti zástupcu spoločnosti J&M – Group, s.r.o., Letná 47, 052 01 Spišská Nová Ves, IČO: 36 598 364, 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.

Na prešetrenie postupu predávajúceho pri riešení reklamácií spotrebiteľa bola spoločnosť J&M - Group, s.r.o., Letná 47, 052 01 Spišská Nová Ves listom zo dňa 30.11.2021 zaslaná požiadavka na doručenie nasledovných dokladov:

- výpis z evidencie o reklamáciách preukazujúci zaevidovanie predmetných reklamácií zo dňa 07.09.2021 a 28.09.2021 (prípadne fotokópiu z evidencie o reklamáciách, ak je táto vedená v písomnej forme),
- kópie potvrdení o prijatí reklamácií zo dňa 07.09.2021 a 28.09.2021,
- kópie písomných dokladov o vybavení reklamácií zo dňa 07.09.2021 a 28.09.2021, spolu s dokladmi preukazujúcimi ich vydanie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácií,
- doklad z ktorého je zrejmé, kto je výrobcom hodínok Amazfit GTS 2 Polnočná čierna (napr. fotografia štítkov z výrobku, jeho balenia),
- v prípade, že boli reklamácie zamietnuté odborné posúdenie výrobku,
- doklad preukazujúci poskytnutie kópie odborného posúdenia do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie,
- iné relevantné doklady súvisiace s prešetrením podnetu spotrebiteľky,
- vyjadrenie k podnetu spotrebiteľa.

Dňa 13.12.2021 boli od spoločnosti J&M - Group, s.r.o. doručené nasledovné doklady:

- potvrdenie o prijatí reklamácie č. 8123000171 zo dňa 07.09.2021, s popisom závady – cez hodinky nie je možné prijímať hovory,
- reklamačný list do servisu EW Distribution a.s., Staničná 18, 971 01 Prievidza k reklamácií č. 1863 zo dňa 08.09.2021,
- potvrdenie o vybavení reklamácie zo dňa 23.09.2021 zo servisu s vyjadrením - reklamácia neuznaná, závrada sa neprejavila, funkcie príjmu hovoru plne funkčné, nutné spárovať aj cez BT, pozrieť pokyny v aplikácii Zepp
- vybavenie reklamácie č. 8123000171 podpísané spotrebiteľom zo dňa 27.09.2021, s vyjadrením servisu - reklamácia neuznaná, závrada sa neprejavila, funkcie príjmu hovoru sú plne funkčné, nutné spárovať aj cez BT, pozrieť pokyny v aplikácii Zepp,
- potvrdenie o prijatí reklamácie č. 8123000175 zo dňa 28.09.2021, s popisom závady – nie je možné prijímanie hovorov, zvoní ale nezobrazí ikony,
- reklamačný list do servisu EW Distribution a.s., Staničná 18, 971 01 Prievidza k reklamácií č. 1947 zo dňa 29.09.2021,
- potvrdenie o vybavení reklamácie zo servisu zo dňa 19.10.2021 s vyjadrením - reklamácia neuznaná, hodinky v poriadku, funkcie prijatia hovoru taktiež OK. Hodinky sú funkčné nejedná sa o vadu výrobku, nedodržané správne nastavenie a párovanie s MT,
- vybavenie reklamácie č. 8123000175 podpísané spotrebiteľom zo dňa 26.10.2021, s vyjadrením servisu - reklamácia neuznaná, hodinky v poriadku, funkcie prijatia hovoru taktiež OK. Hodinky sú funkčné nejedná sa o vadu výrobku, nedodržané správne nastavenie a párovanie s MT,
- evidencia reklamácií z počítača k reklamáciám č. 8123000171, 8123000175,
- fotografie preukazujúce funkčnosť prijímania hovor cez hodinky.

Predávajúci nezaslal doklad z ktorého by bolo zrejmé, kto je výrobcom hodínok Amazfit GTS 2 Polnočná čierna (napr. fotografia štítkov z výrobku, jeho balenia).

Z uvedeného dôvodu bola spoločnosť J&M - Group, s.r.o., Letná 47, 052 01 Spišská Nová Ves listom zo dňa 23.12.2021 zaslaná požiadavka na doplnenie dokladu preukazujúceho, že spoločnosť EW Distribution a.s., Staničná 18, 971 01 Prievidza, IČO: 47 402 598, ktorá

vykonala posúdenie výrobku je osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv výrobku.

Zároveň bola spoločnosť J&M - Group, s.r.o., Letná 47, 052 01 Spišská Nová Ves opakovane požiadaná o zaslanie dokladu, z ktorého by bolo zrejmé, kto je výrobcom hodínok Amazfit GTS 2 Polnočná čierna (napr. fotografia štítkov z výrobku, jeho balenia, kde bude uvedený výrobca, autorizovaný zástupca výrobcu, prípadne zoznam autorizovaných servisov hodínok).

Dňa 20.01.2022 bolo od spoločnosti J&M - Group, s.r.o. doručené vyjadrenie, že servis EW Distribution a.s., Staničná 18, 971 01 Prievidza nevie doložiť osvedčenie od výrobcu, že je osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv výrobku. Taktiež bola zaslaná fotodokumentácia balenia výrobku, na ktorej nie je uvedené, kto je výrobcom hodínok Amazfit GTS 2 Polnočná čierna.

Reklamácia výrobku

Z dokladov zaslaných kontrolovanou osobou vyplýva, že si spotrebiteľ tovar zakúpil dňa 27.08.2021 u predávajúceho a v lehote do 12 mesiacov od kúpy uplatnil 2 reklamácie, ktoré predávajúci zaevidoval do evidencie reklamácií vedenej v počítači nasledovne:

Reklamácia č. 1

- poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 8123000171,
- dátum uplatnenia reklamácie 07.09.2021,
- dátum vybavenia reklamácie: 27.09.2021,
- spôsob vybavenia reklamácie: neuznaná.

K reklamácií predávajúci predložil:

- potvrdenie o prijatí reklamácie č. 8123000171 zo dňa 07.09.2021, s popisom závady – cez hodinky nie je možné prijímať hovory,
- písomný doklad o vybavení reklamácie č. 8123000171 podpísaný spotrebiteľom zo dňa 27.09.2021, s vyjadrením servisu - reklamácia neuznaná, závada sa neprejavila, funkcie príjmu hovoru sú plne funkčné, nutné spárovať aj cez BT, pozrieť pokyny v aplikácii Zepp,
- odborné posúdenie výrobku – potvrdenie o vybavení reklamácie zo dňa 23.09.2021 zo servisu EW Distribution a.s., Staničná 18, 971 01 Prievidza s vyjadrením - reklamácia neuznaná, závada sa neprejavila, funkcie príjmu hovoru plne funkčné, nutné spárovať aj cez BT, pozrieť pokyny v aplikácii Zepp.

Reklamácia č. 2

- poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie: 8123000175,
- dátum uplatnenia reklamácie 28.09.2021,
- dátum vybavenia reklamácie: 26.10.2021,
- spôsob vybavenia reklamácie: neuznaná.

K reklamácií predávajúci predložil:

- potvrdenie o prijatí reklamácie č. 8123000175 zo dňa 28.09.2021, s popisom závady – nie je možné prijímanie hovorov, zvoní ale nezobrazí ikony,
- písomný doklad o vybavení reklamácie č. 8123000175 podpísaný spotrebiteľom zo dňa 26.10.2021, s vyjadrením servisu - reklamácia neuznaná, hodinky v poriadku, funkcie prijatia hovoru taktiež OK. Hodinky sú funkčné nejedná sa o vadu výrobku, nedodržané správne nastavenie a párovanie s MT odborné posúdenie výrobku – potvrdenie o vybavení reklamácie zo dňa 23.09.2021 zo servisu EW Distribution a.s., Staničná 18,

- 971 01 Prievidza s vyjadrením - reklamácia neuznaná, závrada sa neprejavila, funkcie príjmu hovoru plne funkčné, nutné spárovať,
- odborné posúdenie výrobku – potvrdenie o vybavení reklamácie zo dňa 26.10.2021 zo servisu EW Distribution a.s., Staničná 18, 971 01 Prievidza s vyjadrením reklamácia neuznaná, hodinky v poriadku, funkcie prijatia hovoru taktiež OK. Hodinky sú funkčné nejedná sa o vadu výrobku, nedodržané správne nastavenie a párovanie s MT.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod číslom 611/2021 bolo zistené, že predávajúci reklamácie výrobku – hodinky Amazfit GTS 2 Polnočná čierna, zakúpeného dňa 27.08.2021, uplatnené dňa 07.09.2021 pod č. 8123000171 a dňa 28.09.2021 pod č. 8123000175, počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zamietol bez odborného posúdenia. Predávajúci v prílohe listu zo dňa 13.12.2021 zaslal doklad – Potvrdenie o vybavení reklamácie zo dňa 23.09.2021 a zo dňa 19.10.2021, vydané spoločnosťou EW Distribucion a.s., Staničná 18, 971 01 Prievidza, IČO: 47 402 598, avšak nepredložil relevantný doklad o tom, že spoločnosť EW Distribucion a.s., ktorá vykonala posúdenie reklamovaného výrobku, je autorizovaným strediskom, resp. osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

Z dôvodu, že predávajúci nepreukázal, či je spoločnosť EW Distribution a.s., Staničná 18, 971 01 Prievidza, ktorá posudzovala výrobok, určenou osobou, k takto vyhotovenému odbornému posúdeniu SOI neprihliada.

V zmysle § 2 ods. 1 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa na účely tohto zákona sa rozumie odborným posúdením písomné vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (ďalej len „určená osoba“).

V zmysle § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa môže predávajúci vybaviť reklamáciu spotrebiteľa uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia. Odborným posúdením sa v zmysle § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa považuje vyjadrenie znalca, alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou, alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 07.02.2022, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný dňa 21.02.2022 prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk. Účastník konania inšpekčný záznam prevzal dňa 23.02.2022.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 07.04.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 22.04.2022.

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.

Vo vyjadrení zo dňa 13.12.2021 zástupca účastníka konania v prílohe zasiela vyžiadané doklady.

Vo vyjadrení zo dňa 20.01.2022 zástupca účastníka uvádza, že firma EW Distribution nevie doložiť potrebný certifikát o autorizovanom servise.

Správny orgán k vyjadreniam účastníka konania uvádza, že žiadnym spôsobom nebolo preukázané, že predmetné odborné posúdenie bolo vystavené niektorým zo subjektov podľa § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa, teda nepreukázal, že v danom prípade ide o vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané autorizovanou, notifikovanou alebo akreditovanou osobou alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonávanie záručných opráv (určenou osobou). Účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal, že spoločnosť EW Distribution a. s., Staničná 18, Prievidza, ktorá odborné posúdenie vystavila, je osobou poverenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv.

Správny orgán ďalej 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 reklamacii, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje.

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 zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy.

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. Účastník konania však žiadnym spôsobom nepreukázal, že predmetné odborné posúdenie bolo vystavené osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv, teda určenou osobou. Účastník konania žiadnym spôsobom nepreukázal, že spoločnosť EW Distribution a. s., Staničná 18, Prievidza, ktorá odborné posúdenie vystavila, je osobou poverenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv. Na základe uvedeného je zrejmé, že predávajúci nesplnil povinnosť vybaviť reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom počas prvých 12 mesiacov od kúpy zamietnutím len na základe odborného posúdenia, čím naplnil skutkovú podstatu správneho deliktu podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

V období 12 mesiacov od kúpy výrobku znáša predávajúci v rámci svojej zodpovednosti za vady predanej veci, ktorá trvá podľa § 620 ods. 1 zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník 24 mesiacov, bremeno vyhotovenia odborného posudku, a to na vlastné náklady. Sankcionovaným konaním bolo porušené právo spotrebiteľa chránené dotknutým ustanovením zákona o ochrane spotrebiteľa, a to právo mať zamietavé stanovisko predávajúceho k reklamácií podložené nezávislým odborným posudkom na to určenej osoby. Pri určení výšky pokuty správny orgán zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nevybavil reklamáciu riadne v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa a zároveň aj kvalifikovane a s odbornou starostlivosťou, ktorá sa od neho očakáva.

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 povinností 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.

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/0034/02/2022

Dňa: 19.05.2022

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: Mgr. Liana Kovačičová - K - PARKETT
miesto podnikania: 90851 Holíč, Lúčky 1532/12
IČO: 37525557

na základe kontroly vykonanej dňa 09.02.2022 zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 718/2021 v sídle Inšpektorátu SOI v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava. bez prítomnosti zástupcu účastníka konania, na základe dokladov predložených orgánu dohľadu na výzvu zo dňa 07.01.2022,

pre porušenie povinnosti 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 spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 718/2021 bolo zistené, že reklamácia pukania pri nášľape na krátke spoje podlahy, uplatnená dňa 04.05.2021, nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote; podľa predloženej evidencie o reklamáciách, bola reklamácia vybavená až dňa 27.07.2021,

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: **300 €** (slovom: **tristo 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: 00340222.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 09.02.2022 bola v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava. bez prítomnosti predávajúceho Mgr. Liana Kovačičová – K – PARKETT, Lúčky 1532/12, 908 51 Holíč, IČO: 37 525 557 za účelom prešetrenia podnetu spotrebiteľa č. 718/2021, 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.

Za účelom prešetrenia spotrebiteľského podnetu bola listom zo dňa 07.01.2022 zaslaná na adresu miesta podnikania fyzickej osoby požiadavka na zaslanie dokladov. Pre riadne prešetrenie podnetu boli Inšpektorátom SOI so sídlom v Trnave požadované nasledovné doklady:

- výpis z evidencie o reklamáciách preukazujúci zaevidovanie reklamácií (prípadne fotokópiu z evidencie o reklamáciách, ak je táto vedená v písomnej forme),
- kópie potvrdení o prijatí reklamácií,
- písomné doklady o vybavení reklamácií,

- v prípade, že boli reklamácie zamietnuté na základe odborného posúdenia, požadovali sme predložiť aj dané odborné posúdenie a zároveň doklad preukazujúci, že osoby, ktorá vykonala odborné posúdenie je poverená výrobcom na vykonávanie záručných opráv a odborného posúdenia,
- vyjadrenie k reklamáciám spotrebiteľa Petra Kučeru,
- ďalšie doklady, ktorými kontrolovaná osoba disponuje v súvislosti s reklamáciami spotrebiteľa.

Dňa 24.01.2022 boli na Inšpektorát SOI od predávajúceho doručené nasledovné doklady:

- reklamačný protokol s dátumom prijatia reklamácie dňa 04.05.2021,
- výpis z evidencie o reklamáciách,
- protokol č. 1610112076/2 od spoločnosti Decora S.A. zo dňa 22.07.2021 v anglickom jazyku,
- list vo veci stanoviska výrobcu – neopodstatnená reklamácia (preklad vyjadrenia spoločnosti Decora S.A.),
- e-mail so stanoviskom výrobcu k reklamáci podlahy ARBITION zo dňa 27.07.2021,
- vyjadrenie predávajúceho.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 718/2021, ktorý poukazoval na postup účastníka konania pri vybavovaní reklamácie. Prešetrení podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 718/2021 bolo zistené, že reklamácia pukania pri nášľape na krátke spoje podlahy, uplatnená dňa 04.05.2021, nebola vybavená v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote; podľa predloženej evidencie o reklamáciách, bola reklamácia vybavená až dňa 27.07.2021.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa 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.

Nevybavením reklamácie 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.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 09.02.2022, ktorý bol účastníkovi konania zaslaný doporučenou listovou zásielkou do vlastných rúk prostredníctvom Slovenskej pošty a.s. Doporučená listová zásielka bola účastníkom konania prevzatá dňa 28.02.2022, o čom svedčí podpis na doručení.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa

12.04.2022 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 22.04.2022.

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.

Vo vyjadrení doručenom dňa 24.01.2022 účastník konania kontrolné zistenia nespochybňuje a uvádza, že spotrebiteľ ich požiadal v roku 2020 o posúdenie plávajúcej podlahy, pričom po obhliadke oslovili dodávateľa materiálu a materiál po dohode odoslali výrobcovi na posúdenie, avšak výrobca nevedel vydať odborné posúdenie v požadovanom termíne. Na základe uvedeného sa účastník konania dohodol s dodávateľom, že dodá nový materiál bezodplatne a účastník konania zabezpečí montáž, čím vyhovel požiadavke spotrebiteľa. V roku 2021 spotrebiteľ opätovne kontaktoval účastníka konania, že podlaha vydáva rovnaký zvuk, pričom bol vyzvaný na prehodnotenie ďalšieho postupu. Účastník konania uvádza, že spotrebiteľ trval na reklamáci podlahy, teda výrobku, pričom sa dohodli, že pošlú vybrané dosky podlahy výrobcovi a budú žiadať odborné posúdenie. Zdôrazňuje, že v poslednej dobe sa nedarí dostať výsledok odborného posúdenia v požadovanej 30 dňovej lehote. Aj napriek veľkej snahe sa účastníkovi konania nepodarilo dodržať lehotu, avšak ihneď po doručení odoslali toto vyjadrenie spotrebiteľovi, pričom spotrebiteľ nesúhlasil so zamietavým stanoviskom výrobcu. Účastník konania ďalej uvádza, že na základe uvedeného ponúkol spotrebiteľovi dodatočnú zľavu, avšak ten nesúhlasil a žiadal výmenu za nový materiál od iného výrobcu. Následne spotrebiteľ dostal od účastníka konania ďalšiu ponuku, avšak aj túto odmietol. Záverom vyjadreniam účastník konania konštatuje, že zákazníkom sa vždy snažia vyhovieť na základe ich požiadaviek.

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 reklamáci, je v kompetencii samotného predávajúceho, SOI do procesu rozhodovania nezasahuje.

Správny orgán zároveň považuje za potrebné poukázať na to, že účastník konania do dňa vydania predmetného rozhodnutia o uložení pokuty nepreukázal vybavenie reklamáci 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 prihladené 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 prihladením 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 prihladením 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 prihladením na zákonom stanovené medze pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.