

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/0016/02/2021

Dňa: 25.05.2021

Slovenská obchodná inšpekcia (ďalej len SOI), Inšpektorát SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, ods. 2 písm. b), § 4 ods. 1 a § 4 ods. 2 písm. h) zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a § 20 ods. 1 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (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: ZAREN s. r. o.
sídlo: Piešťanská 3, Trnava 917 01
IČO: 44 923 341

na základe kontroly vykonanej dňa 09.02.2021 v sídle Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj, Pekárska 23, Trnava, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 680/2020,

pre porušenie zákazu ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu v zmysle § 4 ods. 2 písm. a) zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že spotrebiteľ na výrobok - vysávač KOBOLD VK 150, zakúpený u kontrolovanej osoby na základe faktúry č. 221105904 zo dňa 06.10.2015 (poskytnutá 5-ročná záruka na motor a elektroniku výrobkov Vorwerk Kobold, 2-ročná záruka na príslušenstvo výrobkov Vorwerk Kobold), uplatnil u predávajúceho prvú reklamáciu dňa 28.01.2019. Reklamácia výrobku bola riešená ako pozáručná a bola vybavená dňa 14.02.2019. Podľa servisného listu č. 191159, vydaného spoločnosťou Viva elektro servis, s.r.o., došlo k výmene spodného plášťa, vrchného plášťa, kontaktu a zámku rúčky, s poskytnutím informácie o záručnej dobe na vykonané práce 3 mesiace a na použitý materiál 24 mesiacov. Pozáručný servis bol spotrebiteľovi účtovaný na základe faktúry č. 611100039 zo dňa 14.02.2019 vo výške 120 €. Následne spotrebiteľ uplatnil druhú reklamáciu výrobku dňa 20.09.2019. Predmetom reklamácie boli závady, ktoré boli riešené výmenou vrchného a spodného plášťa, podpery rúčky, teda materiálu, ktorý bol vymenený v rámci prvej reklamácie, vybavenej ako pozáručný servis dňa 14.02.2019. Reklamácia výrobku bola vybavená dňa 18.10.2020 výmenou vrchného, spodného plášťa, podpery rúčky. Napriek tomu, že v prípade druhej reklamácie sa jednalo o záručnú opravu náhradných dielov, vymenených dňa 14.02.2019, v rámci deklarovanej záručnej doby 24 mesiacov, bol spotrebiteľovi na základe faktúry č. 611100638 zo dňa 18.10.2020, účtovaný

pozáručný servis a poštovné vo výške 105 €. Účtovaním nákladov súvisiacich s vybavením reklamácie vo výške 105 € predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.;

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: **200 €** (slovom: **dvesto 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: 00160221.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 09.02.2021 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v sídle Inšpektorátu SOI. Bolo zistené, že účastník konania bol v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa vo vzťahu k spotrebiteľom predávajúcim. Kontrolovaná osoba je prevádzkovateľom elektronického obchodu na internetovej stránke <https://eshop.zaren.sk>.

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, zákona č. 102/2014 Z. z. a zákona č. 22/2004 Z. z., a zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľa č. 680/2020.

Prešetrením podnetu spotrebiteľa č. 680/2020 bolo zistené, že spotrebiteľ na výrobok - vysávač KOBOLD VK 150, zakúpený u kontrolovanej osoby na základe faktúry č. 221105904 zo dňa 06.10.2015 (poskytnutá 5-ročná záruka na motor a elektroniku výrobkov Vorwerk Kobold, 2-ročná záruka na príslušenstvo výrobkov Vorwerk Kobold), uplatnil u predávajúceho prvú reklamáciu dňa 28.01.2019. Reklamácia výrobku bola riešená ako pozáručná a bola vybavená dňa 14.02.2019. Podľa servisného listu č. 191159, vydaného spoločnosťou Viva elektro servis, s.r.o., **došlo k výmene spodného plášt'a, vrchného plášt'a, kontaktu a zámku rúčky**, s poskytnutím informácie o záručnej dobe na vykonané práce 3 mesiace a na **použitý materiál 24 mesiacov**. Pozáručný servis bol spotrebiteľovi účtovaný na základe faktúry č. 611100039 zo dňa 14.02.2019 vo výške 120 €. Následne spotrebiteľ uplatnil druhú reklamáciu výrobku dňa 20.09.2019. Predmetom reklamácie boli závady, ktoré boli riešené **výmenou vrchného a spodného plášt'a, podpery rúčky, teda materiálu, ktorý bol vymenený v rámci prvej reklamácie**, vybavenej ako pozáručný servis dňa 14.02.2019. Reklamácia výrobku bola vybavená dňa 18.10.2020 výmenou vrchného, spodného plášt'a, podpery rúčky. Napriek tomu, že v prípade druhej reklamácie sa jednalo o záručnú opravu náhradných dielov, vymenených dňa 14.02.2019, v rámci deklarovanej záručnej doby 24 mesiacov, bol spotrebiteľovi na základe faktúry č. 611100638 zo dňa 18.10.2020, účtovaný pozáručný servis a poštovné vo výške 105 €.

Účtovaním nákladov súvisiacich s vybavením reklamácie vo výške 105 € predávajúci ukladal spotrebiteľovi povinnosti bez právneho dôvodu.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 4 ods. 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu zakazuje ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu.

Zistené skutočnosti sú zaznamenané v inšpekčnom zázname z kontroly vykonanej dňa 09.02.2021, ktorý bol spoločnosti ZAREN s. r. o., Piešťanská 3, 917 01 Trnava, IČO: 44 923 341 zaslaný prostredníctvom ústredného portálu verejnej správy www.slovensko.sk dňa 23.02.2021. Kontrolovaná osoba inšpekčný záznam prevzala dňa 09.03.2021.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti predávajúceho bolo účastníkovi konania listom zo dňa 22.04.2021 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 26.04.2021.

Vo vyjadrení doručenom dňa 27.01.2021 reklamačné oddelenie účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje, v prílohe zasiela požadované doklady a reklamačný poriadok účastníka konania. Reklamačné oddelenie účastníka konania uviedlo, že dňa 28.01.2019 zaslal spotrebiteľ výrobok na pozáručný servis, pričom následne dňa 20.09.2019 bol vysávač prijatý s tými istými závadami. Dňa 30.10.2020 bol výrobok opäť zaslaný na reklamáciu s tými istými vadami, pričom tentokrát bol výrobok prijatý v rámci záruky náhradných dielov, avšak spotrebiteľ bol upozornený na skutočnosť, že takto devastačné poškodenie plastov nie je výrobnou vadou, ale mechanickým poškodením.

Dňa 01.02.2021 reklamačné oddelenie účastníka konania zaslalo požadované doklady k podnetu spotrebiteľa č. 680/2020.

Vo vyjadrení doručenom dňa 04.05.2021 reklamačné oddelenie účastníka konania kontrolné zistenia nespochybňuje a k oznámeniu o začatí správneho konania uvádza, že nesúhlasí s tvrdením spotrebiteľa, nakoľko vyhoveľi v reklamacii č. 3 napriek tomu, že išlo o zjavné nedostatky a poškodenia, ktoré nevznikli v bežných podmienkach. Poukazuje na to, že aj napriek absencii právneho nároku opakovanej výmeny časti výrobku, bolo spotrebiteľovi vyhovené v reklamacii č. 3, a rovnako bude vrátená čiastka z reklamácie č. 2 na účet spotrebiteľa za účelom ukončenia sporu a vyriešenia vzniknutého problému v prospech spotrebiteľa. Má za to, že konanie účastníka konania nie je závažné, nakoľko neboli zistené porušenia v reklamáciách č. 1 a č. 3, a konanie nebolo spôsobilé privodiť spotrebiteľovi škodu a narušiť jeho ekonomické správanie.

K tomu správny orgán uvádza, že aj keď odstránenie zistených nedostatkov 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 vyššie uvedeným skutočnostiam správny orgán opätovne uvádza, že v servisnom liste č. 191159 k reklamáci č. 1, ktorá bola vybavená výmenou spodného plášťa, vrchného plášťa, kontaktu a zámku rúčky, je uvedená informácia o záruke 24 mesiacov na použitý materiál, pričom predmetom reklamácie č. 2 boli vady, ktoré boli vyriešené výmenou vrchného a spodného plášťa, podpera rúčky, teda „materiálu“, ktorý bol vymenený v rámci vybavenia reklamácie č. 1. Správny orgán má za to, že už reklamácia č. 2 mala byť vybavená ako „záručná“ v rámci deklarovanej záručnej doby 24 mesiacov na použitý materiál. Napriek uvedenému bol spotrebiteľke vyúčtovaný pozáručný servis a poštovné v hodnote 105,00 €.

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.

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.

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.

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa správny orgán uloží sankciu predávajúcemu za porušenie povinnosti podľa citovaného zákona, ktoré bolo v danom prípade preukázané. Pre konštatovanie, či k porušeniu zákona došlo, je rozhodujúci skutkový stav zistený v čase kontroly.

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 ukladať spotrebiteľovi povinnosť bez právneho dôvodu.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty zohľadnil skutočnosť, že predávajúci nesmie spotrebiteľovi ukladať povinnosti bez právneho dôvodu, ktoré bolo spôsobené účtovaním nákladov súvisiacich s vybavením reklamácie vo výške 105 € napriek tomu, že uplatnenie reklamácie je zákonom garantované právo spotrebiteľa a právna úprava spotrebiteľovi neukladá žiadne povinnosti v súvislosti s úhradou nákladov vzniknutých pri jej vybavovaní.

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

V zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právnymi aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa uloží orgán dozoru výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi alebo dodávateľovi alebo osobám, ktoré prevádzkujú činnosti bez oprávnenia na podnikanie pokutu do 66 400 €; za opakované

porušenie povinnosti počas 12 mesiacov uloží správny orgán pokutu do 166 000 €. 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.