

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

Číslo: P/0016/02/2024

Dňa: 17.06.2024

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, ods. 2 písm. d) zákona 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 (ďalej len „zákon 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“), v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“),

ukladá účastníkovi konania:

obchodné meno: XLSK Nábytok s. r. o.
sídlo: Galvaniho 11, Bratislava 821 04
IČO: 35 883 103

Právne zastúpenie: RUŽIČKA AND PARTNERS s.r.o.
Advokátska kancelária
Vysoká 2/B, 811 06 Bratislava
IČO: 36 863 360

na základe kontroly vykonanej dňa 30.01.2024 v prevádzkarni **Nábytok MÖBELIX, Východná 7, Trnava**, zameranej na prešetrenie podnetu spotrebiteľa zaevidovaného pod č. 25/2024, pri ktorej bola porušená:

- 1. povinnosť vybaviť reklamáciu v zákonom stanovenej 30-dňovej lehote v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa**, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že:
 - reklamácia bočníc, ktoré nesedeli na linku kvôli krivosti steny a chýbajúcich 2 ks vetracích mriežok (reklamácia č. 1), uplatnená dňa 05.10.2023, bola vybavená až dňa 09.11.2023, t. j. po zákonom stanovenej 30-dňovej lehote;
 - reklamácia škrabanca na dvierkach pod kuchynskou linkou (reklamácia č. 2), uplatnená e-mailom dňa 09.10.2023, bola vybavená až dňa 19.01.2024, t. j. po zákonom stanovenej 30-dňovej lehote;
 - reklamácia poškodenia novo dodanej bočnice a nedodaných 2 ks vetracích mriežok (reklamácia č. 3), uplatnená dňa 09.11.2023, bola vybavená až dňa 19.01.2024, t. j. po zákonom stanovenej 30-dňovej lehote;

- 2. povinnosť viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie v zmysle § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa**, nakoľko pri kontrole bolo zistené, že:
 - pri reklamacii bočníc, ktoré nesedeli na linku kvôli krivosti steny a chýbajúcich 2 ks vetracích mriežok (reklamácia č. 1), nebol uvedený spôsob vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie;

- pri reklamácií škrabanca na dvierkach pod kuchynskou linkou (reklamácia č. 2), nebol uvedený spôsob vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie;
- pri reklamácií poškodenia novo dodanej bočnice a nedodaných 2 ks vetracích mriežok (reklamácia č. 3), nebol uvedený spôsob vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie;

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške: **600 €** (slovom: **šesťsto 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: 00160224.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 30.01.2024 bola inšpektormi Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni Nábytok MÖBELIX, Východná 7, Trnava, ktorá bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 25/2024 a smerujúceho voči obchodnej spoločnosti XLSK Nábytok s. r. o. (ďalej len „účastník konania“) ako predávajúcemu v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 25/2024, ktorý smeroval voči postupu účastníka konania pri vybavovaní reklamácií. V predmetnom podnete spotrebiteľka uviedla, že s účastníkom konania uzatvorila dňa 19.06.2023 kúpnu zmluvu LFG0P6 na výrobu kuchynskej linky. Linka bola doručená a zmontovaná v dňoch 05.10.2023 a 06.10.2023. Bolo však potrebné reklamovať bočné dosky, ktoré boli následne vymenené. Pri ich výmene však bola jedna opäť poškodená. Reklamácia bola spísaná dňa 09.11.2023, pričom do dňa podania podnetu (t. j. do dňa 16.01.2024) nebola účastníkom konania vybavená. Spotrebiteľka vo svojom podnete tiež namietala skutočnosť, že dňa 10.10.2023 účastník konania prijal jej reklamáciu týkajúcu sa chýbajúcich vetracích mriežok. Ani tá však do dňa podania podnetu nebola vybavená.

Prílohou k podnetu spotrebiteľky bol reklamačný lístok „Oznámení ZS“ ku kúpnej zmluve č. LFG0P6 zo dňa 09.11.2023, relevantná e-mailová komunikácia medzi spotrebiteľkou a predávajúcim, kúpna zmluva LFG0P6 zo dňa 19.06.2023, detail platby z Československej obchodnej banky, a.s. zo dňa 23.06.2023 (prevod sumy vo výške 2 070 € na účet predávajúceho), doklad o kúpe č. 5433 zo dňa 27.09.2023 (záloha za objednávku LFG0P6 vo výške 30 €) a doklad o kúpe č. 5432 zo dňa 27.09.2023 (záloha za objednávku LFG0P6 vo výške 5 000 €).

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľka si uplatnila reklamáciu na výrobok – kuchynskú linku zakúpenú u účastníka konania na základe kúpnej zmluvy LFG0P6 zo dňa 19.06.2023. Za výrobok a jeho dodanie a montáž preukázateľným spôsobom uhradila kúpnu

cenu v plnej výške (7 100 €). Reklamácie spotrebiteľky boli uplatnené do 12 mesiacov odo dňa kúpy výrobku.

V spísanom inšpekčnom zázname bolo uvedené, že pri kontrole bola predložená evidencia o reklamáciách, ktorá podľa vedúceho prevádzkarne nie je evidenciou o reklamáciách, nakoľko sa z pohľadu predávajúceho nejedná o reklamáciu, ale o nedokončené dielo.

Z evidencie o reklamáciách, ktorá bola orgánu dohľadu predložená pri výkone predmetnej kontroly, bolo zistené, že reklamácia č. 1 sa týkala bočníc, ktoré nesedeli na linku kvôli krivosti steny, a chýbajúcich 2 ks vetracích mriežok. Reklamáciu uplatnila spotrebiteľka dňa 05.10.2023, pričom táto bola vybavená dňa 09.11.2023. Zároveň bolo zistené, že číslo dokladu o uplatnení reklamácie nebolo v evidencii o reklamáciách uvedené a že v nej absentoval aj údaj o spôsobe vybavenia reklamácie.

K reklamáci č. 1 bolo inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj predložené potvrdenie o prijatí reklamácie – oznámení ZS zo dňa 05.10.2023 ku kúpnej zmluve LFG0P6, v ktorom bolo uvedené: „*bočnica pozícia 32 zle odrezana, objednat novu bočnicu poz 15 objednat o 4 cm hlbšiu kvoli krivosti stien vsetky ADB dosky 2ks mriezok do dokla*“. Podľa vyjadrenia vedúceho prevádzkarne, ktorý bol pri kontrole prítomný, boli obsahom reklamácie bočnice, ktoré nesedeli na linku kvôli krivosti steny, a chýbajúce 2 ks vetracích mriežok. Prílohou oznámenia ZS boli fotografie poškodenia. Rovnako bol inšpektorom predložený aj písomný doklad o vybavení reklamácie, t. j. dodací list zo dňa 09.11.2023, ktorý bol podpísaný spotrebiteľkou a z ktorého nebolo zrejmé, ktoré z reklamovaných väd boli predávajúcim odstránené. Podľa vyjadrenia vedúceho prevádzkarne boli vymenené bočnice, avšak 2 ks vetracích mriežok neboli dodané.

Z evidencie o reklamáciách, ktorá bola orgánu dozoru predložená pri výkone kontroly, bolo zistené, že reklamácia č. 2 bola uplatnená e-mailom zo dňa 09.10.2023, v ktorom spotrebiteľka okrem iného reklamovala škrabanec na dvierkach pod kuchynskou linkou, pričom táto bola vybavená dňa 19.01.2024. V evidencii o reklamáciách nebolo uvedené poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie a v evidencii o reklamáciách sa nenachádzal ani údaj o spôsobe vybavenia reklamácie.

K reklamáci č. 2 bolo inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj predložené potvrdenie o prijatí reklamácie – e-mail zo dňa 09.10.2023, ktorého odosielateľom bol predávajúci a ktorý preukazuje, že reklamáciu spotrebiteľky prijal a že bol oboznámený s reklamovanou závadou – škrabancom na dvierkach pod kuchynskou linkou. Rovnako im bol predložený aj písomný doklad o vybavení reklamácie, t. j. dodací list zo dňa 19.01.2024, ktorý bol podpísaný spotrebiteľkou a z ktorého nebolo zrejmé, ktoré z reklamovaných väd boli predávajúcim odstránené. Podľa vyjadrenia vedúceho prevádzkarne, ktorý bol pri kontrole prítomný, bola vymenená bočnica, boli dodané 2 ks vetracích mriežok a vymenené poškodené dvierka pod vstavanou rúrou.

Z evidencie o reklamáciách, ktorá bola orgánu dohľadu predložená pri výkone kontroly, bolo zistené, že reklamácia č. 3 súvisela s novo dodanou bočnicou a nedodanými vetracími mriežkami. Reklamácia bola spotrebiteľkou uplatnená dňa 09.11.2023 a vybavená bola dňa 19.01.2024. V evidencii o reklamáciách nebolo dokladu o uplatnení reklamácie pridelené poradové číslo a nenachádzal sa v nej ani údaj o spôsobe vybavenia reklamácie.

K reklamáci č. 3 bolo inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj predložené potvrdenie o prijatí reklamácie – oznámenie ZS zo dňa 09.11.2023 ku kúpnej zmluve LFG0P6, v ktorom bolo uvedené: *ADB 16 na stenu c 1 poskodene v mieste rezu a na rozteku pri doprave(vid foto) farba 336, nedodané Ig40*“. Podľa vyjadrenia vedúceho

prevádzkarne, ktorý bol pri kontrole prítomný, bolo predmetom reklamácie poškodenie novo dodanej bočnice a chýbajúce 2 ks vetracích mriežok. Prílohou oznámenia ZS boli aj fotografie poškodenia. Rovnako im bol predložený aj písomný doklad o vybavení reklamácie, t. j. dodací list zo dňa 19.01.2024, ktorý bol podpísaný spotrebiteľkou a z ktorého nebolo zrejmé, ktoré z reklamovaných vád boli predávajúcim odstránené. Podľa vyjadrenia vedúceho prevádzkarne bola vymenená bočnica, boli dodané 2 ks vetracích mriežok a vymenené poškodené dvierka pod vstavanou rúrou.

Vykonanou kontrolou bolo zistené, že spotrebiteľka si uplatnila u účastníka konania celkovo 3 reklamácie, a to v nasledovnom poradí. Reklamáciu č. 1 (bočnice, ktoré nesedeli na linku kvôli krivosti steny a chýbajúcich 2 ks vetracích mriežok) uplatnila dňa 05.10.2023, pričom účastník konania ju vybavil až 09.11.2023, t. j. po zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Reklamáciu č. 2 (škrabanec na dvierkach pod kuchynskou linkou) uplatnila dňa 09.10.2023, pričom bola vybavená až dňa 19.01.2024, t. j. po zákonom stanovenej 30-dňovej lehote. Reklamácia č. 3 (poškodenie novo dodanej bočnice a nedodanie 2 ks vetracích mriežok) bola uplatnená dňa 09.11.2023, avšak jej vybavenie účastník konania realizoval až dňa 19.01.2024, t. j. po zákonom stanovenej 30-dňovej lehote.

Uvedeným konaním účastník konania porušil § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť vybaviť reklamáciu do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

Vykonanou kontrolou bolo tiež zistené, že v evidencii o reklamáciách nebol uvedený spôsob vybavenia reklamácií a rovnako v nej nebol uvedený ani údaj o poradových číslach dokladov o uplatnení reklamácií.

Týmto postupom účastník konania porušil § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý mu ako predávajúcemu ukladá povinnosť uviesť v evidencii o reklamáciách údaje o spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Vyššie popísané zistenia boli zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 30.01.2024, ktorého kópiu v kontrolovanej prevádzkarni prevzal vedúci prevádzkarne.

*Podľa § 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.*

Podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia

o reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti bolo účastníkovi konania listom zo dňa 25.04.2024 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 29.04.2024.

Listom zo dňa 24.05.2024 bol účastník konania v súlade s § 49 ods. 2 správneho poriadku správnym orgánom upovedomený, že z kapacitných dôvodov nebolo možné rozhodnúť vo veci do 30 dní odo dňa začatia predmetného správneho konania, pričom vo veci bude vydané rozhodnutie najneskôr do dňa 28.06.2024.

Podľa § 33 ods. 2 správneho poriadku 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.

Účastník konania svoje procesné právo využil a dňa 03.05.2024 prostredníctvom svojho právneho zástupcu doručil správne orgánu svoje písomné vyjadrenie. Odvolal sa v ňom na skutočnosť, že v danom prípade nešlo o reklamáciu, ale o nedokončené dielo. K dodaniu niektorých častí kuchynskej linky malo dochádzať postupne dielčím dodaním diela. Podľa názoru právneho zástupcu účastníka konania sa tak na uvedený prípad nevzťahuje ustanovenie § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa, ale je potrebné aplikovať čl. 5 Všeobecných obchodných podmienok ako súčasť kúpnej zmluvy uzatvorenej medzi spotrebiteľkou a účastníkom konania.

Vo svojom vyjadrení ďalej citoval čl. 5 Všeobecných obchodných podmienok, podľa ktorého: *„V prípade oneskorenia sa predávajúceho s dodaním tovaru z iných ako vyššie uvedených dôvodov, má kupujúci právo požadovať od predávajúceho zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 0,03 % z kúpnej ceny tovaru za každý aj začatý deň oneskorenia s dodaním tovaru, avšak len v tom prípade, ak kupujúcemu z dôvodu oneskoreného dodania nebola poskytnutá zľava z kúpnej ceny v zmysle tohto bodu podmienok.“*

Právny zástupca účastníka konania zároveň uviedol, že spotrebiteľke bola poskytnutá kompenzácia za omeškanie s dodaním tovaru vo výške 157,62 € na jej účet, ktorá bola poskytnutá v súlade s vyššie citovaným článkom Všeobecných obchodných podmienok. Konečné dielo bolo podľa jeho vyjadrenia dokončené až dňa 19.01.2024. Z tohto dôvodu preto účastník konania nevedol ani evidenciu o reklamáciách, nakoľko evidencia k nedokončeným dielam nie je v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov povinná. Potvrdil, že kuchynská linka bola plne funkčná odo dňa dodania, t. j. odo dňa 05.10.2023 a omeškanie účastníka konania bolo sankcionované zmluvnou pokutou v zmysle čl. 5 Všeobecných obchodných podmienok. Na základe uvedených skutočností preto právny zástupca účastníka konania navrhol správne konanie o uložení pokuty zastaviť.

Vedúci prevádzkarne sa k obsahu inšpekčného záznamu zo dňa 30.01.2024 vyjadril nasledovne: *„Nejedná sa o reklamáciu, ale o nedokončené dielo. Zákazník má nárok na kompenzáciu z omeškania kuch. linky podľa zmluvných podmienok, ktoré podpísal pri vytvorení kúpnej zmluvy.“* Zároveň dňa 06.02.2024 prostredníctvom elektronickej pošty doručil písomné vyjadrenie k vykonanej kontrole, a to v nasledovnom znení. Uviedol, že namontovaná kuchynská linka bola plne funkčná v deň montáže, t. j. dňa 05.10.2023. Vady boli len vizuálneho charakteru a neovplyvňovali funkčnosť diela. V jednom prípade nebolo dokonca poškodenie nájdené (škrabanec na dvierkach pod kuchynskou linkou), ale napriek tomu boli spotrebiteľke dvierka vymenené. Podľa jeho vyjadrenia bola v mieste

montáže zistená krivosť stien, čo znamenalo, že zamestnanci spoločnosti museli upravovať pracovné dosky a aj niektoré skrinky, aby bola montáž možná. Po celý tento čas bolo so spotrebiteľkou komunikované telefonicky a e-mailom. Vzhľadom na uvedené sa podľa jeho názoru nejednalo o reklamáciu, ale o nedokončené dielo, ktoré bolo dokončené až po dodaní všetkých komponentov. Finálne dokončenie kuchynskej linky sa tak oneskorilo, ale spotrebiteľka bola o tejto skutočnosti informovaná a bude jej vyplatená kompenzácia podľa zmluvných podmienok, s ktorými spotrebiteľka súhlasila a ktoré potvrdila svojím podpisom na kúpnej zmluve. Dohoda o kompenzácii so spotrebiteľkou prebehla dňa 31.01.2024 prostredníctvom e-mailovej komunikácie, pričom peniaze sú už spotrebiteľke zasielané.

K vyššie špecifikovaným vyjadreniam, ktoré tvorili podklad pre rozhodnutie, správny orgán uvádza, že v kompetencii Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj nie je posudzovať materiálne vybavenie reklamácie, t. j. či predávajúci uzná reklamáciu, alebo či ju zamietne, resp. akým spôsobom ju vybaví. V jeho kompetencii nie je ani to, aby predávajúcemu prikázal vybaviť reklamáciu určitým spôsobom. Nemôže posudzovať ani odbornosť, relevantnosť a štylizáciu vyjadrení znalcov uvedených v odborných posúdeniach, ani písomné vyjadrenia predávajúcich k reklamáciám. Inými slovami, rozhodnutie o reklamácií a o spôsobe jej vybavenia je v plnej kompetencii predávajúceho.

Dôsledne uplatňujúc ústavný princíp legality vychádzajúci z čl. 2 ods. 2 Ústavy Slovenskej republiky v spojení s § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa sa správny orgán obmedzil len na posúdenie formálnych požiadaviek na vybavenie reklamácie. Prednostne zdôrazňuje, že z obsahu inšpekčného záznamu zo dňa 30.01.2024 má bez akejkoľvek pochybnosti za preukázané, že všetky reklamácie spotrebiteľky boli prijaté a zaevidované v evidencii o reklamáciách. Nie je preto možné akceptovať prezentovanú obhajobu účastníka konania, podľa ktorej k reklamáciám nedošlo. Neuniklo pozornosti správneho orgánu, že aj v komunikácii so spotrebiteľkou, ktorá tvorila súčasť administratívneho spisu orgánu dozoru č. P/0016/02/2024, sa účastník konania k jej požiadavkám vyjadroval ako k reklamáciám. Spotrebiteľka preto oprávnene nadobudla dojem, že nedostatky zistené na kuchynskej linke sú zo strany účastníka konania riešené v režime reklamácie. Obhajoba účastníka konania zaznamenaná v písomnom vyjadrení jeho právneho zástupcu zo dňa 03.05.2024 a tiež obhajoba vedúceho prevádzkarne zaznamenaná v inšpekčnom zázname zo dňa 30.01.2024 vyznievajú z tohto dôvodu nepresvedčivo. Správny orgán zároveň poznamenáva, že *ad absurdum* vyznieva aj vyjadrenie vedúceho prevádzkarne o tom, že evidenciu o reklamáciách, ktorá bola orgánu dozoru predložená pri kontrole, nemožno považovať za evidenciu o reklamáciách.

Správny orgán v tejto súvislosti uvádza, že ak mal účastník konania v úmysle zaznamenať výhrady spotrebiteľky k zhotovenému výrobku alebo k jeho montáži, ktoré sa podľa jeho posúdenia nejavili ako vady výrobku, mal na to spotrebiteľku bez meškania upozorniť a podstatu jej výhrad zaznamenať v inej evidenčnej pomôcke, a to bez ohľadu na to, že to žiaden právny predpis od neho nepožaduje. Týmto postupom by dodržal literu zákona v časti vedenia evidencie o reklamáciách, ktorú od neho zákonodarca výslovne požaduje. Vzhľadom na skutočnosť, že vydané rozhodnutie o uložení pokuty má aj edukačný rozmer, je na účastníkovi konania, aby na závery správneho orgánu reflektoval zmenou zaužívaných vzorcov správania a prístupu k spotrebiteľom, avšak v danom prípade je potrebné dbať na práva spotrebiteľov vyplývajúce zo zákona o ochrane spotrebiteľa tak, aby nedošlo k odopretiu práva spotrebiteľa na uplatnenie reklamácie.

Správny orgán mal dostatočne za preukázané, že jednotlivé úkony, ktoré účastník konania vo vzťahu k požiadavkám spotrebiteľky uskutočňoval, boli úkonmi riadneho reklamačného konania. Stav, ktorý tým účastník konania navodil (nevynímajúc formálne prijatie

reklamácie, vydanie dokladu o vybavení reklamácie, určenie spôsobu vybavenia reklamácie a vybavenie reklamácie), spotrebiteľka právom považovala za proces uskutočňovaný v zmysle § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán nemohol túto skutočnosť prehliadnuť, a to najmä z dôvodu, že pri kontrole bola zo strany účastníka konania predložená nielen evidencia o reklamáciách, ale aj samotné doklady, ktorými reklamácie prijal a ktorými ich aj vybavil.

Nadväzujúc na uvedené mal preto účastník konania povinnosť zabezpečiť, aby predmetná evidencia o reklamáciách obsahovala údaje taxatívne vymedzené v § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa, t. j. dátum uplatnenia reklamácie, dátum a spôsob vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o prijatí reklamácie, čo sa v prejednávanom prípade nestalo, nakoľko v evidencii o reklamáciách boli v zmysle záverov uskutočnenej kontroly uvedené iba údaje o dátume uplatnenia reklamácie a dátume vybavenia reklamácie, čo nie je možné považovať za splnenie povinnosti predávajúceho, ktorú mu ukladá § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Z dikcie § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa výslovne vyplýva, že predávajúci je povinný viesť evidenciu o spotrebiteľských reklamáciách obsahujúcu taxatívne vymedzené informácie ako celok, a na požiadanie orgánu dozoru je povinný ju predložiť k nazretiu. Zákon o ochrane spotrebiteľa síce neurčuje ani formu a ani spôsob vedenia evidencie o reklamáciách predávajúcim, avšak vyžaduje plnenie povinnosti jej vedenia, a to tak, aby obsahovala všetky predpísané náležitosti. Túto je predávajúci povinný poskytnúť orgánu dozoru na jeho žiadosť na nazretie. Správny orgán však dodáva, že nie je možné prijať predstavu účastníka konania tak, ako ju prezentoval vo svojom písomnom vyjadrení zo dňa 03.05.2024, že v evidencii o reklamáciách je možné zaznamenať akúkoľvek požiadavku spotrebiteľa, teda aj takú, ktorá nemá potenciál byť reklamáciou v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Evidencia o spotrebiteľských reklamáciách je dôležitým zdrojom informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti rizika ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľa v prípade výskytu vady výrobku. Má tiež význam pri hodnotení postupu predávajúceho pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, kedy na jednej strane je spravidla podnet spotrebiteľa, ktorým spotrebiteľ poukazuje na nedostatky alebo porušenie zákona pri vybavovaní jeho reklamácie predávajúcim, a na strane druhej existuje nevyhnutná potreba získania objektívneho názoru na skutkový stav, kde tieto doklady zohrávajú významnú úlohu. Význam evidencie o spotrebiteľských reklamáciách preto nie je možné bagatelizovať.

Správny orgán mal znaky správneho deliktu (subjekt, objekt, objektívna stránka) dostatočne a bez akýchkoľvek pochybností ustálené. Na tomto mieste správny orgán uvádza, že obranu účastníka konania nemohol považovať za relevantnú aj vzhľadom na skutočnosť, že účastník konania zodpovedá za zistené porušenia právnych predpisov na základe princípu objektívnej zodpovednosti, t. j. bez ohľadu na zavinenie (úmysel alebo nedbanlivosť) či iných okolností danej veci, za akých k ich porušeniu došlo. Zavinenie totiž nie je pojmovým znakom a predpokladom vzniku zodpovednosti za túto kategóriu správneho deliktu, kde sa preukazuje len porušenie právnej povinnosti. Uvedené zákonodarca dostatočne vyjadril aj tým, že v zákone o ochrane spotrebiteľa neuviedol žiadne exkulpačné dôvody, na ktoré by mohol účastník konania v konaní poukazovať.

Zákon o ochrane spotrebiteľa teda 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. Je potrebné poukázať na to, že kontrolné zistenia vyplývajú z jednoznačne zisteného skutkového stavu dôkladne posúdeného správnym orgánom, ktorý na tomto základe začal správne konanie v dôsledku porušenia povinností uvedených vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Po preskúmaní predmetnej 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.

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 o ochrane spotrebiteľa a osobitné právne predpisy, čo však vzhľadom na vyššie uvedené skutočnosti nebolo splnené.

Správny orgán má za to, že inšpektori Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj postupovali pri výkone kontroly uskutočnenej dňa 30.01.2024 v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi v zmysle základných pravidiel kontrolnej činnosti.

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.

Nakoľko účelom zákona o ochrane spotrebiteľa je aj ochrana majetku spotrebiteľa, nie je zanedbateľná skutočnosť, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej lehote dochádza k majetkovej ujme spotrebiteľa, pričom správny orgán prihliadol na výšku možnej majetkovej ujmy v danom prípade, ktorá nie je značná. Povinnosti predávajúceho však vo svojej štruktúre kopírujú práva spotrebiteľa na ochranu pred výrobkami, ktoré môžu spôsobiť aj značnejší zásah do ich právom chránených záujmov.

Správny orgán ďalej poznamenáva, že účastník konania bol povinný vybaviť reklamácie 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 odo dňa jej uplatnenia. 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 odo dňa jej uplatnenia. Reklamáciu však možno považovať za vybavenú len vtedy, ak predávajúci vie preukázať, že v zákonom stanovenej lehote umožnil spotrebiteľovi realizovať svoje nároky, teda za predpokladu, že plnenie z predmetnej reklamácie je reálne k dispozícii spotrebiteľovi.

Účastník konania bol zároveň podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa povinný evidovať v evidencii o reklamáciách zákonom stanovené údaje, t. j. dátum uplatnenia reklamácie, dátum a spôsob vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, pričom v príslušnej evidencii o reklamáciách zaznamenal iba údaje o dátume uplatnenia reklamácie a dátume jej vybavenia.

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. Zároveň je potrebné, aby bola evidencia o reklamáciách na účely nazretia zo strany orgánu dozoru úplná a kompletná.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Závažnosť porušenia povinnosti podľa ustanovenia § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa spočívala v tom, že zákonodarca stanovením splnenia povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a orgánu dohľadu umožnenie výkonu kontrolnej činnosti získaním relevantných informácií súvisiacich s uplatneným právom zo zodpovednosti za vady, pričom porušenie tejto povinnosti vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za závažné porušenie povinnosti berúc do úvahy mieru, v akej bol daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok, resp. na poskytnutie novej služby.

Závažnosť porušenia povinnosti podľa § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa spočíva v tom, že zákonodarca formuláciou tejto povinnosti zvyšuje pravdepodobnosť čo najdôslednejšieho prešetrenia postupu predávajúceho pri vybavení reklamácie orgánom dozoru, čo má pozitívny dopad na spotrebiteľa a predstavuje pre neho garanciu úspešného uplatnenia jeho zákonných práv.

Spôsob porušenia povinností spočíval v tom, že účastník konania nevybavil reklamácie spotrebiteľky v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia a nevedol evidenciu o reklamáciách tak, aby v nej bol zaznamenaný spôsob vybavenia reklamácií a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácií.

Následkom porušenia zákazu, resp. povinností zo strany účastníka konania bolo porušenie práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľov.

Z hľadiska posúdenia miery zavinenia správny orgán prihliadol na to, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predal výrobok spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Rovnako to platí aj o povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu v 30-dňovej lehote, ktorú stanovil zákonodarca a ktorú nie je možné svojvoľne predlžovať, a tiež aj o povinnosti viesť kompletnú evidenciu o reklamáciách.

Správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadol aj na to, že ku konkrétnemu zisteniu správneho orgánu prispel podnet spotrebiteľky, ktorá poukazovala na protiprávne konanie účastníka konania, 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, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 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 porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinnosti, a preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Nakoľko nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho počas 12 mesiacov, správny orgán využil pri ukladaní pokuty § 24 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pokuta bola účastníkovi konania uložená s prihliadnutím na kontrolné zistenia 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/0056/02/2024

Dňa: 10.06.2024

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, ods. 2 písm. d) zákona 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 (ďalej len „zákon 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“), v súlade s § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní (správny poriadok) v znení neskorších predpisov (ďalej len „správny poriadok“),

ukladá účastníkovi konania:

obchodné meno: Avireal s.r.o.
sídlo: Fraňa Kráľa 1083/27, Vrbové 922 03
IČO: 45 307 113

na základe kontroly vykonanej dňa 08.03.2024, ktorá bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 106/2024 a ktorá sa uskutočnila v prevádzkarni **Diego, Zavorská 10F, Trnava**, pri ktorej bola porušená:

povinnosť predávajúceho zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu výrobku počas prvých 12 mesiacov od kúpy v zmysle § 18 ods. 6 v nadväznosti na § 18a ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa, nakoľko pri prešetrovaní podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č.

106/2024 bolo zistené, že reklamáciu výrobku „*tapeta Wall deco 178906 rolka*“ (objednaného u predávajúceho dňa 27.12.2023, prevzatého dňa 24.01.2024), uplatnenú dňa 24.01.2024 počas prvých 12 mesiacov od kúpy, zaevidovanú pod číslom 01/2024, predávajúci zamietol dňa 20.02.2024 bez odborného posúdenia, nakoľko predložené „Zamietnutie zákaznickej reklamácie na základe odborného stanoviska zo dňa 01.04.2022“ vystavené: Viktor Kovács, Vedúci divízie závesov a tapiet DIEGO Kereskedelmi Kft, dňa 01.04.2022, Dabas, HU, neobsahovalo náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to dátum vyhotovenia odborného posúdenia, podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa

p o k u t u

vo výške: **200 €** (slovom: **dvesto 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: 00560224.

O d ô v o d n e n i e :

Dňa 08.03.2024 bola inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj vykonaná kontrola v prevádzkarni Diego, Zavorská 10F, Trnava, ktorá bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 106/2024 a smerujúceho voči obchodnej spoločnosti Avireal s.r.o. (ďalej len „účastník konania“) ako predávajúcemu v zmysle § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrola bola zameraná na prešetrenie podnetu spotrebiteľky zaevidovaného pod č. 106/2024, ktorý smeroval voči spôsobu vybavenia reklamácie účastníkom konania. Spotrebiteľka v predmetnom podnete žiadala o prešetrenie postupu účastníka konania ako predávajúceho, a to z dôvodu nevybavenia jej reklamácie zákonným spôsobom.

V predmetnom podnete, ktorý spotrebiteľka doručila Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj prostredníctvom elektronickej pošty dňa 26.02.2024, uviedla, že dňa 27.12.2023 si v predajni Diego, Zavorská 10F, Trnava, objednala tapetu podľa vzorkovníka, ktorý sa nachádzal v predajni, a za tovar zaplatila vopred. Dňa 24.01.2024 tovar dorazil, avšak tento sa nezhodoval s tým, ktorý si objednala, preto sa ho rozhodla neprebrať. Zamestnanci prevádzkarne jej odmietli vrátiť peniaze a žiadali spísanie reklamácie. Reklamácia však bola vybavená negatívne, a to na základe odborného posudku.

Prílohami k podnetu spotrebiteľky boli doklad o kúpe výrobku č. 8/270 zo dňa 27.12.2023, fotokópia reklamačného lístka č. 01/2024 zo dňa 24.01.2024, fotokópia objednávky na výrobok zo dňa 27.12.2023, fotokópia listu „Zamietnutie zákaznickej reklamácie na základe odborného stanoviska zo dňa 01.04.2022“, fotografia vzorkovníka, fotografie výrobku a e-mailová komunikácia zo dňa 24.01.2024 medzi pracovníčkou Diego Kereskedelmi és Szolgáltató Kft. a predmetnou prevádzkarňou.

Prešetrením podnetu č. 106/2024 a jeho príloh bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 24.01.2024 uplatnila reklamáciu na výrobok „*tapeta Wall deco 178906 rolka*“, ktorý si u predávajúceho zakúpila (formou záväznej objednávky) dňa 27.01.2023 za kúpnu cenu 18,49 €. Kúpnu cenu uhradila v plnej výške v ten istý deň. Predmetom reklamácie boli vady

výrobku, ktorých podstata spočívala v nesúlade farby objednaného výrobku s farbou výrobku znázornenou vo vzorkovníku, ktorý bol umiestnený v predmetnej prevádzkarni.

V rámci vykonanej kontroly bola inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj predložená evidencia o reklamáciách, v ktorej bola reklamácia spotrebiteľky vedená pod č. 01/2024, ako dátum prijatia reklamácie bol uvedený deň 24.01.2024, popis vady výrobku znel: „*nezhodujúci sa odtieň so vzorkovníkom, na základe ktorého bol tovar objednaný*“, pričom dňom vybavenia reklamácie bol deň 20.02.2024 a spôsobom vybavenia reklamácie bolo: „*odôvodnené zamietnutie na základe odborného posúdenia*“. Pri uplatnení reklamácie spotrebiteľka predložila výrobok predávajúcemu, pričom po ukončení reklamačného konania jeho spätné prevzatie odmietla.

Inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj bolo v priebehu kontroly predložené aj potvrdenie o prijatí reklamácie a doklad o vybavení reklamácie (forma reklamačného lístka č. 01/2024), fotokópia odborného posúdenia k reklamáci z dňa 01.04.2022 a fotokópia podacieho lístka Slovenskej pošty k doporučenému listu zo dňa 20.02.2024, podacie číslo G333200175SK, ktorým predávajúci zaslal spotrebiteľke doklad o vybavení reklamácie s odborným posúdením.

Vykonanou kontrolou sa zistilo, že reklamácia výrobku bola uplatnená v lehote 12 mesiacov odo dňa kúpy reklamovaného výrobku, pričom predávajúci ju zamietol s odvolaním sa na znenie vyššie uvedeného odborného posudku.

Dôsledným prešetrením obsahu predmetného odborného posudku bolo zistené, že odborné posúdenie bolo vydané dňa 01.04.2022 spoločnosťou DIEGO Kerskedelmi Kft., Dabas, Maďarsko, t. j. v čase pre uplatnením reklamácie zo strany spotrebiteľky. Vzhľadom na skutočnosť, že deň vyhotovenia odborného posúdenia predchádzal dňu uplatnenia reklamácie výrobku (aj samotnej kúpy výrobku), odborné posúdenie neobsahovalo náležitosti požadované § 18a ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa a na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje požadované náležitosti sa neprihliada, došlo k porušeniu § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Zistené skutočnosti boli zaznamenané v inšpekčnom zázname zo dňa 08.03.2024, ktorý v predmetnej prevádzkarni prevzala predavačka prevádzkarne.

Podľa § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, môže predávajúci vybaviť reklamáciu zamietnutím len na základe odborného posúdenia; bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia nemožno od spotrebiteľa vyžadovať úhradu nákladov na odborné posúdenie ani iné náklady súvisiace s odborným posúdením. Predávajúci je povinný poskytnúť spotrebiteľovi kópiu odborného posúdenia odôvodňujúceho zamietnutie reklamácie najneskôr do 14 dní odo dňa vybavenia reklamácie. Tým nie je dotknutá povinnosť predávajúceho podľa odseku 9.

Podľa § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa odborné posúdenie musí obsahovať

- a) identifikáciu osoby, ktorá vykonáva odborné posúdenie,*
- b) presnú identifikáciu posudzovaného výrobku,*
- c) popis stavu výrobku,*
- d) výsledok posúdenia,*
- e) dátum vyhotovenia odborného posúdenia.*

Podľa § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa na odborné posúdenie, ktoré neobsahuje náležitosti podľa odseku 1, sa neprihliada.

Na základe zisteného a preukázateľného porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa a objektívnej zodpovednosti bolo účastníkovi konania listom zo dňa 30.04.2024 zaslané oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty podľa zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré účastník konania prevzal dňa 09.05.2024.

Podľa § 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.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 08.03.2024 predavačka účastníka konania uviedla, že záznam odovzdá vedeniu spoločnosti.

K predmetnému vyjadreniu správny orgán uvádza, že neobsahuje relevantnú informáciu, ktorá by mala potenciál vysvetliť správanie účastníka konania, namietať priebeh kontroly či rozporovať nedostatky zistené kontrolou. Z tohto dôvodu teda nemalo podstatný vplyv na rozhodnutie správneho orgánu.

Účastník konania vo svojom vyjadrení zo dňa 15.05.2024 k oznámeniu o začatí správneho konania uviedol, že na základe výsledkov vykonanej kontroly bola dňa 19.03.2024 spotrebiteľke vrátená suma vo výške 18,50 €, a to formou hotovosti. Túto sumu nakoniec spotrebiteľka darovala predavačke, ktorá s ňou riešila reklamáciu. Spotrebiteľke bolo zároveň vysvetlené, že z pohľadu kvality ide o štandardný výrobok, ktorý je bez väd, ale napriek tejto skutočnosti jej peniaze vracajú. Účastník konania zároveň uviedol, že odmietnutie reklamácie sa uskutočnilo na základe odborného stanoviska, v ktorom bola niekoľkokrát spomenutá predmetná reklamácia spotrebiteľky, t. j. reklamačný lístok č. 01/2024 zo dňa 24.01.2024, meno, priezvisko a adresa spotrebiteľky a reklamovaný výrobok. Podľa jeho názoru teda išlo o chybu pri písaní, keď bol pod menom vyhotoviteľa (vedúceho divízie závesov a tapiet) ponechaný omylom dátum z roku 2022. Z tohto dôvodu preto žiadal správne konanie zastaviť.

Prílohou k predmetnému vyjadreniu účastníka konania bola aj fotokópia reklamačného lístka č. 01/2024 zo dňa 24.01.2024, v ktorom bola uvedená informácia o konečnom doriešení reklamácie v nasledovnom znení: „*Reklamácia zamietnutá, vyjadrenie poslané poštou 20.2.2024. Bola vrátená hotovosť za tapetu.*“.

Správny orgán sa dôsledne oboznámil s prezentovanou obranou účastníka konania, ktorý za hlavný bod svojej obhajoby označil chybu v písaní, v rámci ktorej mal uviesť nesprávny rok. Správny orgán má za to, že účastník konania mal na mysli chybu v písaní v tom zmysle, že namiesto roka 2024 uviedol nesprávne rok 2022. Správny orgán nemohol toto tvrdenie považovať za dôveryhodné, a to z nasledujúceho dôvodu. Za predpokladu, že by účastník konania na odbornom vyjadrení vyhotovenom vedúcim divízie závesov a tapiet uviedol (podľa jeho mienky) správny rok 2024, potom by bol dátumom vyhotovenia predmetného odborného vyjadrenia deň 01.04.2024. Uvedený záver by však odporoval logike veci, resp. časovej následnosti realizovaných krokov, nakoľko predmetné odborné vyjadrenie bolo už súčasťou príloh spotrebiteľky k jej podnetu, ktorý orgánu dozoru doručila dňa 26.02.2024, t. j. pred deklarovaným dňom vyhotovenia odborného vyjadrenia. Fotokópia predmetného odborného vyjadrenia bola predložená aj inšpektorom Inšpektorátu SOI so sídlom v Trnave pre Trnavský kraj v rámci kontroly (dňa 08.03.2024), t. j. opäť pred deklarovaným dňom vyhotovenia odborného vyjadrenia. Nie je preto možné prijať záver o tom, že účastník konania pri datovaní odborného vyjadrenia urobil chybu v písaní príslušného roku. Prezentovanú obhajobu účastníka konania považuje správny orgán za účelovú.

Správny orgán posúdením rozhodných skutočností dospel k odôvodnenému záveru, že predávajúci zamietol reklamáciu spotrebiteľky bez odborného posúdenia, nakoľko predložená listina nazvaná „Zamietnutie zákaznickej reklamácie na základe odborného stanoviska zo dňa 01.04.2022“, ktorá bola vystavená Viktorom Kovácsom, vedúcim divízie závesov a tapiet DIEGO Kereskedelmi Kft, Dabas, HU, neobsahovala všetky náležitosti v zmysle § 18a ods. 1 písm. e) zákona o ochrane spotrebiteľa, a to dátum vyhotovenia odborného posúdenia. Na základe zákonného príkazu formulovaného v § 18a ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa sa na odborné posúdenie bez splnenia tejto náležitosti nemôže prihliadať.

K argumentácii účastníka konania, na základe ktorej spotrebiteľke vrátil v hotovosti kúpnu cenu, správny orgán uvádza, že následné odstránenie zistených nedostatkov je podľa § 7 ods. 3 zákona o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou účastníka konania a nie okolnosťou, ktorá by ho mohla zbaviť zodpovednosti za zistené porušenie zákona. Navyiac, vrátenie plnenia spotrebiteľke realizoval účastník konania až po uplynutí zákonnej 30-dňovej lehoty zakotvenej v § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Kontrolou bolo teda zistené a preukázané, že účastník konania síce reklamáciu spotrebiteľky v evidencii o reklamáciách riadne zaevidoval, v zákonom stanovenej lehote ju vybavil, avšak nevybavil ju riadne, t. j. v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Správny orgán považuje za potrebné zdôrazniť, že účastník konania ako predávajúci je v plnej miere zodpovedný za to, aby reklamačné konanie prebehlo v súlade so zákonom o ochrane spotrebiteľa. Uvedené sa taktiež vzťahuje na odborné posúdenie a jeho predpísané náležitosti, pričom absencia niektorej z náležitosti má za následok, že na odborné posúdenie nemožno prihliadnuť. Zodpovednosť za dodržiavanie týchto zákonných povinností nemôže účastník konania presúvať na výrobcu, resp. na iný subjekt.

Po preskúmaní predmetnej 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.

Účastník konania bol povinný vybaviť reklamáciu v zmysle požiadaviek vyplývajúcich z ustanovenia § 18 ods. 6 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré stanovuje predávajúcemu povinnosť, aby reklamáciu, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, vybavil zamietnutím len na základe odborného posúdenia spĺňajúceho všetky požiadavky, ktoré naň kladie zákonodarca v § 18a ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Dôležité je, aby bolo zachované spotrebiteľovo právo na preskúmanie reklamácie riadne a včas, t. j. pri kumulatívnom splnení oboch predpokladov.

Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri stanovení výšky sankcie zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Závažnosť porušenia povinnosti predávajúceho zamietnuť reklamáciu len na základe odborného posúdenia, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, pričom odborné posúdenie neobsahovalo dátum vyhotovenia odborného posúdenia, a teda naň nebolo možné prihliadnuť, považuje správny orgán za závažné porušenie povinnosti,

nakol'ko účastník konania uvedeným konaním porušil právo spotrebiteľky na ochranu jej ekonomických záujmov.

Spôsob porušenia povinnosti spočíval v tom, že účastník konania zamietol reklamáciu výrobku „*tapeta Wall deco 178906 rolka*“ na základe odborného posúdenia, ktorú spotrebiteľ uplatnil počas prvých 12 mesiacov od kúpy, pričom odborné posúdenie neobsahovalo dátum vyhotovenia odborného posúdenia, resp. neobsahovalo pravdivý dátum vyhotovenia posúdenia, a teda naň nebolo možné prihliadnuť.

Následkom porušenia zákazu, resp. povinností zo strany účastníka konania bolo porušenie práva na ochranu ekonomických záujmov spotrebiteľky.

Z hľadiska posúdenia miery zavinenia správny orgán prihliadol na to, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predal výrobok spotrebiteľke, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Správny orgán pri ukladaní pokuty prihliadol aj na to, že ku konkrétnemu zisteniu správneho orgánu prispel podnet spotrebiteľky, ktorý poukazoval na protiprávne konanie účastníka konania, 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, a preto rozhodol tak, ako je uvedené vo výrokovej časti tohto rozhodnutia.

Podľa § 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, nakol'ko podľa názoru správneho orgánu v danom prípade nemožno kontrolou zistené protiprávne konanie s prihliadnutím na jeho charakter, závažnosť porušenia povinností, spôsob a následky porušenia povinností, vyhodnotiť ako menej závažné porušenie povinností, a preto vo veci rozhodol tak, ako je uvedené vo výroku tohto rozhodnutia. Nakol'ko nebolo konštatované opakované porušenie povinností predávajúceho počas 12 mesiacov, správny orgán využil pri ukladaní pokuty § 24 ods. 1 pred bodkočiarkou zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pokuta bola účastníkovi konania uložená s prihliadnutím na kontrolné zistenia 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.