

SLOVENSKÁ OBCHODNÁ INŠPEKCIA
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj,
Predmestská 71, PO box 89, 011 79 Žilina

Číslo: P/0104/05/2016

Dňa: 3. 8. 2016



ROZHODNUTIE

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán podľa § 3 ods. 1, § 3 ods. 2 písm. e), § 4 ods. 1, § 4 ods. 2 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, § 20 zák. č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní, v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o správnom konaní)

r o z h o d o l t a k t o:

účastníkovi konania: **Elysee-ca s.r.o., Čadečka 2976, 022 01 Čadca**
prevádzkareň: **Elysee-ca s.r.o., Podhora 2, Ružomberok**
dátum kontroly: **6.4.2016**
IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 7 – v zmysle ktorého ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a predávajúci ju zamietol, osoba, ktorá reklamáciu vybavila je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie; ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia; ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova, znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť, keď kontrolou dňa 6.4.2016 bolo zistené, že v písomnom doklade

./.

o vybavení reklamácie zo dňa 15.1.2016 **nebolo** uvedené komu **môže** spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, v písomnom doklade o vybavení reklamácie zo dňa 4.2.2016 už predávajúci uviedol komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, spotrebiteľ zaslal výrobok na **odborné posúdenie** v zmysle ustanovenia § 2 písm. n) a v odbornom posudku číslo 12/16 zo dňa 26.2.2016 VIPO a. s., Gen. Svobodu 1069/4, 958 01 Partizánske uviedol, že chyba sa hodnotí ako **chyba vznikajúca pri výrobe obuvi v dôsledku nedodržania technologického postupu**, teda spotrebiteľ odborným posúdením preukázal **zodpovednosť predávajúceho za vady predanej veci**, znova uplatnil reklamáciu **dňa 2.3.2016**, ktorú, napriek odbornému posúdeniu, predávajúci **zamietol a neuhradil** spotrebiteľovi v lehote do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky účelne vynaložené náklady, hoci ho o to spotrebiteľ **písomne dňa 1. marca 2016 požiadal**

zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisov (ďalej len „zákon o ochrane spotrebiteľa“)

u k l a d á

účastníkovi konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 700,-**, slovom sedemsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01040516.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 6.4.2016 v prevádzke Elysee-ca s.r.o., Polhora 2, Ružomberok, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 247/2016**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:

Podľa § 3 ods. 1 zákona o správnom konaní správne orgány postupujú v konaní **v súlade so zákonmi a inými právnymi predpismi**. Sú povinné chrániť záujmy štátu a spoločnosti, práva a záujmy fyzických osôb a právnických osôb a dôsledne vyžadovať plnenie ich povinností.

Podľa § 46 zákona o správnom konaní rozhodnutie musí byť v súlade so zákonmi a ostatnými právnymi predpismi, musí ho vydať orgán na to príslušný, musí vychádzať zo spoľahlivo zisteného stavu veci a musí obsahovať predpísané náležitosti.

Podľa § 2 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa **spotrebiteľom** je fyzická osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení spotrebiteľskej zmluvy nekoná v rámci predmetu svojej podnikateľskej činnosti, zamestnania alebo povolania.

./.

Podľa § 2 písm. f) zákona o ochrane spotrebiteľa **výrobkom** je nová, použitá alebo upravená hnutelná vec, ktorá bola vyrobená, vyťažená alebo inak získaná, bez ohľadu na stupeň jej spracovania, a ktorá je určená na ponuku spotrebiteľovi alebo pri ktorej možno predpokladať, že ju spotrebiteľ použije, ak sa táto vec dodáva za odplatu alebo bezodplatne, výrobkom je aj hnutelná vec, ktorá je súčasťou alebo príslušenstvom inej hnutelnej veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa § 2 písm. l) zákona o ochrane spotrebiteľa **reklamáciou** je uplatnenie zodpovednosti za vady výrobku alebo služby.

Podľa § 2 písm. n) zákona o ochrane spotrebiteľa **odborným posúdením** je vyjadrenie znalca alebo stanovisko vydané **autorizovanou**, notifikovanou alebo akreditovanou **osobou** alebo stanovisko osoby oprávnenej výrobcom na vykonanie záručných opráv.

Podľa 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ reklamáciu výrobku uplatnil **po 12 mesiacoch od kúpy** a predávajúci **ju zamietol**, osoba, ktorá reklamáciu vybavila, je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť, **komu** môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie; ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie určenej osobe, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia; **ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova**; predávajúci je povinný **uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady** vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady; **znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť**.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ **dňa 10.12.2014** uzavrel s predávajúcim kúpnu zmluvu, predmetom ktorej bola kúpa výrobku - dámska zimná obuv - v predajnej cene **39,00 €**.

Dňa 11.1.2016 uplatnil spotrebiteľ na zakúpený výrobok reklamáciu z dôvodu, že „odlepovanie päty“.

Predávajúci reklamáciu prijal, vydal písomné potvrdenie o uplatnení reklamácie a zaevidoval ju v evidencii spotrebiteľských reklamácií pod poradovým číslom 25 s dátumom vybavenia: 15.1.2016 a spôsobom vybavenia: reklamácia zamietnutá.

Na túto reklamáciu vydal účastník konania písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ale v tomto písomnom doklade neuviedol komu môže zaslať spotrebiteľ výrobok na odborné posúdenie.

Dňa 20.1.2016 spotrebiteľ uplatnil u predávajúceho ďalšiu reklamáciu z dôvodu: „odlepovanie päty a roztrhnutie pri zipse“.

Aj túto reklamáciu účastník konania prijal a zaevidoval ju pod tým istým poradovým číslom, ako reklamáciu zo dňa 11.1.2016 – číslo 25. Jednalo sa o reklamáciu uplatnenú po uplynutí 12 mesiacov od kúpy, predávajúci vybavil reklamáciu dňa 4.2.2016 formou zamietnutia a zaslal spotrebiteľovi písomný doklad o vybavení reklamácie, v ktorom uviedol komu môže zaslať spotrebiteľ výrobok na odborné posúdenie.

./.

Spotrebiteľ teda zaslal výrobok na odborné posúdenie, ktorého výsledkom bol Odborný posudok číslo 12/16 zo dňa 26.2.2016, v ktorom VIPO a. s., Gen. Svobodu 1069/4, 958 01 Partizánske konštatoval, že vznik chýb nebol ovplyvnený spôsobom používania.

Na základe výsledkov odborného posúdenia spotrebiteľ dňa 2.3.2016 uplatnil znova reklamáciu.

Účastník konania znova uplatnenú reklamáciu zo dňa 2.3.2016 vybavil dňa 22.3.2016 zamietnutím na základe znaleckého posudku číslo 28/2016 zo dňa 10.3.2016 vypracovanom Ing. Hanou Szabovou, Horská 1308/43, 958 06 Partizánske, evidenčné číslo znalca 914385, v ktorou bolo konštatované, že „Obuv bola znehodnotená. Záruka sa nevzťahuje na poškodenie obuvi ovplyvnené spôsobom jej užívania. Reklamovaná chyba „Odlepovanie päty“ nie je technologického charakteru, nejedná sa o chybu obuvi, ale o jej poškodenie. Vznik i rozsah poškodenia obuvi bol ovplyvnený spôsobom jej užívania – spôsobom chôdze i nesprávnou voľbou veľkosti obuvi. Vplyv nesprávne zvolenej veľkosti obuvi je jednoznačný“.

Ako vyplýva z vyššie uvedených skutočností, pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa zo dňa 2.3.2016 účastník konania nedodrжал formálny postup pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií po uplynutí 12 mesiacov od kúpy, a to ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova; počas vykonávania odborného posúdenia záručná lehota neplynie. Predávajúci je povinný spotrebiteľovi uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenia reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady. Znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť a na reklamáciu zo dňa 11.1.2016 vydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ale neuviedol v ňom komu môže zaslať spotrebiteľ výrobok na odborné posúdenie.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa – **Elysee-ca s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 20.4.2016, ktorý nebol, napriek trojnásobnému pokusu o doručenie na každú známu adresu, v odbernej lehote neprevzatý.

Vo vysvetlivkách zo dňa 6.4.2016 predavačka Simona Ceciková uviedla, správny orgán cituje:

„Pri prvej reklamacii bola zákazníčka ústne informovaná o subjekte, kde si môže dať čižmy posúdiť v prípade neuznanej reklamácie. Kontaktné údaje na znalca sú vyvesené pri reklamačnom poriadku. Budem informovať majiteľa“ – koniec citátu.

Dňa 11.4.2016. bolo správnomu orgánu doručené podanie označené ako „*námietky proti opatreniam*“ zo dňa 8.4.2016. Dňa 13.4.2016 vydal správny orgán Rozhodnutie o podaných námietkach číslo 2016/1562, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 18. apríla 2016 a ktorým boli námietky zamietnuté.

Rozhodnutie o podaných námietkach číslo 2016/1562 zo dňa 13.4.2016, ktoré nadobudlo právoplatnosť dňa 18.4.2016, je nedeliteľnou súčasťou spisu číslo P/0104/05/2016.

Štatutárny zástupca účastníka konania alebo jeho zástupca na základe plnej moci, ako predávajúceho, ktorý predáva výrobky alebo poskytuje služby v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, mal možnosť podľa ustanovenia § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní vyjadriť sa k dôvodom konania, príp. navrhnúť doplnenie dokazovania, čo však v lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania a ani neskôr nevyužil. Toto rozhodnutie je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu. Jediné stanovisko, ktoré štatutárny orgán podal, boli námietky zo dňa 8.4.2016, ktoré sú predmetom Rozhodnutia o podaných námietkach zo dňa 13.4.2016. V správnom konaní sa už nevyjadroval nikto, hoci správny orgán účastníka konania výslovne na túto možnosť písomne upozornil v Oznámení o začatí správneho konania.

Správny orgán, ako orgán kontroly vnútorného trhu posudzuje formálny postup reklamačného konania a **neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie**, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Správny orgán nezasahuje do rozhodovacieho procesu účastníka konania o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie, aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote a v prípade reklamácií po uplynutí 12 mesiacov od kúpy aby bola spotrebiteľovi daná možnosť **dať si preskúmať správnosť spôsobu vybavenia reklamácie u určenej osoby a po využití tejto možnosti a preukázaní zodpovednosti predávajúceho za vady predanej veci, uhradiť spotrebiteľovi v lehote do 14 dní všetky náklady, ktoré s odborným posúdením mal priamo, alebo ich účelne vynaložiť (napr. poštovné) a ak spotrebiteľ znova uplatní, na základe výsledkov odborného posúdenia, reklamáciu, túto už nesmie predávajúci zamietnuť, a to ani vtedy, ak si on sám následne dá vyhotoviť znalecký posudok**.

Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán štátnej správy, sa pri výkone kontrolnej činnosti striktne riadi platnou právnou úpravou, ktorá vymedzuje hranice jej právomoci a kompetencie.

Slovenská obchodná inšpekcia, ako orgán dozoru, pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie **formálneho postupu** pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií a **nerieši individuálne práva a povinnosti** zmluvných strán, na čo sú **kompetentné všeobecné súdy**, ktoré jediné môžu vstúpiť do sporov zmluvných strán.

Formálny postup je **taxatívne** vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, **ktoré má kogentný charakter**. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je **výlučne predávajúci**, teda osoba, ktorá je s ním v právnom vzťahu na základe uzavretej kúpnej zmluvy v zmysle Občianskeho zákonníka.

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 7**.

Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, bez ohľadu na okolnosti, stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek a okolností prípadu.

./.

Predávajúci alebo poskytovateľ služieb je objektívne zodpovedný za to, že ním **predaný alebo zhotovený výrobok alebo služba je bezchybná**. A pokiaľ sa na výrobkoch vyskytnú vady, má spotrebiteľ, ktorý je vymedzený v ustanovení § 2 písm. a/ zákona o ochrane spotrebiteľa, **právo na uplatnenie reklamácie podľa § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 247/2016, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 6.4.2016, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole dňa 6.4.2016, námietkami zo dňa 8.4.2016 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorá v plnej miere zodpovedá **rozsahu a významu zisteného nedostatku**, ako aj tej skutočnosti, že sa jednalo o šetrenie spotrebiteľského podnetu, v ktorom **spotrebiteľ poukazoval na porušenie práv a právom chránených záujmov spotrebiteľa, na ochranu ktorých je zriadený správny orgán**.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **Elysee-ca s.r.o.** zmysle ustanovenia § 18 ods. 7 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná ak spotrebiteľ uplatnil reklamáciu po 12 mesiacoch od kúpy a účastník konania ako predávajúci ju **zamietol**, osoba, ktorá reklamáciu vybavila je povinná v doklade o vybavení reklamácie uviesť **komu** môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie. Ak je výrobok zaslaný na odborné posúdenie **určenej osobe**, náklady odborného posúdenia, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohradu na výsledok odborného posúdenia. **Ak spotrebiteľ odborným posúdením preukáže zodpovednosť predávajúceho za vadu, môže reklamáciu uplatniť znova**; predávajúci je povinný **uhradiť do 14 dní odo dňa znova uplatnenej reklamácie všetky náklady vynaložené na odborné posúdenie, ako aj všetky s tým súvisiace účelne vynaložené náklady; znova uplatnenú reklamáciu nemožno zamietnuť**.

Rozhodujúcim pre konštatovanie, či bol zákon dodržaný, alebo porušený, je stav zistený v čase kontroly.

Tým bol porušený § 18 ods. 7 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Podľa § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri určení výšky pokuty prihliada najmä na **charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti**.

Správny orgán **zhodnotil jednotlivé dôkazné prostriedky** podľa svojej úvahy, a to každý dôkaz jednotlivo a všetky dôkazy vo vzájomnej súvislosti a dospel k záveru, že porušenie povinností predávajúceho – poskytovateľa služieb bolo objektívne preukázané.

Správny orgán je viazaný **zásadou zákonnosti**, v intenciách ktorej je povinný v konaní a pri rozhodovaní zachovať procesné predpisy ako aj predpisy hmotnoprávne. Správny orgán je ďalej povinný dodržiavať **zásadu materiálnej (objektívnej) pravdy** spoločne so zásadou zákonnosti a **zásadou voľného hodnotenia dôkazov** v zmysle ustanovenia § 34 ods. 5

zákona o správnom konaní. Táto zásada vyslovuje požiadavku, podľa ktorej správny orgán je povinný zistiť skutočný stav veci, ktorý následne subsumuje pod príslušnú právnu normu zákona o ochrane spotrebiteľa.

Porušenia zákona o ochrane spotrebiteľa sa dopustil predávajúci tým, že nedodrжал formálny postup pri vybavovaní reklamácií, čo môže spotrebiteľovi sťažiť si vymáhanie jeho **oprávnení vyplývajúcich z objektívnej zodpovednosti predávajúceho za vady predávaných výrobkov a poskytovaných služieb.**

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie **objektívnu zodpovednosť** za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb **bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, ako príslušný správny orgán, preskúmal podkladový materiál v predmetnej veci v celom rozsahu a dospel k záveru, že protiprávny skutkový stav bol v tomto prípade **spoľahlivo preskúmaný.**

Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj v zmysle § 24 ods. 1 zák. č. 250/2007 Z. z. v znení neskorších predpisov ukladá za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom alebo právne záväznými aktmi Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa výrobcovi, predávajúcemu, dovozcovi, dodávateľovi alebo osobe podľa § 9a alebo § 26 pokutu **do výšky 66 400,00 €.**

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal na to, že nevybavením znova uplatnenej reklamácie, ktorej oprávnenosť bola preukázaná odborným posúdením, uznaním a neuhradením nákladov odborného posúdenia, ako i účelne vynaložených nákladov, napriek žiadosti spotrebiteľa zo dňa 1. marca 2016, bol spotrebiteľ ukrátený **na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom.**

Správny orgán prihliadol aj na skutočnosť, že predávajúci je povinný dodržiavať všetky zákonom stanovené podmienky predaja výrobkov a poskytovania služieb. Za ich dodržiavanie zodpovedá objektívne, teda bez ohľadu na akékoľvek okolnosti.

Správny orgán uložil na základe **zisteného skutkového stavu**, vychádzajúc z vyjadrenia osoby prítomnej pri kontrole dňa 6.4.2016 a obsahu námietok zo dňa 8.4.2016, ako aj zo základných zásad správneho konania, **pokutu** uvedenú vo výrokovej časti rozhodnutia,

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

Pri výške uloženej sankcie správny orgán vychádzal **z vlastných zistení a uváženia správneho orgánu aplikujúceho zákon**.

POUČENIE:

Proti tomuto rozhodnutiu je prípustné odvolanie, ktoré možno podať do 15 dní odo dňa doručenia prostredníctvom Inšpektorátu SOI so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj, Ústrednému inšpektorátu SOI v Bratislave. V prípade, že uložená pokuta nebude v stanovenej lehote zaplatená ani podané odvolanie, bude jej plnenie vymáhané v zmysle zákona. Toto rozhodnutie je preskúmateľné súdom po vyčerpaní riadnych opravných prostriedkov.