

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

Číslo: P/0222/05/2017

Dňa: 7. 9. 2017



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:

účastníčke konania: **Ing. Jana Mandová – UNI MAN, miesto podnikania:**

Námestie SR 4/4, 014 01 Bytča

prevádzkareň: **Obuv UNI – MAN, Stanislava Bíroša 660,0Bytča**

dátumy kontrol: **26.4.2017, 17.5.2017, 14.6.2017**

IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 5, v zmysle ktorého predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie, dôvody pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a kópiu dokladu o vybavení reklamácie, keď kontrolám dňa 26.4.2017, dňa 17.5.2017 a dňa 14.6.2017 pri reklamáciách evidovaných pod číslami 45/2016, 46/2016, 48/2016, 50/2016, 56/2016, 59/2016, 60/2016, 61/2016, 63/2016, 64/2016, 65/2016, 66/2016, 4/2017, 5/2017, 10/2017 a 11/2017 neboli predložené na požiadanie kópie potvrdení o prijatí reklamácií a ani kópie písomných dokladov o ich vybavení,

./.

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4, v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolami dňa 26.4.2017, dňa 17.5.2017 a dňa 14.6.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií evidovaných pod číslami 48/2016, 49/2016, 51/2016, 56/2016, 63/2016, 65/2016, 1/2017, 2/2017, 3/2017, 5/2017, 7/2017, 8/2017 a 9/2017 predávajúca **nedodržala zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní**,

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolami dňa 26.4.2017, dňa 17.5.2017 a dňa 14.6.2017 bolo zistené, že na spotrebiteľské reklamácie evidované pod číslami 48/2016, 49/2016, 51/2016, 56/2016, 63/2016, 65/2016, 1/2017, 2/2017, 3/2017, 5/2017, 7/2017, 8/2017 a 9/2017 neboli vydané písomné doklady o vybavení reklamácií **v lehote do 30 dní od doby ich uplatnenia**

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

u k l a d á

účastníčke konania podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa pokutu vo výške **€ 700,-**, slovom sedemsto eur, ktorú je účastníčka konania povinná 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-02220517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 26.4.2017, dňa 17.5.2017 a dňa 14.6.2017 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontroly v prevádzke Obuv UNI – MAN, Stanislava Bíroša 660, Bytča, pri ktorých boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúca:

Nezabezpečili ste dodržiavanie povinností predávajúcej:

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, vyťažaná 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 hnutelne 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 § 18 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný na požiadanie orgánu dozoru preukázať **kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie**, dôvody pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a **kópiu dokladu o vybavení reklamácie**.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa osobitných predpisov - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv uplatňuje, určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, 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.

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia lebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný **o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**.

Pri výkone kontrol bolo v rámci predloženej evidencie o reklamáciách a dokladov o prijatí a vybavení reklamácií za obdobie od 1.10.2016 do 31.12.2016 a za obdobie od 01.01.2017 do 31.03.2017 zistené, že v prípade 13 spotrebiteľských reklamácií uplatnených na obuv, tieto neboli vybavené predávajúcim v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa ich uplatnenia a v tejto lehote predávajúci nevydal písomný doklad o ich vybavení.

Jednalo sa o nasledovné reklamačné konania:

Evidencia o reklamáciách obdobie **od 1.10.2016 do 31.12.2016**:

1. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **48/2016**, ktorá bola uplatnená dňa 10.10.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená výmenou výrobku dňa 10.11.2016 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
2. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **49/2016**, ktorá bola uplatnená dňa 11.10.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 18.11.2016 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
3. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **51/2016**, ktorá bola uplatnená dňa 28.10.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená odovzdaním opraveného výrobku dňa 30.11.2016 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
4. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **56/2016**, ktorá bola uplatnená dňa 02.11.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená odôvodnením zamietnutím dňa 05.12.2016 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
5. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **63/2016**, ktorá bola uplatnená dňa 30.11.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 18.01.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
6. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **65/2016**, ktorá bola uplatnená dňa 12.12.2016. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 17.01.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.

Evidencia o reklamáciách obdobie **od 01.01.2017 do 31.03.2017**:

7. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **1/2017**, ktorá bola uplatnená dňa 30.01.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 24.03.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
8. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **2/2017**, ktorá bola uplatnená dňa 30.01.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 21.03.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
9. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **3/2017**, ktorá bola uplatnená dňa 01.02.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 20.03.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
10. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **5/2017**, ktorá bola uplatnená dňa 03.02.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 30.03.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
11. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **7/2017**, ktorá bola uplatnená dňa 22.02.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 01.04.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
12. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **8/2017**, ktorá bola uplatnená dňa 20.03.2017. Predmetná reklamácia nebola v čase kontroly vybavená žiadnym spôsobom a nebol vydaný písomný doklad o jej vybavení.
13. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **9/2017**, ktorá bola uplatnená dňa 23.03.2017. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 02.05.2017 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.

Účastníčka konania týmto konaním pri vybavovaní vyššie uvedených reklamácií zaevidovaných pod poradovými číslami 48/2016, 49/2016, 51/2016, 56/2016, 63/2016, 65/2016, 1/2017, 2/2017, 3/2017, 5/2017, 7/2017, 8/2017 a 9/2017 nedodrжала formálny postup pri vybavovaní reklamácií, a to: **vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní a vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.**

Ďalej bolo kontrolami zistené, že pri reklamáciách evidovaných pod číslami 45/2016, 46/2016, 48/2016, 50/2016, 51/2016, 56/2016, 59/2016, 60/2016, 61/2016, 63/2016, 64/2016, 65/2016, 66/2016 a 4/2017, 5/2017, 10/2017 a 11/2017, účastníčka konania **nepreukázala na požiadanie orgánu dozoru kópie potvrdení o prijatí týchto reklamácií a kópie dokladov o ich vybavení.**

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastníčka konania pri vybavovaní vyššie uvedených spotrebiteľských reklamácií z roku 2016 a 2017 reklamácie **nedodržala formálny postup** pri vybavovaní reklamácií, a to poučiť spotrebiteľa o jeho právach v zmysle § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, určiť spôsob vybavenia reklamácie ihneď, v zložitejších prípadoch do 3 pracovných dní, po určení spôsobu vybavenia vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní, a to jedným zo spôsobov uvedených taxatívne v ustanovení § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa a vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia. Taktiež nepredložila orgánu dozoru požadované kópie dokladov o prijatí a vybavení vyššie citovaných reklamácií.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúca v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **Ing. Jana Mandová.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníčke konania listom zo dňa 8.8.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 11.7. 2017, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 26.4.2017 účastníčka konania uviedol, správny orgán cituje:
„Požadované náležitosti predložím v dohodnutom termíne“ - koniec citátu.

Vo vyjadrení zo dňa 17.5.2017 účastníčka konania uviedol, správny orgán cituje:
„Predchádzajúca zamestnankyňa mi doklady o prijatí vybavení reklamácií vyhodila. Tieto si už teraz odkladáme. Nedodržanie lehôt na vybavenie reklamácií vzniklo tým, že som zákazníkov telefonicky informovala o vybavení reklamácií, ale oni sa dostavili až po lehote. Záznam som osobne prevzala“ koniec citátu.

Vo vyjadrení zo dňa 14.6.2017 účastníčka konania uviedol, správny orgán cituje:
„Záznam som osobne prevzala a pri reklamácii 5/2017 boli spotrebiteľovi vrátené peniaze“
- koniec citátu.

Slovenská obchodná inšpekcia **nerieši spory** medzi účastníkmi zmlúv, ani **neukladá zmluvným stranám, ako majú postupovať**, aby boli dodržané všetky práva a povinnosti každej zmluvnej strany paritne.

Pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie **formálneho postupu** pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda **nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán**, o čom **rozhodujú príslušné súdy.**

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 uzavretých **zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka**.

Predávajúca je zodpovedná za vybavenie reklamácie a je povinná objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 4, ods. 5 a ods. 9**.

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 a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek.

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**.

V zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka vyplýva, že rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie je vytknutie vady a keďže toto právo sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bol výrobok zakúpený, musí spotrebiteľ zároveň preukázať, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho. Teda v prípade, že spotrebiteľ vytkne vady a zároveň preukáže, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho, jedná sa o skutočnosti **rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie a začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie**. Doklady, ktoré predávajúci je povinný predložiť orgánu dozoru sú základom pre objektivizáciu tvrdení druhej strany zmluvy – kupujúceho – spotrebiteľa, je mimoriadne dôležité mať tieto doklady k dispozícii a dať ich orgánu dozoru na nahliadnutie, a to nielen z hľadiska práv spotrebiteľa, ale aj hájenia vlastných ekonomických záujmov.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálny postup reklamačného konania a **neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie**, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote, aby bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a aby boli k nahliadnutiu kópie potvrdení o prijatí reklamácií a kópie písomných dokladov o vybavení reklamácií.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 26.4.2017, dňa 17.5.2017 a dňa 14.6.2017, **vyjadreniami** účastníčky konania zo dňa 26.4.2017, dňa 17.5.2017 a dňa 14.6.2017, predloženými **dokladmi** a uložil účastníčke konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, ako aj z okolností prípadu.

./.

Ako predávajúca podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste zmysle ustanovenia § 18 ods. 4, ods. 5 a ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy, povinná poučiť spotrebiteľa o jeho právach vyplývajúcich z príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv si uplatňuje určitý spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; **po určení spôsobu vybavenia reklamácie ste povinná vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; ďalej ste povinná vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** a na požiadanie orgánu dozoru preukázať **kópiu potvrdenia o prijatí reklamácie**, dôvody pre ktoré nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie ihneď a pre ktoré nie je reklamáciu možné vybaviť ihneď po určení spôsobu vybavenia reklamácie, zaslanie alebo výsledky odborného posúdenia a **kópiu dokladu o vybavení reklamácie**.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4, ods. 5 a ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Na základe § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri určení 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 dopustila predávajúca tým, že nedodržala 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**.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadal na to, že nevybavením reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote a nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie, bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácií spôsobom ustanoveným zákonom.

./.

Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastníčka konania ako predávajúca, ktorá 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 uložil na základe zisteného skutkového stavu, vychádzajúc z vyjadrení účastníčky konania zo dňa 26.4.2017, dňa 17.5.2017 a dňa 14.6.2017, predložených písomných dokladov, 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.

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

Číslo: P/0225/05/2017

Dňa: 8. 9. 2017



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: **Rastislav Š u b j a k – Rašub, miesto podnikania:**
Vojtaššákova 644, 027 44 Tvrdošín

prevádzkareň: **RASUB Kúpeľne, Vojtaššákova 644, Tvrdošín**

dátum kontroly: **28.6.2017**

IČO:

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4, v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 28.6.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľskej reklamácie zo dňa 1.5.2017 predávajúci **nedodržel zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní, keď táto reklamácia nebola vybavená ani v čase kontroly správneho orgánu dňa 28.6.2017,**

./.

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 28.6.2017 bolo zistené, že na spotrebiteľskú reklamáciu zo dňa 1.5.2017 nebol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie **v lehote do 30 dní od doby jej uplatnenia,**

pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a túto predložiť na požiadanie správneho orgánu na nahliadnutie; evidencia reklamácií musí obsahovať údaje o **dátume** uplatnenia reklamácie, **dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo** dokladu o uplatnení reklamácie; pri kontrole dňa 28.6.2017 **bola** na vyzvanie správneho orgánu predložená **evidencia** spotrebiteľských reklamácií na rok 2017, spotrebiteľská reklamácia zo dňa 1.5.2017 v nej však **nebola vôbec zaevidovaná**, čím neslúžila svojmu základnému účelu, t. j. správneho orgánu na preverenie formálneho postupu pri vybavovaní reklamácie

zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa v znení neskorších predpisom (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 **€ 500,-**, slovom päťsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty poštovou poukázkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-02250517.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.6.2017 v prevádzke RASUB Kúpeľne, Vojskáckova 644, Tvrdošín, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 507/2017**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Nezabezpečili ste 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. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **predávajúcim** sa rozumie 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.

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 § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach podľa osobitných predpisov - § 622 a § 623 Občianskeho zákonníka, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv uplatňuje, určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, 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.

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa vybavením reklamácie je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia lebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podľa § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný **o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a túto predložiť na požiadanie správneho orgánu na nahliadnutie. Evidencia reklamácií musí obsahovať údaje **o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie**.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľ si **dňa 4. apríla 2016** zakúpil u predávajúceho výrobok – „vaňová zástena Torrenta PND 120 cm/prevedenie ľavé, sklo čierne“ **v predajnej cene 253,69 € + 11,- € doprava**. Predávajúci vystavil faktúru č.0160623 zo dňa 4. apríla 2016 na sumu 264,70 € a spotrebiteľ kúpnu cenu zaplatil dňa 4.4.2016 v hotovosti.

Dňa **1. mája 2017** si spotrebiteľ uplatnil na predmetný výrobok formou emailu na emailovú adresu predávajúceho - reklamacie@rasub.sk reklamáciu, z dôvodu, že po necelom roku používania sa predralo tesnenie v spodnej časti otvárania, čo spôsobuje zatekanie vody cez tesnenie. Prílohu emailu tvorí technický výkres k výrobku a fotodokumentácia výrobku.

Pri výkone kontrole bolo zistené, že predávajúci reklamáciu predávajúci **nezaevidoval** v evidencii spotrebiteľských reklamácií, hoci túto v roku 2017 vedie a predložil ju správne orgánu na nahliadnutie.

Zároveň táto nebola zo strany predávajúceho vybavená v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nebol vydaný písomný doklad o jej vybavení. Reklamácia spotrebiteľa zo dňa 1. mája 2017 nebola vybavená do času kontroly správneho orgánu.

Účastník konania týmto konaním pri vybavovaní reklamácie uplatnenej spotrebiteľom emailom zo dňa 1. mája 2017 nedodržel **formálny postup** pri jej vybavovaní, a to: po určení spôsobu vybaviť reklamáciu spotrebiteľa v lehote, ktorá nesmie byť dlhšia ako 30 dní jedným zo spôsobov taxatívne uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa; vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v evidencii spotrebiteľských reklamácií uviesť všetky uplatnené spotrebiteľské reklamácie s uvedením dátumu uplatnenia, dátumu a spôsobu vybavenia a poradového čísla dokladu o uplatnení reklamácie.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci v zmysle ustanovenia § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa - **Rastislav Šubjak – Rašub**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 9.8.2017, ktorý bol riadne doručený dňa 14.8. 2017, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

O vysvetlivkách zo dňa 26.8.2017 vedúca prevádzky Mária Šubjaková uviedla, správny orgán cituje:

„Od začiatku komunikácie s pánom L., sme sa bavili o objednaní náhradného dielu. Neskôr sme ho poprosili, aby poslal oficiálnu reklamáciu na mail reklamacie@rasub.sk Tam som mail buď prehliadla, alebo mi bol hodený do koša ako spam. Pri dnešnej kontrole sme dohľadávali mail aj s kolegom a kolegovi bol zaslaný v prílohe mail, ktorý vraj zasielal na reklamácie. Vzhľadom k tomu, že ja som mail nemala, nemohla som reklamáciu zaevidovať. Predmetnom maili nám zákazník neposlal ani doklad o kúpe, čo som aj predložila kontrole. V prílohe boli obrázky poškodenej časti. Všetky prílohy som predložila“ - koniec citátu.

Účastník 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.

Stanovisko správneho orgánu k vysvetlivkám zo dňa 26.8.2017:

Bolo preukázané, že spotrebiteľ uplatnil e-mailovou formou reklamáciu na adresu: reklamacie@rasub.sk dňa 1.5.2017 o 11:27:40 hod. Táto e-mailová adresa je určená na uplatňovanie reklamácií a nie je už vecou spotrebiteľa, ako si predávajúci administratívne zabezpečí všetky požadované formálne náležitosti v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa. Navyše, v e-maile zo dňa 28.4.2017 o 7:11 hod. bol spotrebiteľ výslovne informovaný, že „*ak chcete niečo reklamovať, nech sa páči poslať reklamáciu na mail reklamacie@rasub.sk spolu s priloženým dokladom o zakúpení*“. Podľa predložených dokladov spotrebiteľ viackrát komunikoval so zamestnancom predávajúceho, teda účastníkovi konania muselo byť jasné, že spotrebiteľ je jeho zákazník a ak spotrebiteľ nepriložil k uplatneniu reklamácie doklad o zaplatení faktúry číslo 10160623 zo dňa 4. apríla 2014 na sumu 264,70 €, mal účastník konania povinnosť vyzvať spotrebiteľa na odstránenie nedostatku.

Slovenská obchodná inšpekcia, ako **orgán štátnej správy**, sa pri svojej kontrolnej činnosti striktnie riadi platnou právnou úpravou, ktorá vymedzuje hranice jej právomoci a kompetencie tak, ako to vyplýva zo zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa v znení neskorších predpisov. Maximálna zákonná lehota na vybavenie reklamácie je 30 dní odo dňa jej uplatnenia a za splnenie tejto lehoty objektívne zodpovedá predávajúci – účastník konania. Lehotu nie je možné predĺžiť, **má prekluzívny charakter** a po jej uplynutí má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie tejto lehoty je predávajúci – účastník konania.

Zistenia z kontroly správneho orgánu dňa 28.6.2017, podložené písomnými dokladmi zo strany spotrebiteľa, ako aj účastníka konania, sú objektívne a zodpovedajú materiálnej pravde.

Slovenská obchodná inšpekcia **nerieši spory** medzi účastníkmi zmlúv, ani **neukladá zmluvným stranám, ako majú postupovať**, aby boli dodržané všetky práva a povinnosti každej zmluvnej strany paritne.

Pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie **formálneho postupu** pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda **nerieši individuálne práva a povinnosti** zmluvných strán, o čom **rozhodujú príslušné súdy**.

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 uzavretých **zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka**.

Predávajúci je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 4, ods. 9 a ods. 10**.

./.

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 a stupeň prípadného subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek.

Predávajúci objektívne zodpovedný za to, že ním **predaný výrobok je bezchybný**. A pokiaľ sa na výrobku 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**.

V zmysle príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka vyplýva, že rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie je vytknutie vady a keďže toto právo sa uplatňuje u predávajúceho, u ktorého bol výrobok zakúpený, musí spotrebiteľ zároveň preukázať, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho. Teda v prípade, že spotrebiteľ vytkne vady a zároveň preukáže, že ide o výrobok zakúpený u predávajúceho, jedná sa o skutočnosti **rozhodujúce pre uplatnenie reklamácie a začiatok plynutia lehoty na vybavenie reklamácie**.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán kontroly vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa posudzuje formálny postup reklamačného konania a **neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie**, t. j. či reklamácia bola alebo nebola opodstatnená. Rovnako nezasahuje do rozhodnutia o vybavení reklamácie. Zo strany správneho orgánu je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote, aby bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a aby bola vedená evidencia spotrebiteľských reklamácií s uvedením všetkých uplatnených spotrebiteľských reklamácií s taxatívne stanovenými náležitosťami, nakoľko práve evidencia spotrebiteľských reklamácií slúži správneho orgánu ako zdroj informácií v procese posudzovania dodržiavania formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 507/2017, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 28.6.2017, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole dňa 28.6.2017, predloženými **listinnými dôkazmi** a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľ sa musel obrátiť na správny orgán so žiadosťami o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov**.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **ste** zmysle ustanovenia § 18 ods. 4, ods. 9 a ods. 10 vyššie citovanej právnej úpravy, povinný poučiť spotrebiteľa o jeho právach vyplývajúcich z príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka, na základe rozhodnutia spotrebiteľa, ktoré z týchto práv si uplatňuje určitý spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; **po určení spôsobu vybavenia reklamácie ste povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia**

./.

reklamácie; ďalej ste povinný vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a viesť evidenciu spotrebiteľských reklamácií a túto predložiť na požiadanie správneho orgánu na nahliadnutie; evidencia reklamácií musí obsahovať údaje **o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie** a musí byť v nej zaevidovaná **každá** uplatnená reklamácia.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4, ods. 9 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Na základe § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri určení 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 tím, že nedodržel 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 reklamácie v zákonom stanovenej 30 dňovej lehote a nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie bol spotrebiteľ ukrátený na jeho práve na riadne vybavenie reklamácie spôsobom ustanoveným zákonom.

Pri určovaní výšky pokuty ďalej vzal správny orgán do úvahy aj skutočnosť, že neúvedením upatnenej reklamácie v evidencii spotrebiteľských reklamácií predávajúci aj sťažil činnosť správneho orgánu, nakoľko táto plní funkciu zdroja informácií pre kontrolné orgány pri zisťovaní závažnosti ohrozenia oprávnených záujmov spotrebiteľov v prípade výskytu väd výrobkov alebo služieb.

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 iba z vyjadrenia osoby prítomnej pri kontrole dňa 28.6.2017, z predložených písomných dôkazov, 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.

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

Číslo: P/0206/05/2017

Dňa: 12. 9. 2017



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 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zák. SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení zák. 397/2008 Z. z. a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (**d'alej len zákon o ochrane spotrebiteľa**) a podľa § 46 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov

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

účastníkovi konania: **CCC Slovakia, s.r.o., sídlo: Kopčianska 10, 851 01 Bratislava**

prevádzkareň: **CCC, OC Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **28.4.2017, 12.5.2017**

IČO:

./.

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **po určení spôsobu vybavenia reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr; vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď bolo kontrolou u účastníka konania - predávajúceho: *CCC Slovakia, s.r.o., sídlo: Kopčianska 10, 851 01 Bratislava* v prevádzkarni: *CCC, OC Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina* zistené, že predávajúci

1. reklamáciu obuvi SPRANDI CP49-7223, evidovanú pod číslom 18/10/2016, číslo reklamácie: R58465166906 uplatnenú dňa 9.10.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 10.11.2016 spôsobom „výrobok opravený“

2. reklamáciu obuvi LASOCKI YOUNG CB-A57-01, evidovanú pod číslom 19/11/16, číslo reklamácie: R65663979503 uplatnenú dňa 16.11.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 17.12.2016 spôsobom „výrobok opravený“

3. reklamáciu obuvi GINO LANETTI MP07-2930, evidovanú pod číslom 19/12/16, číslo reklamácie R70306485114 uplatnenú dňa 8.12.2016 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 8.1.2017 spôsobom „zamietnutie, zn. posudok“

4. reklamáciu obuvi LASOCKI COMFORT RST-4711-01, evidovanú pod číslom 39/1/17, číslo reklamácie R5272638951 uplatnenú dňa 27.1.2017 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 5.3.2017 spôsobom „výrobok vymenený“

5. reklamáciu obuvi JENNY FAIRY WYL0192-1, evidovanú pod číslom 06/03/17, číslo reklamácie R12238920807 uplatnenú dňa 4.3.2017 nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 19.4.2017 spôsobom „výrobok opravený“

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 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**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci u reklamácie obuvi GINO LANETTI MP07-2930, evidovanej pod číslom 19/12/16, číslo reklamácie R70306485114 uplatnenej dňa 8.12.2016 v doklade o vybavení reklamácie (uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, t. j. 29.11.2015) neuviedol osobu komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie

- pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa

• **vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci
1. u reklamácie obuvi SPRANDI CP49-7223, evidovanej pod číslom 18/10/2016, číslo reklamácie: R58465166906 uplatnenej dňa 9.10.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

2. u reklamácie obuvi LASOCKI YOUNG CB-A57-01, eidovanej pod číslom 19/11/16, číslo reklamácie: R65663979503 uplatnenej dňa 16.11.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

3. u reklamácie obuvi GINO LANETTI MP07-2930, eidovanej pod číslom 19/12/16, číslo reklamácie R70306485114 uplatnenej dňa 8.12.2016 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

4. u reklamácie obuvi LASOCKI COMFORT RST-4711-01, eidovanej pod číslom 39/1/17, číslo reklamácie R5272638951 uplatnenej dňa 27.1.2017 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie

5. u reklamácie obuvi JENNY FAIRY WYL0192-1, eidovanej pod číslom 06/03/17, číslo reklamácie R12238920807 uplatnenej dňa 4.3.2017 nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

• **pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa**

-predložiť na požiadanie orgánu dozoru evidenciu o reklamáciách na nazretie, ktorá musí obsahovať aj údaj o dátume vybavenia reklamácie, keď bolo vyššie uvedenou kontrolou zistené, že predávajúci na požiadanie orgánu dozoru predložil evidenciu o reklamáciách, v ktorej nebol uvedený údaj o dátume vybavenia týchto reklamácií:

1. u reklamácie obuvi CLARA BARSON, eidovanej pod číslom 33/11/16, číslo reklamácie R66856165346 uplatnenej dňa 22.11.2016

2. u reklamácie obuvi JENNY FAIRY, eidovanej pod číslom 34/11/16, číslo reklamácie R67034557964 uplatnenej dňa 22.11.2016

3. u reklamácie obuvi LASOCKI, eidovanej pod číslom 9/12/16, číslo reklamácie R69476256676 uplatnenej dňa 4.12.2016

4. u reklamácie obuvi JENNY FAIRY, eidovanej pod číslom 12/12/16, číslo reklamácie R69609875729 uplatnenej dňa 5.12.2016

5. u reklamácie obuvi ACTION BOY, eidovanej pod číslom 14/12/16, číslo reklamácie R69913738432 uplatnenej dňa 6.12.2016

6. u reklamácie obuvi JENNY FAIRY, eidovanej pod číslom 38/1/17, číslo reklamácie R5274086990 uplatnenej dňa 26.2.2017

7. u reklamácie obuvi JENNY FAIRY, eidovanej pod číslom 23/2/17, číslo reklamácie R8587162468 uplatnenej dňa 13.2.2017

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **€ 1 000,-**, slovom jedentisíc eur, ktorú je účastník konania povinný (á) 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-02060517.

./.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 28.4.2017 a 12.5.2017 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: CCC, OC Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastníka konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho:

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. Po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.

V zmysle § 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

V zmysle § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

V zmysle § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie orgánu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a o spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou u účastníka konania - predávajúceho: CCC Slovakia, s.r.o., sídlo: Kopčianska 10, 851 01 Bratislava v prevádzkarni: CCC, OC Dubeň, Vysokoškolákov 52, Žilina zistené, že:

1. reklamáciu obuvi SPRANDI CP49-7223, evidovanú pod číslom **18/10/2016**, číslo reklamácie: **R58465166906** uplatnenú dňa 9.10.2016 **predávajúci nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 10.11.2016 spôsobom „výrobok opravený“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

2. reklamáciu obuvi LASOCKI YOUNG CB-A57-01, evidovanú pod číslom **19/11/16**, číslo reklamácie: **R65663979503** uplatnenú dňa **16.11.2016** **predávajúci nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 17.12.2016 spôsobom „výrobok opravený“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

3. reklamáciu obuvi GINO LANETTI MP07-2930, evidovanú pod číslom **19/12/16**, číslo reklamácie **R70306485114** uplatnenú dňa **8.12.2016** **predávajúci nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 8.1.2017 spôsobom „zamietnutie, zn. posudok“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**; zároveň bolo zistené, že **v doklade o vybavení reklamácie** (uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy, t. j. 29.11.2015) **predávajúci neuviedol osobu komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie**

4. reklamáciu obuvi LASOCKI COMFORT RST-4711-01, evidovanú pod číslom **39/1/17**, číslo reklamácie **R5272638951** uplatnenú dňa **27.1.2017** **predávajúci nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 5.3.2017 spôsobom „výrobok vymenený“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**

5. reklamáciu obuvi JENNY FAIRY WYL0192-1, evidovanú pod číslom **06/03/17**, číslo reklamácie **R12238920807** uplatnenú dňa **4.3.2017** **predávajúci nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď táto reklamácia bola vybavená až dňa 19.4.2017 spôsobom „výrobok opravený“, **a predávajúci nevydal písomný doklad o vybavení tejto reklamácie v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**.

Kontrolou bolo taktiež zistené, že **evidencia o reklamáciách neobsahovala pri nižšie uvedených reklamáciách dátum vybavenia reklamácie**.

Jednalo sa o tieto reklamácie uplatnené v roku 2016 a v roku 2017.:

1. reklamácia obuvi CLARA BARSON, evidovaná pod číslom **33/11/16**, číslo reklamácie **R66856165346** uplatnená dňa **22.11.2016**

2. reklamácia obuvi JENNY FAIRY, evidovaná pod číslom **34/11/16**, číslo reklamácie **R67034557964** uplatnená dňa **22.11.2016**

3. reklamácia obuvi LASOCKI, evidovaná pod číslom **9/12/16**, číslo reklamácie **R69476256676** uplatnená dňa **4.12.2016**

4. reklamácia obuvi JENNY FAIRY, evidovaná pod číslom **12/12/16**, číslo reklamácie **R69609875729** uplatnená dňa **5.12.2016**

5. reklamácia obuvi ACTION BOY, evidovaná pod číslom **14/12/16**, číslo reklamácie **R69913738432** uplatnená dňa **6.12.2016**

6. reklamácia obuvi JENNY FAIRY, evidovaná pod číslom **38/1/17**, číslo reklamácie **R5274086990** uplatnená dňa **26.2.2017**

7. reklamácia obuvi JENNY FAIRY, evidovaná pod číslom **23/2/17**, číslo reklamácie **R8587162468** uplatnená dňa **13.2.2017**.

Za zistené nedostatky, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci: **CCC Slovakia, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 26.7.2017 (ktorá bola doručená dňa 27.7.2017 do elektronickej schránky účastníka konania na základe elektronickej doručky z tohto dátumu) oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 28.4.2017 vedúca predajne p. Elena Jančiová uviedla: „*Inšpekčný záznam som prevzala. Ku kontrole som predložila požadovanú evidenciu o reklamáciách aj príslušné doklady, ktoré máme na predajni k dispozícii.*“

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 12.5.2017 vedúca predajne p. Elena Jančiová uviedla: „*Inšpekčný záznam som prevzala. Ku kontrole som pripravila požadované doklady. K zisteným nedostatkom sa žiaľ neviem vyjadriť, nakoľko v pozícii vedúcej som v tejto predajni od 01.04.2017 a predtým som bola na inej predajni.*“

Dňa 16.5.2017 bol správny orgán z e-mailovej adresy alena.langova@ccc.eu doručený e-mail, v ktorom p. Ing. Alena Langová, Operations & Marketing Manager, CCC Slovakia, s.r.o. (CCC Capital Group) uviedla: „*Dobrý deň, vo štvrtok 12.5.2017 v našej predajni CCC v OC Átrium Dubeň v Žiline vykonali inšpektori SOI (pravdepodobne bolo myslené kontrolu) súčasťou ktorej bolo aj ukončenie kontroly začatej dňa 28.4.2017, ktorá bola zameraná na správne označenia obuvi a vybavenia spotrebiteľských reklamácií.*

Kontrolu vykonali inšpektori: č. p. 623, č. opráv. 36/5/53/3017.

Voči záverom kontroly nemáme námietky, dovoľujeme si Vás len informovať, že na základe výsledkov kontroly sme zaviedli nasledovné opatrenia platné pre celú predajnú sieť CCC na Slovensku:

- *Každému zákazníkovi popri telefonickej informácii zasielame aj písomnú informáciu o vybavení jeho reklamácie do 30 dní odo dňa jej prijatia*
- *Všetky reklamácie prijaté po 12 mesiacoch od kúpy tovaru uznávame.*

S úctou

Ing. Alena Langová

Operations & Marketing Manager, CCC Slovakia, s.r.o. (CCC Capital Group)

e-amil: alena.langova@ccc.eu ...“

Správny orgán na margo vyššie uvedeného dodáva, že hodnotí pozitívne deklarovanie odstránenia zistených nedostatkov, ale zároveň konštatuje, že v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, je účastník konania ako kontrolovaná osoba, povinný v určenej lehote odstrániť zistené nedostatky, ich príčiny a vykonať okamžite nevyhnutné opatrenia na ich odstránenie a podať o nich a o ich výsledkoch v určenej lehote správu orgánu dozoru a preto následné deklarovanie vykonanie nápravy nemožno vnímať ako liberačný dôvod zo zisteného protiprávneho konania účastníka konania. Orgán dozoru má za to, že zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili vznik nedostatkov, vyjadrenie zamestnanca účastníka konania nie je dôvodom vyvinenia sa za ich zistenie, nakoľko neboli žiadnym relevantným spôsobom nepochybné výsledky kontroly zo dňa 28.4.2017 a 12.5.2017, ktoré považuje správny orgán za nepochybne preukázané. Preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správnomu orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, ktorých účelom je zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu - priemerného spotrebiteľa, vydáva enunciat v znení, ako je uvedené vyššie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4, § 18 ods. 7, § 18 ods. 9 a 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinností a spôsob a následky porušenia povinností, spočívajúcim v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinností zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorých upieral spotrebiteľovi právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov, keď nevybavil reklamácie spotrebiteľov v lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia, v doklade o zamietnutí reklamácie (uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy) neuviedol, komu môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie, ďalej nevydal písomné doklady o vybavení reklamácií v tejto lehote a nevedol evidenciu o reklamáciách so všetkými požadovanými náležitosťami. Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce jednak v porušení práva spotrebiteľa na informácie a práva na ochranu jeho ekonomických záujmov, čoho následkom mohla byť priama majetková ujma na strane spotrebiteľa, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcich povinností účastníka konania. Po zohľadnení neposkytnutých informácií, ako aj nesplnení si povinností po uplatnení si práva zo zodpovednosti za vady na výrobku spotrebiteľom, vrátane miery v akej sú spôsobilé ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva, nemožno uvedené konanie účastníka konania považovať za zanedbateľné porušenie zákona. Z hľadiska miery zavinenia správny orgán prihliadol i na tú skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky

konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie. Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.

Konaním účastníka konania došlo k zásahu do práv spotrebiteľov, a to vo vzťahu k vybavovaniu reklamácií spotrebiteľov, čím mohla byť spotrebiteľom pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, spôsobená ekonomická ujma tým, že spotrebiteľ má, po nesplnení si povinnosti predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia, právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Neinformovaním spotrebiteľa v doklade o zamietnutí reklamácie uplatnenej po 12 mesiacoch od kúpy o osobe, ktorej môže spotrebiteľ zaslať výrobok na odborné posúdenie môže dôjsť zo strany spotrebiteľa k nevyužitiu tejto možnosti, čo by mohlo mať za následok prípadné oslabenie jeho dôkaznej pozície nezabezpečením si posúdenia u osoby stanovenej predávajúcim. Nevydaním písomného dokladu o spôsobe vybavenia reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia, ako aj nepredložením evidencie o reklamáciách s požadovanými údajmi, došlo k porušeniu správnym orgánom kontrolovaných povinností, chránených zákonom, ktoré sa týkali formálneho postupu reklamačného konania, čoho následkom môže byť aj sťaženie pozície spotrebiteľa pri domáhaní sa jeho práv na všeobecnom súde odporcu.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa (od nadobudnutia jeho účinnosti), od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Pri stanovení výšky postihu zbral správny orgán do úvahy všetky vyjadrenia zamestnanca účastníka konania.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie a na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý. Konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa a k zhoršeniu postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy.

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.

Správny orgán v zmysle § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, ukladá predávajúcemu, ktorý porušil svoje povinnosti ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Keďže správny orgán napriek uvedenému uložil pokutu v spodnej hranici zákonnej sadzby, má za to, že pokuta uložená v tejto výške je vzhľadom na jej represívno-výchovnú funkciu, ako aj s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, pokutou primeranou a zároveň pokutou zodpovedajúcou zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona.

POUČENIE:

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

Číslo: P/0173/05/2017

Dňa: 24. 8. 2017



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

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

účastníkovi konania: **DEK Martin, s.r.o., Hôrky 230, Hôrky**
kontroly boli vykonané v kancelárii spoločnosti na adrese Jánošíkova 264, Žilina
dátumy kontrol: **28.03.2017 a 26.04.2017**
IČO:

- 1. pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 4, v zmysle ktorého je predávajúci povinný po určení spôsobu vybavenia reklamácie reklamáciu vybaviť ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolami v dňoch 28.03.2017 a 26.04.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií spotrebiteľov Ing. I.B a Ing. S.B. uplatnených v dňoch 15.08.2016, 06.07.2016 a 05.09.2016 predávajúci nedodrжал zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní na ich vybavenie.**

./.

2. **pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 –** v zmysle ktorého je predávajúci o vybavení reklamácie povinný vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolami dňa 28.03.2017 a 26.04.2017 bolo zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií spotrebiteľov Ing. I.B a Ing. S.B. uplatnených v dňoch 15.08.2016, 06.07.2016 a 05.09.2016 predávajúci **nevydal v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa ich uplatnenia písomný doklad o vybavení predmetných reklamácií**

3. **pre porušenie povinností predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 -** v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách, ktorá musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie, **keď evidencia spotrebiteľských reklamácií neobsahovala údaje o dátume a spôsobe vybavenia reklamácií** spotrebiteľov Ing. I.B a Ing. S.B. uplatnených v dňoch 15.08.2016, 06.07.2016 a 05.09.2016.

zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch 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 **€ 850,-**, slovom osemstopäťdesiat eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty poštovou poukázkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01730517.

O d ô v o d n e n i e

V dňoch 28.03.2017 a 26.04.2017 v kancelárii spoločnosti na adrese Jánošíkova 264, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 987/2016**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci:

Pri výkone kontrol bolo zistené, že dňa 07.06.2015 bola uzatvorená zmluva o dielo medzi Ing. Igorom Blihárom a Ing. Silviou Blihárovou na strane objednávateľov (ďalej len objednávateľ) a zhotoviteľom – spoločnosť DEK, s.r.o, ktorej predmetom bolo zhotovenie stavby č. 0706/2015. Následne bola dňa 02.11.2015 medzi objednávateľom a spoločnosťou DEK, s.r.o. uzatvorená zmluva o dielo s predmetom zhotovenie stavby č. 0211/2015.

Dňa 12.11.2015 bola medzi objednávateľom a spoločnosťou DEK, s.r.o. uzatvorená zmluva o dielo na zhotovenie stavby č. 1211/2015.

./.

Dňa 20.12.2015 došlo k zmene subjektu na strane zhotoviteľa diela, na základe čoho bola medzi objednávateľom a zhotoviteľom uzatvorená Zmluva o prevode práv a povinností zo Zmluvy o dielo na zhotovenie stavby č. 0706/2015, 0211/2015 a 1211/2015, a to na spoločnosť DEK Martin, s.r.o.(ďalej len zhotoviteľ).

1.Kontrolami bolo zistené, že spotrebiteľ si doporučenou zásielkou zo dňa **15.08.2016** uplatnil u zhotoviteľa diela **reklamáciu**, a to v časti Etapy č. 9 k zmluve č. 0706/2015 – Okná a vchodové dvere. Spotrebiteľ uhradil za dodávku okien a dverí sumu vo výške 5046,48 € ako zálohovú platbu dňa 20.07.2015 na základe faktúry č. 15P00046 zo dňa 14.07.2015 a následne dňa 03.09.2015 sumu vo výške 3364,32 € na základe faktúry č. 15P00063 zo dňa 28.08.2015. V rámci reklamácie ako vady uviedol:

- a) *Okná – odchyľujúce sa plastové profily na viacerých miestach na oknách v miestnosti 1. NP 1.03 (jedáleň) – položka č. 8 a položka č. 9 zo zoznamu dodaných okien a vchodových dverí*
- b) *Okná – vypadávajúce okná a balkónové okná z pántov pri otváraní v miestnostiach 1. NP a 2. NP.*
- c) *Vchodové dvere – nedoliehajúce, zle otvárajúce a zatvárajúce.*

Kontrolovaný subjekt reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách dňa 25.08.2016 pod poradovým číslom 3.

Následne prebiehala medzi objednávateľom a zhotoviteľom diela emailová komunikácia, podľa ktorej zaslal zhotoviteľ dňa 13.09.2016 objednávateľovi email, v ktorom ho informuje, že dňa 16.09.2016 o 13.00 hod. bude vykonaný servisný zásah a obhliadka montáže okien. Objednávateľ v rámci emailu zo dňa 15.09.2016 uviedol, že v danom termíne bude novostavba rodinného domu sprístupnená za účelom reklamácie. Nasledujúci deň, t. j. 16.09.2016 sa zhotoviteľ diela dostavil k obhliadke reklamovaných väd na rodinnom dome. Dňa 22.09.2016 bola objednávateľovi zaslaná písomnosť - *Vyjadrenie k reklámácii* zo dňa 21.09.2016, v ktorej zhotoviteľ uvádza, že predmetná reklamácia nemohla byť vybavená, nakoľko objednávateľ nebol ochotný poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť a zároveň mal konať protiprávnym spôsobom, keď pri obhliadke vyhotovoval obrazový záznam bez súhlasu osôb prítomných za zhotoviteľa a preto nebolo možné posúdiť stav reklamovaného diela.

V danej súvislosti správny orgán uvádza, že vyhotovovaním obrazového záznamu, ktorý mal realizovať pri obhliadke objednávateľ, mohlo dôjsť vo vzťahu osobám, ktoré boli snímané k porušeniu práv na ochranu osobnosti podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. Je potrebné uviesť, že ten, kto sa cítil byť poškodený konaním objednávateľa, mal a má právo využiť možnosť **brániť sa voči takémuto konaniu v zmysle uvedenej legislatívy**, avšak **táto skutočnosť nemôže mať v žiadnom prípade vplyv na nevybavenie reklamácie zo strany zhotoviteľa diela.**

Zhotoviteľ diela zodpovedá za vady na vykonanom diele a je povinný reklamáciu uplatnenú spotrebiteľom vybaviť v rámci 30 - dňovej zákonnej lehoty, jeho zodpovednosť za vybavenie reklamácie je objektívna, pričom v žiadnom prípade nemôže byť liberačným dôvodom konanie objednávateľa pri vyhotovovaní obrazového záznamu z obhliadky a takisto toto nemôže byť dôvodom, pre ktorý nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie a túto vybaviť v lehote podľa zákona o ochrane spotrebiteľa.

Na základe vyššie uvedeného bolo zistené, predmetná reklamácia nebola zo strany zhotoviteľa diela vybavená v zákonom stanovenej lehote do 30 dní a v tejto lehote nebol vydaný písomný doklad o jej vybavení. Zároveň v evidencii o reklamáciách nebol uvedený dátum a spôsob vybavenia tejto reklamácie.

2. Ďalej bolo kontrolami zistené, že spotrebiteľ ako objednávateľ diela si doporučenou zásielkou zo dňa **06.07.2016** uplatnil u zhotoviteľa diela **reklamáciu** v časti k Etape č. 5 k Zmluve č. 1211/2015 – Reklamácia betónových poterov, ktorých kúpnu cenu predtým uhradil na základe faktúry č. 1615002 zo dňa 20.01.2016 na sumu 2613,60 € a faktúry č. 1615005 zo dňa 02.02.2016 na sumu 1742,40 €. V rámci reklamácie ako vady uviedol:

- a) *Praskajúce betónové poter v miestnostiach 1. NP RD Háj*
- b) *Nedostačujúca hrúbka betónových poterov (v zmysle PD) v miestnostiach 1. NP RD Háj*

Kontrolovaný subjekt reklamáciu prijal a zaevidoval dňa 07.07.2016 v evidencii reklamácií pod poradovým číslom 1.

Zhotoviteľ diela zaslal dňa 11.07.2016 objednávateľovi email, v ktorom ho informuje, že dňa 12.07.2016 o 16.00 hod. bude vykonaná obhliadka reklamovaných poterov 2.NP. V ten istý deň zaslal objednávateľ odpoveď na predmetný email, v ktorom uvádza, správny orgán cituje: „Dňa 12.07.2016 o 16:00 hod. bude za prítomnosti objednávateľa sprístupnená novostavba RD za účelom reklamácie betónových poterov 1.NP zo dňa 04.07.2016 pod značkou 1-04/07/2016.“ - koniec citátu.

Zhotoviteľ sa v dohodnutý termín dostavil na novostavbu RD Háj k obhliadke reklamovaných vád.

Objednávateľ následne zaslal na adresu zhotoviteľa doporučený list zo dňa 12.07.2016 ako Upozornenie k spôsobu riešenia reklamácie betónových poterov, v ktorom okrem iného uvádza, správny orgán cituje: „...Dňa 11.07.2016 ste nás vyzvali k obhliadke reklamovaných betónových poterov a to v termíne 12.07.2016 o 16.00 hod. Na základe Vašej požiadavky sme Vám uvedený termín potvrdili.

Dňa 12.07.2016 o 16.00 hod. sa dostavili za účelom obhliadky reklamovanej veci za objednávateľa Ing. Igor Blihar a Ing. Silvia Bliharová (investor), Ing. Pavol Simonides (stavebný dozor). Zo strany dodávateľa v uvedenom termíne sa dostavil p. Kajan. Podľa informácie p. Kajana mal dôjsť na obhliadku taktiež Ing. František Žitniak.

Podľa informácie od p. Kajana uvedení zo strany dodávateľa nie sú zamestnanci spoločnosti DEK MARTIN, s.r.o. a ani nemajú žiadne poverenie alebo splnomocnenie vec za dodávateľa riešiť. Následne celá obhliadka z vašej strany bola zrušená. Uvedený „Vaši“ pracovníci neboli kompetentní riešiť vec.“ – koniec citátu

Zhotoviteľ reagoval na list objednávateľa podaním zo dňa 14.07.2016, a to nasledovne, správny orgán cituje:

„...Dňa 11.07.2016 ste nás informovali, že pre účely obhliadky bude sprístupnená novostavba. Dňa 12.07.2016 o 16:00 sa k obhliadke dostavil p. Tibor Kajan. P. Kajanovi ste zabránili k vstupu do novostavby, čím ste mu znemožnili vykonať obhliadku reklamovaných závad. Keďže ste neboli ochotní poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť, nebolo možné posúdiť stav reklamovaného diela. Vaše tvrdenia, že obhliadka bola z našej strany zrušená sú nepravdivé a zavádzajúce. Taktiež je nepravdivé vaše tvrdenie, že p. Kajan a p. Žitniak nie sú kompetentní vec riešiť.“ – koniec citátu.

./.

Objednávateľ následne opätovne kontaktoval zhotoviteľa diela listom zo dňa 19.07.2016 – *Informovanie o veci Reklamácia betónových poterov zo dňa 04.07.2016 trvanie zákonnej lehoty na odstránenie nedostatkov a vád*, v rámci ktorého sa ohradzuje voči zabráneniu vstupu do novostavby a opätovne žiada o vybavenie reklamácie vád diela.

Zhotoviteľ diela sa následne v zastúpení Advokátskej kancelárie vyjadril k danej situácii a listu objednávateľa s tým, že trvá na názore, že k situácii, že nedošlo k vybaveniu reklamácie nedošlo v žiadnom prípade z dôvodov na jeho strane, ale z dôvodu neposkytnutia súčinnosti objednávateľa.

Listom zo dňa 19.08.2016 požiadal objednávateľ zhotoviteľa o nápravu v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Následne prebehla medzi zmluvnými stranami emailová komunikácia, pričom bol dohodnutý termín obhliadky reklamovaného diela na 10.11.2016 a 14.00 hod.

Listom zo dňa 23.11.2016 sa objednávateľ opätovne obrátil na zhotoviteľa s opakovanou žiadosťou vo veci vykonania nápravy pri odstraňovaní nevybavených reklamovaných vád.

V obsahu nasledujúceho listu zo dňa 19.12.2016 sa objednávateľ vyjadruje aj k vykonaniu obhliadky zhotoviteľom, ktorá sa uskutočnila na základe dohodnutého termínu dňa 10.11.2016, z ktorej mal byť objednávateľom vyhotovený záznam, pričom zhotoviteľ sa k spôsobu vybavenia reklamácie alebo návrhu riešenia písomne nevyjadril.

V danom prípade došlo zo strany zhotoviteľa diela k nedodržaniu zákonom stanovenej 30 – dňovej lehoty na vybavenie predmetnej reklamácie, keď táto bola vybavená až dňa 13.01.2016 zamietnutím. Zároveň v evidencii o reklamáciách nebol uvedený dátum a spôsob vybavenia tejto reklamácie.

Tvrdenia zúčastnených strán ohľadom zrušenia dohodnutej obhliadky nie je možné objektívne preukázať, pričom je potrebné brať na zreteľ predovšetkým fakt, že spotrebiteľ viacnásobne (viď. vyššie uvedené písomnosti) vyzýval zhotoviteľa diela na odstránenie reklamovaných vád, pričom jedna z písomností adresovaných zhotoviteľovi bola zaslaná ešte v rámci plynúcej lehoty na vybavenie reklamácie a v jej obsahu spotrebiteľ opätovne zdôraznil, že je aj naďalej pripravený poskytnúť potrebnú súčinnosť vo veci reklamácie betónových poterov a požiadal zhotoviteľa diela o odstránenie vád. Navyše sa spotrebiteľ iniciatívne a so zámerom vyriešiť predmetný spor obrátil listom na zhotoviteľ diela so žiadosťou o nápravu reklamácie podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov, čo svedčí o jeho pozitívnom prístupe z hľadiska riešenia problému.

Následne sa dňa 10.11.2016 uskutočnila obhliadka reklamovaného diela, pričom písomné stanovisko zaslal zhotoviteľ diela k danej reklamácie na adresu objednávateľa až listom zo dňa 13.01.2016, v rámci ktorého uviedol, že reklamáciu betónových poterov neuznal, keďže došlo k zakrytiu betónových poterov nášľapnou vrstvou a nie je možné objektívne zhodnotiť stav poterov ani vykonať akýkoľvek zásah do ich funkčnosti.

Toto vyjadrenie zhotoviteľa diela ohľadom spôsobu vybavenia reklamácie bolo realizované až po uplynutí dlhého časového úseku po uplatnení reklamácie spotrebiteľom a dokonca aj po vykonaní prvej aj nasledujúcej druhej obhliadky nehnuteľnosti, čo mohlo mať na spotrebiteľa negatívny dopad z hľadiska užívania nehnuteľnosti a aj z hľadiska možného spôsobenia finančnej ujmy.

Pri reklamáciách Slovenská obchodná inšpekcia sleduje dodržiavanie formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií podľa zákona o ochrane spotrebiteľa a nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy.

Formálny postup je taxatívne vymedzený v ustanovení § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktoré má kogentný charakter. Nositeľom povinností voči spotrebiteľovi je predávajúci (zhotoviteľ diela), ktorý nesie v každom prípade objektívnu zodpovednosť za prijatie reklamácie v rámci záručnej doby a jej vybavenie reklamácie v zákonom stanovenej 30 – dňovej lehote a to jedným zo spôsobov podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán štátnej správny subjektívnu stránku reklamačného konania (spôsob vybavenia reklamácie) neskúma a neposudzuje.

3. Ďalej bolo kontrolami zistené, že spotrebiteľ si doporučenou zásielkou zo dňa **05.09.2016** uplatnil u zhotoviteľa diela **reklamáciu**, a to v časti Etapy č. 4 k zmluve č. 1211/2015 Reklamácia tepelná izolácia podláh 1.NP a 2. NP v novostavbe RD Háj.

Spotrebiteľ uhradil v danom prípade sumu vo výške 1176,48 € ako zálohovú platbu dňa 13.11.2015 na základe faktúry č. 15P00100 zo dňa 05.11.2015 a následne dňa 14.01.2016 sumu vo výške 784,32 € na základe faktúry č. 15P00117 zo dňa 21.12.2015. V rámci reklamácie ako vady uviedol:

- a) *Nerovnomerná skladba a hrúbka jednotlivých častí skladby, nesprávna nivela (výška) v „súhrnnom“ Názve tepelná izolácia podláh 1.NP a 2. NP RD*
- b) *Nesprávne prevedená montáž jednotlivých častí skladby v „súhrnnom“ názve tepelná izolácia podláh 1. NP a 2.NP novostavby RD*
- c) *Nedodržané technologické postupy pri prevedení prác pri dodávke materiálu (SDK) a montáži finalizácie v „súhrnnom“ názve tepelná izolácia podláh 1. NP a 2. NP novostavby RD*
- d) *Následne degradovaná a funkčne obmedzená časť skladby tepelnej izolácie podláh – betónové potery 1.NP a 2.NP novostavby RD*
Uvedené nedostatky sa prejavujú „plávaním“ podláh, vŕzganím podláh, degradácia podláh, zmenšenou únosnosťou podláh, zníženými tepelno-izolačnými vlastnosťami podláh a el. podl. vykurovania.

Kontrolovaný subjekt reklamáciu prijal a zaevidoval v evidencii o reklamáciách dňa 12.09.2016 pod poradovým číslom 4.

Následne prebiehala medzi objednávateľom a zhotoviteľom diela emailová komunikácia, podľa ktorej zaslal zhotoviteľ dňa 13.09.2016 a 16.09.2016 objednávateľovi email, v ktorom ho informuje, že dňa 16.09.2016 o 13.00 hod. bude vykonaný servisný zásah a obhliadka tepelnej izolácie podláh 1.NP a 2. NP.

./.

Objednávateľ v rámci emailu zo dňa 15.09.2016 uviedol, že v danom termíne bude novostavba rodinného domu sprístupnená za účelom reklamácie. Nasledujúci deň, t. j. 16.09.2016 sa zhotoviteľ diela dostavil k obhliadke reklamovaných väd na rodinnom dome. Dňa 22.09.2016 bola objednávateľovi zaslaná písomnosť - *Vyjadrenie k reklamácie* zo dňa 21.09.2016, v ktorej zhotoviteľ uvádza, že predmetná reklamácia nebola byť vybavená, nakoľko objednávateľ nebol ochotný poskytnúť nevyhnutnú súčinnosť a zároveň mal konať protiprávnym spôsobom, keď pri obhliadke vyhotovoval obrazový záznam bez súhlasu osôb prítomných za zhotoviteľa a preto nebolo možné posúdiť stav reklamovaného diela.

Objednávateľ následne písomne kontaktoval zhotoviteľa listom zo dňa 03.10.2016 so žiadosťou o nápravu reklamácie tepelnej izolácie podláh 1.NP a 2. NP v zmysle zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov. Následne bol medzi objednávateľom a zhotoviteľom dohodnutý termín dohodnutý termín obhliadky rodinného domu a reklamovaných väd, a to na 10.11.2016 o 14.00 hod.

Zhotoviteľ zaslal dňa 15.12.2016 objednávateľovi list - *Vyjadrenie k žiadosti o nápravu reklamácie tepelná izolácia podláh 1.NP a 2. NP v novostavbe RD Háj* zo dňa 03.10.2016, v ktorom uvádza, že predmetnú reklamáciu zamieťa, nakoľko podlaha je naprojektovaná a zrealizovaná plávajúco. Váženie ani zmenšená únosnosť alebo horšie tepelnoizolačné vlastnosti podláh a el. vykurovania sa pri obhliadke neprejavili.

V daných súvislostiach správny orgán zdôrazňuje, tak ako už bolo uvedené pri reklamácie dverí a okien zo dňa 15.08.2016, že vyhotovovaním obrazového záznamu, ktorý mal realizovať pri obhliadke objednávateľ, mohlo dôjsť vo vzťahu osobám, ktoré boli snímané k porušeniu práv na ochranu osobnosti podľa príslušných ustanovení Občianskeho zákonníka. Osoby, ktoré sa cítili byť poškodené konaním objednávateľa, mali právo využiť možnosť **brániť sa voči takémuto konaniu v zmysle uvedenej legislatívy**, avšak **táto skutočnosť nemôže mať v žiadnom prípade vplyv na nevybavenie reklamácie zo strany zhotoviteľa diela.**

Kontrolovaná osoba ako predávajúci (zhotoviteľ diela) je zodpovedá za vybavenie reklamácie a je povinná objektívne preukázať, že bol dodržaný postup podľa zákona o ochrane spotrebiteľa.

V rámci kontroly nebolo žiadnym spôsobom preukázané vybavenie reklamácie v zákonom stanovenej lehote zo strany zhotoviteľa diela.

Zodpovednosť zhotoviteľa za vybavenie reklamácie je objektívna, pričom v žiadnom prípade nemôže byť liberačným dôvodom konanie objednávateľa pri vyhotovovaní obrazového záznamu z obhliadky a takisto toto nemožné byť dôvodom, pre ktorý nie je možné rozhodnúť o spôsobe vybavenia reklamácie a túto vybaviť v lehote podľa zákona o ochrane spotrebiteľa.

Zároveň je potrebné uviesť, že aj pri riešení tejto reklamácie spotrebiteľ viacnásobne (vid'. vyššie uvedené písomnosti) **vyzýval zhotoviteľa diela na odstránenie reklamovaných väd** a so zámerom vyriešiť predmetný spor obrátil listom na zhotoviteľa diela so žiadosťou o nápravu reklamácie podľa zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

Kontrolou bolo zistené, predmetná reklamácia nebola zo strany zhotoviteľa diela vybavená v zákonom stanovenej lehote do 30 dní a v tejto lehote nebol vydaný písomný doklad o jej vybavení. Zároveň v evidencii o reklamáciách nebol uvedený dátum a spôsob vybavenia tejto reklamácie.

Z vyššie uvedených skutočností vyplýva, že účastník konania reklamácie spotrebiteľa uplatnené v dňoch 15.08.2016 (prijatá dňa 25.08.2016), 06.07.2016 (prijatá dňa 07.07.2016) a 05.09.2016 (prijatá dňa 12.09.2016) nevybavil v zmysle zákona č. 250/2007 Z. z. ochrane spotrebiteľa o a o zmene zákona SNR č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov (ďalej len zákon o ochrane spotrebiteľa), nakoľko tieto neboli vybavené v zákonom stanovenej lehote do 30 dní odo dňa ich uplatnenia a v tejto lehote nebol vydaný písomný doklad o ich vybavení. Zároveň v evidencii o reklamáciách nebol uvedený dátum a spôsob vybavenia predmetných reklamácií.

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. b) zákona o ochrane spotrebiteľa **predávajúcim** sa rozumie 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.

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

Podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa **vybavením reklamácie** je ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia lebo jej odôvodnené zamietnutie.

Podľa § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, 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.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 9 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci **o vybavení reklamácie povinný vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**.

Podľa ustanovenia § 18 ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa predávajúci je povinný viesť evidenciu o reklamáciách a túto predložiť na požiadanie správneho orgánu na nahliadnutie. **Evidencia reklamácií musí obsahovať údaje o dátume uplatnenia reklamácie, dátume a spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie.**

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 **DEK Martin, s.r.o.**

Dňa 28.04.2017 podal účastník konania v danej veci *Námietky proti opatreniu na mieste zo dňa 26.04.2017*. Dňa 09.05.2017 vydal správny orgán Rozhodnutie o podaných námietkach číslo 2017/2338, v ktorom boli podané námietky v časti zamietnuté a v časti im bolo vyhovené.

Rozhodnutie o podaných námietkach číslo 2017/2388 zo dňa 09.05.2017 je neoddeliteľnou súčasťou spisu číslo P/0173/05/2017.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 27.06.2017, ktorý bol účastníkovi konania doručený dňa 28.07.2017, **oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.**

Dňa 07.07.2017 bolo správne orgánu doručené podanie účastníka konania označené ako *Správa o odstránení nedostatkov z inšpekčného záznamu k podnetu č.: P- 987/2016* zo dňa 03.07.2017, v ktorom účastník konania okrem iného uviedol, správny orgán cituje: „*V zmysle záväzných pokynov v inšpekčnom zázname k podnetu č.: P-987/2016 si dovoľujeme Vás touto cestou informovať o odstránení nedostatkov.*

Reklamácia č.1.: - spotrebiteľovi bola zaslaná dňa 24.5.2017 informácia o spôsobe vybavenia reklamácie

- *do evidencie o reklamáciách bol doplnený spôsob vybavenia reklamácie a dátum vybavenia reklamácie*

Reklamácia č.2.: - do evidencie o reklamáciách bol doplnený spôsob vybavenia reklamácie a dátum vybavenia reklamácie

Reklamácia č. 3.: - do evidencie o reklamáciách bol doplnený spôsob vybavenia reklamácie a dátum vybavenia reklamácie.“ – koniec citátu.

Účastník konania zároveň ako prílohy k predmetnému podaniu doložil doklady – Evidencia reklamácií a odpoveď na reklamáciu zo dňa 24.05.2017.

Stanovisko správneho orgánu:

Správny orgán hodnotí pozitívne odstránenie nedostatkov, avšak zároveň uvádzame, že následné odstránenie nedostatkov zistených pri kontrole nezbavuje účastníka konania zodpovednosti za protiprávny stav zistený v čase kontroly. Odstránenie nedostatkov je v zmysle § 7 ods. 3 zákona č. 128/2002 Z. z. o štátnej kontrole vnútorného trhu vo veciach ochrany spotrebiteľa povinnosťou pre účastníka konania a nie okolnosťou, ktorá by mohla zbaviť účastníka konania zodpovednosti za zistené porušenie zákona.

Toto rozhodnutie vychádza zo zistených nedostatkov a porušenia vyššie špecifikovaných ustanovení zákona o ochrane spotrebiteľa a je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu.

Slovenská obchodná inšpekcia ako orgán štátnej správy, tak ako je už uvedené vyššie, neposudzuje subjektívnu stránku reklamácie, pričom v rámci kontrolnej činnosti dbá na to, aby bolo spotrebiteľovi zabezpečené právo na uplatnenie reklamácie a v tej súvislosti, aby predávajúci dodržal aj postup pri jej vybavovaní podľa § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. V danej súvislosti je dôležité, aby bolo zachované spotrebiteľovi právo na preskúmanie reklamácie a aby bolo o nej rozhodnuté v zákonnej lehote a aby bola vedená evidencia spotrebiteľských reklamácií s uvedením taxatívne stanovených náležitostí, takáto evidencia bola predložená správny orgán na nahliadnutie, nakoľko práve evidencia spotrebiteľských reklamácií slúži správny orgán ako zdroj informácií v procese posudzovania dodržiavania formálneho postupu pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií.

Posúdenie vád s odbornou starostlivosťou a následné rozhodnutie o spôsobe vybavenia reklamácie je len na rozhodnutí predávajúceho, ktorý v danom prípade spotrebiteľské reklamácie podľa predložených dokladov prijal, avšak nevybavil v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa.

Formálny postup vybavenia reklamácie 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 uzavretých zmlúv v zmysle Občianskeho zákonníka.

Predávajúci v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa je nositeľom objektívnej zodpovednosti za splnenie všetkých povinností, ktoré pre neho z tejto právnej úpravy vyplývajú, pričom je zodpovedný za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 4, ods. 9 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa**.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P – 987/2016, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 28.03.2017 a 26.04.2017 a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu a z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, z okolností prípadu, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľa sa museli obrátiť na správny orgán so žiadosťami o ochranu jeho práv a právom chránených záujmov**.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa ste v zmysle ustanovenia **§ 18 ods. 4, ods. 9 a ods. 10** vyššie citovanej právnej úpravy, povinný určiť spôsob vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa ihneď, v zložitejších prípadoch najneskôr do 3 pracovných dní odo dňa uplatnenia reklamácie, v odôvodnených prípadoch, najmä ak sa vyžaduje zložité technické zhodnotenie stavu výrobku, najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; **po určení spôsobu vybavenia reklamácie ste povinný vybaviť reklamáciu ihneď, v odôvodnených prípadoch možno reklamáciu vybaviť aj neskôr, vybavenie reklamácie však nesmie trvať dlhšie ako 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie; vydať o vybavení reklamácie písomný doklad v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v evidencii o reklamáciách uvádzať okrem iných aj údaj o dátume a spôsobe vybavenia reklamácie**.

Tým bol porušený § 18 ods.4, ods.9 a ods. 10 zákona o ochrane spotrebiteľa.

./.

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

Na základe § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa sa pri určení 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 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 č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov. 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 tím, že nedodržel 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 €.**

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

Správny orgán uložil na základe zisteného skutkového stavu z predložených písomných dôkazov, 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**.

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.