

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

Číslo: P/0086/05/2018

Dňa: 14.06.2018



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: **HAPPYNES s.r.o., Maroša Madačova 1469/12, Ružomberok**
prevádzkareň: **Textil Kristína, Mostová 18, Ružomberok**
dátumy kontrol: **21.03.2018 a 13.04.2018**
IČO:

pre porušenie povinnosti 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 21.03.2018 a dňa 13.04.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií evidovaných pod číslami 1/18, 2/18 a 3/18, predávajúci **nedodrжал** **zákonom stanovenú maximálnu lehotu 30 dní odo dňa ich uplatnenia,**

pre porušenie povinnosti 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 21.03.2018 a dňa 13.04.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií

./.

evidovaných pod číslami 1/18, 2/18 a 3/18 neboli vydané písomné doklady o vybavení reklamácií **najneskôr do 30 dní odo dňa ich uplatnenia**

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 10 - v zmysle ktorého je predávajúci povinný viesť evidenciu o reklamáciách a predložiť ju na požiadanie organu dozoru na nazretie. Evidencia o reklamácii musí obsahovať údaje o spôsobe vybavenia reklamácie, keď kontrolami dňa 21.03.2018 a dňa 13.04.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že pri reklamáciách evidovaných pod číslami 5/18 a 6/18, **nebol v predloženej evidencii o reklamáciách**, ktorá je vedená v zošitovej forme, ktorej súčasťou sú doklady o prijatí a vybavení reklamácií, **uvedený spôsob ich vybavenia**, nakoľko pri reklamácii evidovanej pod číslom 5/18 bolo uvedené len: „reklamácia vybavená“ a pri reklamácii evidovanej pod číslom 6/18 bolo uvedené len: „*tovar prevzatý*“

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 **€ 600,-**, slovom šesťsto eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty, príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00860518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.03.2018 a dňa 13.04.2018 vykonali inšpektori Inšpektorátu Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre Žilinský kraj kontroly v prevádzkarni Textil Kristína, Mostová 18, Ružomberok, pri ktorých boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:

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

Podľa § 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** je 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 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. 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 § 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 spôsobe vybavenia reklamácie a poradové číslo dokladu o uplatnení reklamácie**.

Pri výkone kontrol bolo v rámci predloženej evidencie o reklamáciách a dokladov o prijatí a vybavení reklamácií **za obdobie od 16.01.2018 do 12.02.2018** zistené, že v prípade **3 spotrebiteľských reklamácií** (uplatnených na obuv a kufor), 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 **16.01.2018 do 12.02.2018**:

1. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **1/18**, ktorá bola uplatnená dňa 16.01.2018. Predmetná reklamácia bola vybavená opravou výrobku dňa 08.03.2018 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
2. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **2/18**, ktorá bola uplatnená dňa 22.01.2018. Predmetná reklamácia bola vybavená vrátením kúpnej ceny za výrobok dňa 08.03.2018 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.
3. Reklamácia zaevidovaná v evidencii o reklamáciách pod poradovým číslom **3/18**, ktorá bola uplatnená dňa 30.01.2018. Predmetná reklamácia bola vybavená odovzdaním opraveného výrobku dňa 07.03.2018 a s uvedeným dátumom bol vydaný písomný doklad o vybavení reklamácie.

Účastník konania týmto konaním pri vybavovaní vyššie uvedených **reklamácií zaevidovaných pod poradovými číslami 1/18, 2/18 a 3/18** nedodrжал 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 5/18 a 6/18, nebol v predloženej evidencii o reklamáciách**, ktorá je vedená v zošitovej forme, ktorej súčasťou sú doklady o prijatí a vybavení reklamácií, **uvedený spôsob ich vybavenia**. Pri reklamácií evidovanej pod číslom 5/18 bolo uvedené len: „*reklamácia vybavená*“ a pri reklamácií evidovanej pod číslom 6/18 bolo uvedené len: „*tovar prevzatý*“.

„*Reklamácia vybavená*“ a „*tovar prevzatý*“ nie je jedným zo zákonných spôsobov vybavenia reklamácie podľa § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, a teda nemohol byť tento údaj vzatý do úvahy pri posudzovaní a porovnávaní skutkového stavu so stavom deklarovaným, resp. stanoveným právnym predpismi.

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 - **HAPPYNES s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo listom zo dňa 03.05.2018 zaslané účastníkovi konania do jeho elektronickej schránky s fikciou doručenia dňa 19.05.2018 o 00:12:04 hod., oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení zo dňa 21.03.2018 konateľ spoločnosti uviedol, správny orgán cituje: „*Inšpekčný záznam som prevzal. Nedostatky v evidencii reklamácií odstránime.*“ - koniec citátu.

K vyššie uvedenému vyjadreniu správny orgán uvádza, že 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.

Vo vyjadrení zo dňa 13.04.2018 osoba prítomná pri kontrole – vedúca predajne p. M.H. uviedla, správny orgán cituje:

„*Inšpekčný záznam som prevzala.*“ koniec citátu.

Štatutárny orgán účastníka konania alebo jeho zástupca na základe plnej moci, ako predávajúceho, ktorý predáva výrobky alebo poskytuje služby v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, mal možnosť podľa ustanovenia § 33 ods. 2 zákona o správnom konaní vyjadriť sa k dôvodom konania, príp. navrhnúť doplnenie dokazovania, čo však v lehote 8 dní odo dňa doručenia oznámenia o začatí správneho konania **a ani neskôr nevyužil**. Toto rozhodnutie je vydané na základe spoľahlivo a objektívne zisteného skutkového stavu.

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. 9 a ods. 10** zákona o ochrane spotrebiteľa.

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**.

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 evidencia o reklamácii obsahovala zákonom prepísané náležitosti.

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčných záznamoch zo dňa 21.03.2018 a dňa 13.04.2018, **vyjadrením** účastníka konania zo dňa 21.03.2018, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 13.04.2018, predloženými **dokladmi** a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho orgánu, z **rozsahu a významu** zistených nedostatkov, ako aj z okolností prípadu.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **HAPPYNES s.r.o.** zmysle ustanovenia § 18 ods. 4, ods. 9 a ods. 10 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 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 je 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 je povinná vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie** a viesť evidenciu spotrebiteľských reklamácií, v ktorej je povinná uviesť **spôsob vybavenia reklamácie**, a to v súlade s ustanovením § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa.

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

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

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.

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, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Podľa názoru správneho orgánu nemožno porušenie povinností vyplývajúcich z reklamačného konania kvalifikovať ako zanedbateľné vzhľadom na dôležitosť reklamačného konania pre spotrebiteľa, najmä vzhľadom na nespochybniteľnú dôležitosť včasného vybavenia reklamácie, **nakoľko po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok.**

Správny orgán taktiež zdôrazňuje, že nevydaním dokladu o vybavení reklamácie a zároveň nepredložením evidencie o reklamáciách s požadovanými náležitosťami, 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.**

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol i 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 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.**

Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, **je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa,** od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

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.**

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 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 €**.

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.

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/0090/05/2018

Dňa: 26.06.2018



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 a § 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: **Vladimíra Drdáková BYZATEX, miesto podnikania: 010 04 Bitarová 173**
prevádzkareň: **Záclony BYZATEX, Lombardiniho 14, Bytča**
dátum kontroly: **18.04.2018**
IČO: **41 077 377**

- 1. pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 4 ods. 1 písm. a) - v zmysle ktorého je predávajúci povinný predávať výrobky v správnej hmotnosti, miere alebo v správnom množstve a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov, keď kontrolou dňa 18.04.2018 bolo zistené, že v čase kontroly sa vo vyššie uvedenej prevádzkarni nachádzalo určené meradlo – 1 ks drevený meter, značka DVORÁK, výrobné č.: CZ06 111.4454 bez platného úradného overenia (napriek tomu, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzali výrobky odpredávané na dĺžkovú mieru), čím bola porušená povinnosť predávajúceho umožniť spotrebiteľom prekontrolovať si správnosť údajov o miere na meradle s platným úradným overením;**

./.

2. **pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa § 13** - v zmysle ktorého je predávajúci povinný, ak podáva informácie uvedené v § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa písomne, podávať ich **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**, keď kontrolou dňa 18.04.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že v priamej ponuke spotrebiteľom **sa nachádzalo 16 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote 310,20 €**, ktoré mali **písomné informácie** podľa osobitného právneho predpisu - Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 z 27.9.2011 o názve textilných vlákien a súvisiacom označení vláknového zloženia textilných výrobkov etiketou a iným označením - článok 16 bod 3 **o názve textilných vlákien v cudzom jazyku**

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 **€ 250,-**, slovom dvestopäťdesiat eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00900518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 18.04.2018 v prevádzkarni Záclony BYZATEX, Lombardiniho 14, Bytča vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti 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 § 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** je 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 hnutelne veci alebo nehnuteľnej veci, elektrina, plyn, voda alebo teplo určené pre spotrebiteľa.

Podľa 4 ods.1 písm. a) zákona o ochrane spotrebiteľa **je predávajúci povinný** predávať výrobky v správnej miere alebo v správnom množstve a **umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov.**

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď v čase kontroly sa vo vyššie uvedenej prevádzkarni **nachádzalo určené meradlo** – 1 ks drevený meter, značka DVOŘÁK, výrobné č.: CZ06 111.4454 **bez platného úradného overenia** napriek tomu, že v priamej ponuke pre spotrebiteľa sa nachádzali výrobky odpredávané na dĺžkovú mieru.

Podľa § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný zabezpečiť, aby predávané výrobky boli zreteľne označené údajmi o spôsobe ich používania a údržby, v prípade **textilných výrobkov informáciami v zmysle osobitného právneho predpisu – Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011.**

Podľa § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa ak sa informácie uvedené v § 12 podávajú **písomne**, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo 16 druhov textilných výrobkov v celkovej hodnote **310, 20 €**, ktoré mali informácie o ich vlákňovom zložení v zmysle Nariadenia EP a Rady (EÚ) č. 1007/2011 **v cudzom jazyku:**

LEINEN, COTTON, LINEN, POLIESTER.

Jednalo sa o tieto druhy výrobkov:

- 1) 2 kusy obrus s kvetmi á 9,90 €
- 2) 2 kusy obrus s kvetmi a motýľom á 9,90 €
- 3) 1 kus obrus levanduľa á 9,90 €
- 4) 1 kus obrus s kvetmi RAEBEL á 16,80 €
- 5) 1 kus obrus vyšívavý – kvety á 16,80 €
- 6) 7 kusov obliečka na vankúš HOME DECOR á 3,- €
- 7) 9 kusov obrus štvorec s kvetmi v konvičke REABEL á 4,80 €
- 8) 2 kusy obrus malý s kvetmi v konvičke REABEL á 6,- €
- 9) 2 kusy obrus stredný s kvetmi v konvičke REABEL á 9,90 €
- 10) 2 kusy obrus veľký s kvetmi v konvičke REABEL á 16,80 €
- 11) 3 kusy obrus štvorec so slnečnicami REABEL á 4,80 €
- 12) 2 kusy obrus malý so slnečnicami REABEL á 6,- €

./.

- 13) 2 kusy obrus stredný so slnečnicami REABEL á 9,90 €
- 14) 1 kus obrus veľký so slnečnicami REABEL á 16,80 €
- 15) 1 kus obrus štvorec so srdiečkami YING-SING CHANG á 4,80 €
- 16) 3 kusy obrus stredný so srdiečkami YING-SING CHANG á 9,90 €.

Hoci boli všetky tieto informácie podané písomne, neboli v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.

Podľa ustanovenia článku 14 bod 1 citovaného Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 textilné výrobky sa označujú etiketou alebo iným označením, aby sa uviedlo ich vláknové zloženie pri každom sprístupnení na trh. Označenie textilných výrobkov etiketou a iným označením je trvalé, ľahko čitateľné, viditeľné a prístupné a v prípade etikety aj pevne pripevnené.

Podľa ustanovenia článku 15 bod 3 citovaného Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 pri sprístupnení textilného výrobku na trh distribútor zabezpečuje, aby textilné výrobky mali primerané etikety alebo iné označenia predpísané v tomto nariadení.

Podľa ustanovenia článku 16 bod 3 citovaného Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011 označenie etiketou alebo iné označenia sú v úradnom jazyku alebo v jazykoch členského štátu, na ktorého území sa textilné výrobky sprístupňujú na trh pre spotrebiteľa, pokiaľ dotknutý členský štát neustanoví inak. Keďže Slovenská republika si právny stav neupravila inak, tak za etiketu lege artis (v súlade so zákonom) sa môže považovať len taká, ktorá je v úradnom jazyku členského štátu, teda v tomto prípade **v kodifikovanej podobe štátneho jazyka.**

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 – **Vladimíra Drdáková BYZATEX.**

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania listom zo dňa 10.05.2018 zaslané **oznámenie o začatí správneho konania o uložení pokuty**, ktoré bolo riadne doručené dňa 14.05.2018.

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 18.04.2018 osoba prítomná pri kontrole – predavačka p. Z.G. uviedla, správny orgán cituje:

„Pri kontrole som bola prítomná. Inšpekčný záznam som prevzala“ – koniec citátu.

Dňa 18.05.2018 bolo správnomu orgánu prostredníctvom poštovej zásielky doručené od účastníka konania podanie označené ako *Vec: Oznámenie odstránenia nedostatkov.*, v ktorom účastník konania uviedol, správny orgán cituje:

*„Oznamujeme Vám týmto, že všetky nedostatky zistené inšpektormi SOI počas kontroly vykonanej v mojej prevádzke BYZATEX záclony, ul Lombardiniho 14, Bytča, dňa 18.04.2018 **boli bezodkladne odstránené.***

*Rada by som uviedla, že k uvedeným nedostatkom **nedošlo** s úmyslom poškodiť zákazníkov ale len z dôvodu veľkého množstva ponúkaných druhov tovaru od mnohých dodávateľov a mojou nepozornosťou. Doterajšie vykonané kontroly neodhalili v mojej prevádzkarni žiadne nedostatky a budem sa snažiť, aby sa výsledky poslednej vykonanej kontroly v budúcnosti neopakovali.* “ - koniec citátu.

K vyššie uvedenému vyjadreniu správny orgán uvádza, že odstránenie nedostatkov hodnotí pozitívne a pri určovaní výšky pokuty berie do úvahy aj túto skutočnosť, 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. Povinnosťou účastníka konania ako predávajúceho je zabezpečiť splnenie všetkých povinností, tak ako to určuje zákon a osobitné právne predpisy, čo však vzhľadom na kontrolné zistenia nebolo zo strany účastníka konania ako predávajúceho splnené. Jednotlivé ustanovenia zákona o ochrane spotrebiteľa majú kogentný charakter a teda nie je možné sa od nich odchýliť. Účastník konania ako predávajúci zodpovedá za ich nedodržanie objektívne a správny orgán pri hodnotení, či ide o porušenie zákona alebo nie nemôže prihliadať na žiadne subjektívne dôvody, prečo stav zistený v čase kontroly je odlišný od stavu vyžadovaného zákonom. Rozhodujúce je porovnanie kontrolou zisteného stavu so stavom požadovaným zákonom. Správne delikty predávajúcich sú postihované bez ohľadu na zavinenie, nakoľko zavinenie nie je pojmovým znakom správneho deliktu podľa zákon o ochrane spotrebiteľa. Podstatné je iba to, či k porušeniu zákona objektívne došlo, alebo nie. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie, nakoľko zodpovednosť predávajúceho je založená na objektívnom princípe. Vyjadrenie účastníka konania, tak vzhľadom na uvedené nie je dôvodom vyvinenia sa zo zisteného porušenia zákona. Preto vychádzajúc pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správny orgán povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu postih za porušenie povinnosti ustanovených týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, vydáva výrok v znení ako je uvedené vyššie.

Dňa 28.05.2018 zaslal správny orgán účastníkovi konania oznámenie o oprave, doplnení a o predĺžení termínu na vydanie rozhodnutia na 60 dní v zmysle ustanovenia § 49 ods.2 zákona o správnom konaní, ktoré bolo účastníkovi konania riadne doručené dňa 30.05.2018.

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.

Pri ukladaní pokuty správny orgán prihliadal na **skutkové zistenia** uvedené v inšpekčnom zázname zo dňa 18.04.2018, **vyjadrenie** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 18.04.2018, **vyjadrenie** účastníka konania, ktoré bolo doručené správne mu orgánu dňa 18.05.2018 a uložil účastníkovi konania pokutu s ohľadom na **rozsah a význam** zistených nedostatkov a na **okolnosti prípadu**.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona ochrane spotrebiteľa **ste Vladimíra Drdáková BYZATEX** v zmysle ustanovenia § 4 ods. 1 písm. a) vyššie citovaného zákona predávať výrobky v správnej miere alebo v správnom množstve **a umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť týchto údajov** (používať len platne úradne overená meradlá) a v zmysle ustanovenia § 12 ods. 2 zákona o ochrane spotrebiteľa **ste povinná zabezpečiť**, aby predávané výrobky boli **zreteľne označené informáciami v zmysle osobitného právneho predpisu** – Nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 1007/2011. V zmysle ustanovenia § 13 citovaného zákona, pokiaľ sa informácie uvedené § 12 poskytujú **písomne, musia byť v kodifikovanej podobe štátneho jazyka**.

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

Tým bol porušený § 4 ods. 1 písm. a) a § 13 zákona o ochrane spotrebiteľa.

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 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.

Pri určovaní výšky pokuty správny orgán **v zmysle § 24 ods. 5 zákona o ochrane spotrebiteľa** prihliadol na charakter protiprávneho konania, závažnosť porušenia povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti spočívajúcej v neumožnení spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o dĺžke predávaných výrobkov na určenom meradle s platným úradným overením a spočívajúcej v nezabezpečení označenia ponúkaných a predávaných textilných výrobkov v súlade s požiadavkami osobitného právneho predpisu – Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady č. 1007/2011 informáciami v štátnom jazyku, keď v priamej ponuke spotrebiteľom sa nachádzalo celkom 16 druhov výrobkov v celkovej hodnote 310,20 €, ktoré mali informácie o ich vláknom zložení v cudzom jazyku.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol na skutočnosť, že **odobratím možnosti prekontrolovať si správnosť účtovanej miery** alebo množstva, v tomto prípade dĺžky, na úradne overenom meradle, **sú porušované práva spotrebiteľa** tým, že tento si nemôže byť istý, že skutočne zaplatil za správne množstvo alebo mieru, resp. že dostal množstvo alebo mieru ním požadovanú.

Nakoľko meradlá v dôsledku ich používania alebo opotrebenia môžu vykazovať výrazné odchýlky od ich správnej činnosti, je potrebné v pravidelných, právnom predpisom ustanovených intervaloch zabezpečovať ich úradné overenie. Pokiaľ predávajúci používa neoverené meradlo, zvyšuje sa pravdepodobnosť, že spotrebiteľovi nebude účtované správne množstvo či miera výrobku, pričom tento má v dôsledku dôkaznej núdze len minimálne možnosti na svoju obranu, nakoľko rozdiel spravidla zistí až po opustení prevádzky, ak tento vôbec zistí.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty ďalej prihliadol na skutočnosť, že **uviedenie informácií** o materiálovom, resp. vláknovom zložení výrobku, resp. poskytnutie ich prekladu **do štátneho jazyka je pre spotrebiteľa dôležité a má význam z hľadiska ochrany jeho ekonomických záujmov**. Pri absencii informácií, resp. pri neposkytnutí prekladu informácií o materiálovom, vláknovom zložení výrobku, by mohlo dôjsť najmä k ohrozeniu majetku spotrebiteľa znehodnotením ním zakúpených výrobkov pri ich nesprávnom používaní alebo ošetrovaní. Nakoľko by sa v takomto prípade jednalo o zavinené znehodnotenie výrobkov, vyhliadky na úspešnosť prípadného reklamačného konania by boli nulové.

Pokiaľ spotrebiteľovi nie je umožnené prekontrolovať si správnosť údajov o dĺžke predávaných výrobkov na určenom meradle s platným úradným overením a nie je zabezpečená informácia o materiálovom zložení výrobku, resp. preklad informácie o materiálovom zložení do štátneho jazyka **nie je naplnený cieľ zákona o ochrane spotrebiteľa a takisto nie je zabezpečené dosahovanie vysokej miery ochrany spotrebiteľa**. Je potrebné zdôrazniť, že v prípade vzťahu „predávajúci – spotrebiteľ“ vystupuje spotrebiteľ ako laik, ktorému je potrebné venovať špeciálnu starostlivosť a predávajúci ako odborník či profesionál, ktorý pri svojej činnosti ovláda a dodržiava všetky podmienky predaja.

Rozhodujúcimi skutočnosťami, ktoré boli predovšetkým zohľadnené pri určovaní výšky postihu **bolo porušenie práv spotrebiteľa, nesplnenie zákonných povinností predávajúceho s ohľadom na mieru spoločenskej nebezpečnosti zistených nedostatkov**, ako aj nedodržanie povinnosti umožniť spotrebiteľovi prekontrolovať si správnosť údajov o dĺžke predávaných výrobkov na určenom meradle s platným úradným overením, ako aj na celkové množstvo a hodnotu výrobkov, u ktorých predávajúci nezabezpečil preklad písomných informácií o vláknovom, resp. materiálovom zložení textilných výrobkov do štátneho jazyka **a tiež skutočnosť, že nebol dodržaný minimálny štandard ochrany spotrebiteľa garantovaný zákonom ochrane spotrebiteľa**, nakoľko si predávajúci nesplnil povinnosti vyplývajúce mu z kogentných ustanovení § 4 ods. 1 písm. a) a § 13 citovaného 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 okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie**.

Správny orgán zároveň prihliadol k tomu, že **účel sledovaný zákonom** vyjadrený v ustanovení § 3 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého každý spotrebiteľ okrem iného má právo na informácie a na ochranu ekonomických záujmov **vzhľadom na zistené nedostatky v zákonom požadovanej miere a úrovni dosiahnutý nebol**.

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 zákona o ochrane spotrebiteľa **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 €**.

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.

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/0104/05/2018

Dňa: 22.06.2018



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: **Spectrum, s.r.o., A. Bernoláka 66, 010 01 Žilina**
prevádzkareň: **Spectrum, A. Bernoláka 66, Žilina**
dátumy kontrol: **25.04.2018**
IČO: **31 601 863**

pre porušenie povinnosti 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 25.04.2018, zameranou na prešetrenie podnetu P-302/2018, bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku – „*Kolobežka Sulov ALU 200*“, (kúpno-predajný vzťah je preukázaný dokladom o kúpe výrobku č.9/1498 zo dňa 15.12.2017) uplatnenú dňa 26.01.2018 (na vadu: „*Odlepená podložka stupačk*“) **nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamac**

./.

pre porušenie povinnosti predávajúceho podľa ustanovenia § 18 ods. 9 – v zmysle ktorého je predávajúci povinný vydať o vybavení reklamácie písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď kontrolou dňa 25.04.2018 bolo vo vyššie uvedenej prevádzkarni zistené, že predávajúci najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia vyššie uvedenej reklamácie, **nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie**

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 **€ 250,-**, slovom dvestopäťdesiat eur, ktorú je účastník konania povinný zaplatiť do 30 dní od nadobudnutia právoplatnosti rozhodnutia o uložení pokuty priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-01040518.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 25.04.2018 v prevádzkarni Spectrum, A. Bernoláka 66, Žilina, **pri šetrení spotrebiteľského podnetu evidovaného pod číslom P – 302/2018**, vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá predávajúci

Nebolo zabezpečené dodržanie povinností predávajúceho:

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

Podľa § 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** je 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**.

Pri výkone kontroly bolo zistené, že spotrebiteľka si dňa 15.12.2017 zakúpila u predávajúceho výrobok –*Kolobežka Sulov ALU 200* v predajnej cene 55,- €.

Dňa 26.01.2018 si spotrebiteľka uplatnila na predmetný výrobok u predávajúceho reklamáciu, v ktorej ako vadu uviedla: „*Odlepená podložka stupačky* “. V danom prípade sa jednalo o reklamáciu uplatnenú počas prvých 12 mesiacov od kúpy výrobku.

Predávajúci reklamáciu prijal, vydal potvrdenie o uplatnení reklamácie a zaevidoval ju v evidencii spotrebiteľských reklamácií pod poradovým číslom 011583.

Následne predávajúci vybavil túto spotrebiteľskú reklamáciu podľa predloženého dokladu o vybavení reklamácie, až dňa 19.03.2018 zamietnutím, a to na základe odborného posúdenia autorizovaného servisu – RULYT SK, s.r.o., Dolný Lieskov 195, Dolný Lieskov (t.j. až po uplynutí zákonom stanovenej lehoty 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie) a nevydal o vybavení predmetnej reklamácie písomný doklad do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Z vyššie uvedeného skutkového stavu vyplýva, že účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľky uplatnenej dňa 26.01.2018 nedodrжал formálny postup pri jej vybavovaní, a to: 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 a vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote do 30 dní odo dňa jej uplatnenia.

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 - **Spectrum, s.r.o.**

Na základe uvedených skutočností bolo elektronicky účastníkovi konania listom zo dňa 18.05.2018, ktorý bol riadne doručený do elektronickej schránky dňa 23.05.2018 o 10:15:23 hod., **oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.**

Vo vysvetlivke k inšpekčnému záznamu zo dňa 25.04.2018 osoba prítomná pri kontrole – vedúci predajne p. J.Š. uviedol, správny orgán cituje: *„Zákazníčka dňa 16.2.2018 sa dostavila pre reklamáciu, ale nakoľko nemala pri sebe reklamačný lístok nebolo možné reklamáciu uzatvoriť a okrem toho odmietla podpísať doklad o tom, že sa sem dostavila keď zistila, že sme jej reklamáciu zamietli. Reklamáciu sme uzatvorili až 19.3.2018 keď sa následne dostavila do predajne.“* - koniec citátu.

Dňa 31.05.2018 bolo správne orgánu prostredníctvom poštovej zásielky doručené podanie označené ako VEC: Vyjadrenie k „Oznámeniu o začatí správneho konania“ zo dňa 28.05.2018, v ktorom konateľ spoločnosti p. Ing. V.M. uviedol, správny orgán cituje:

„Dňa 23.5.2018 sme si elektronicky prevzali Vaše oznámenie o začatí správneho konania číslo P/0104/05/2018.

K uvedenému oznámeniu predkladáme nasledovné vyjadrenie:

- 1/ Zákazníčka, pani V.J., ktorá si v našej predajni dňa 15.12.2017 zakúpila výrobok – „kolobežku Sulov ALU 200“, dňa 25.5.2018 prišla do našej predajne s tým, že **na základe Vášho vyjadrenia** žiada o vrátenie peňazí, inak nás dá na súd.*
- 2/ Predložila nám Vaše vyjadrenie číslo P-302/2018 zo dňa 7.5.2018 a následne nám Vašu informáciu o vybavení zaslala aj elektronickou poštou.*
- 3/ Samozrejme sme si vedomí, že došlo k porušeniu v termínoch vo vybavení reklamácie uvedenej pani zo dňa 26.1.2018 zo strany pracovníkov spoločnosti Spectrum, s.r.o. Žilina.*
- 4./ Nie je ani ospravedlnením, že p. Juríková dňa 26.1.2018 odovzdala reklamovaný tovar – kolobežku s odlepenou fóliou na nástupnej strane, špinavú, zablatenú, napriek tomu, že pri kúpe tovaru si prevzala návod na používanie uvedenej kolobežky, kde hneď na prvej strane je uvedené : **„Jazda na kolobežke má byť prevádzkovaná na rovnom, čistom a suchom povrchu“**, čo evidentne podľa fotodokumentácie bolo porušené a čo vo svojej správe konštatoval i dodávateľ výrobku, Spoločnosť RULYT SK, s.r.o., Dolný Lieskov v svojom vyjadrení k reklamácii dňa 12.2.2018.*
- 5/ Pani Juríková dňa 16.2.2018 **sama prišla** do našej predajne za účelom vybavenia reklamácie. Pracovník spoločnosti **menovanú pani oboznámil s vyjadrením dodávateľa tovaru, spoločnosti RULYT SK a žiadal od nej reklamačný lístok zo dňa 26.1.2018 s cieľom reklamáciu uzavrieť a odovzdať jej reklamovaný výrobok.***
- 6./ Pani J. náš reklamačný protokol **odmietla podpísať** a z predajne odišla preč. Pracovník predajne pani J. požiadal, aby sa s reklamačným lístkom k nám dostavila a prevzala tovar.*
- 7./ Pracovníci spoločnosti Spectrum, s.r.o. sa pokúšali pani J. telef. kontaktovať, ale menovaná pani nedvíhala telefón.*
- 8./ 19.3.2018 pani J. opäť sama prišla do predajne s reklamačným lístkom a pracovníci spoločnosti jej odovzdali reklamovaný tovar.*
- 9./ Všetky doklady potvrdzujú naše konanie podľa jednotlivých bodov boli už SOI predložené.*

./.

Zuvedeného prehľadu je evidentné, že naša spoločnosť urobila chybu, keď písomne nekontaktovala pani J. hneď po doručení vyjadrenia od dodávateľa tovaru, ktoré sme s kolobežkou dostali 13.2.2018, ale v domnení, že keď dňa **16.2.2018 prišla pani J. do našej predajne sama bez nášho vyzvania**, požiadali sme ju, aby prišla reklamáciu uzavrieť a okolo našej predajne chodí pravidelne, tak sme predpokladali, že si pre kolobežku príde čo najskôr.

Pani J. však prišla až 16.3.2018, napriek tomu, že sme sa s ňou pokúšali telefonicky spojiť.

Po zvážení celého priebehu od kúpy tovaru, **používania kolobežky**, spôsobu riešenia reklamácie, vyhrázaním sa pani J., napriek tomu že určite vie, že **závalu si spôsobila sama používaním v rozpore s návodom na použitie**, sa naša spoločnosť rozhodla **odstúpiť od kúpno-predajnej zmluvy zo dňa 15.12.2017 a čiastku 55,- EURO p. J.V. ... vrátíme i keď by sme si mohli uplatňovať náhradu škody za nesprávne používanie výrobku a nám vzniknutej škody, pretože dodávateľ reklamáciu neuznal a uvedený tovar musíme dať na odpis v rámci našich nákladov.**

Dňa 28.5.2018 vyzveme písomne pani J. na vrátenie tovaru zakúpeného dňa 25.12.2017 a predloženie dokladu o kúpe tohto tovaru zo s cieľom odstúpenia od zmluvy a vrátenia finančnej čiastky za tovar.“ - koniec citátu.

Prílohu podania tvorila Výzva zo dňa 28.05.2018, ktorú účastník konania adresuje spotrebiteľke v znení, správny orgán cituje: „Vzhľadom k Vašej požiadavke na vrátenie čiastky 55,- EURO prednesenej v našej spoločnosti dňa 25.5.2018 a k uzavretiu reklamácie tovaru – kolobežky Sulov ALU 200 zo dňa 26.1.2018, zakúpenej v našej predajni dňa 15.12.2017 a prinesenie uvedeného tovaru do našej predajne za účelom zrušenia kúpnej zmluvy na základe čoho Vám vrátíme čiastku podľa uvedeného pokladničného dokladu. Vašu návštevu očakávame v čo najskoršom termíne.“ – koniec citátu.

K tvrdeniam účastníka konania v bode 1, 2 a posledného odseku vyjadrenia, správny orgán uvádza, že 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 parity. Pri reklamáciách sleduje len dodržiavanie **formálneho postupu** pri vybavovaní spotrebiteľských reklamácií, teda **nerieši individuálne práva a povinnosti zmluvných strán, o čom rozhodujú príslušné súdy.**

K tvrdeniam účastníka konania v bode 3 vyjadrenia, správny orgán uvádza, že účastník konania nepopiera nedostatok zistený kontrolou správneho orgánu, a to že predmetnú reklamáciu nevybavil v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie niektorým zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, keď ju podľa predloženého dokladu o vybavení reklamácie, vybavil **až dňa 19.03.2018 zamietnutím**, pričom však v prípade vzniku daného nedostatku účastník konania poukazuje na pochybenie svojich zamestnancov. V danom smere správny orgán uvádza, že vychádza v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa **len z objektívnej zodpovednosti účastníka konania**, pričom neskúma zavinenie – či už úmyselné alebo nedbanlivostné **a kontroluje dodržiavanie skutkového stavu a stavu predpísaného - stanoveného v zmysle platnej legislatívy**, a to bez ohľadu na okolnosti a stupeň prípadného

subjektívneho zavinenia zo strany kohokoľvek. Okolnosti ospravedlňujúce, resp. vysvetľujúce nesplnenie povinnosti nemajú právny význam pri otázke zodpovednosti za toto porušenie, nakoľko zodpovednosť predávajúceho je založená, tak ako už bolo uvedené vyššie na objektívnom princípe.

K tvrdeniam účastníka konania v bode 4 vyjadrenia, správny orgán uvádza, že predávajúci 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. Slovenská obchodná inšpekcia **posudzuje formálny postup reklamačného konania**, pričom 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. Účastník konania reklamáciu spotrebiteľky zo dňa 26.01.2018 prijal a mal povinnosť vybaviť túto reklamáciu **formálnym postupom** v zmysle ustanovenia § 18 zákona o ochrane spotrebiteľa. Teda mal povinnosť vybaviť reklamáciu niektorým zo spôsobov uvedených v ustanovení § 2 písm. m) zákona o ochrane spotrebiteľa, v lehote, ktorá nesmela byť dlhšia ako 30 dní.

K tvrdeniam účastníka konania v bode 5,6,7,8, 9 a nasl. odseku vyjadrenia, tak ako už bolo uvedené v Oznamení o začatí správneho konania č. P/0104/05/2018, správny orgán uvádza, že predávajúci **nesmie podmieňovať ukončenie reklamačného konania predložením potvrdenia o uplatnení reklamácie** (ktorého kópiu je povinný predávajúci na požiadanie orgánu dozoru predložiť), keď priamo v potvrdení o uplatnení reklamácie bola spotrebiteľka identifikovaná menom, priezviskom, adresou a tel. číslom, pričom na preukázanie jej totožnosti zo strany predávajúceho na ukončenie reklamačného konania postačovalo, ak by sa spotrebiteľka identifikovala iným spôsobom (napr. prostredníctvom občianskeho preukazu). K tvrdeniam o dostavení sa spotrebiteľky do predajne, nepodpísaní doklady a nedvíhaní telefónu, správny orgán uvádza, že uvedené tvrdenia predávajúceho sú nepreukázateľné vo vzťahu k vybaveniu reklamácie, pričom v prípade, ak by sa spotrebiteľka aj dostavila do predajne a odmietla podpísať doklad, predávajúci **mal dostatočný časový priestor po dostavení sa spotrebiteľky do predajne, aby predmetnú reklamáciu vybavil v zákonom stanovenej lehote, keď ju mohol po jej dostavení vybaviť písomnou výzvou na prevzatie plnenia alebo jej odôvodneným zamietnutím.** Predávajúci zodpovedná za vybavenie reklamácie a je povinný objektívne preukázať, že bol dodržaný **postup v zmysle § 18 ods. 4 a ods. 9** zákona o ochrane spotrebiteľa. Účastníka konania nezbavuje zodpovednosti za zistené porušenie zákona ani skutočnosť, že vrátil spotrebiteľke kúpnu cenu výrobku (spotrebiteľka informovala správny orgán o vrátení kúpnej ceny výrobku podaním zo dňa 19.06.2018).

Správny orgán sa **podrobne a dôkladne** zaoberal **spotrebiteľským podnetom** evidovaným pod číslom P-302/2018, **skutkovými zisteniami** uvedenými v inšpekčnom zázname zo dňa 25.04.2018, **vyjadrením** osoby prítomnej pri kontrole zo dňa 25.04.2018, **vyjadrením** účastníka konania zo dňa 28.05.2018, predloženými **dokladmi** a uložil účastníkovi konania pokutu, ktorej výška vychádza z **objektívnych** zistení správneho

orgánu, z rozsahu a významu zistených nedostatkov, ako i z toho faktu, že **spotrebiteľka sa musela obrátiť na správny orgán** so žiadosťou o ochranu svojich práv a právom chránených záujmov.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b) zákona o ochrane spotrebiteľa je **Spectrum, s.r.o.** zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 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 je 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 je povinná vydať písomný doklad o vybavení reklamácie do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.**

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

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

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.

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, vyplývajúce z porušenia príslušných ustanovení zákona, nakoľko účastník konania predmetnú reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a v tejto lehote nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie.

Zákon o ochrane spotrebiteľa ustanovil maximálnu lehotu na vybavenie reklamácie 30 dní. Pokiaľ predávajúci nevie túto lehotu dodržať, má sa za to, že výrobok je neopraviteľný a spotrebiteľovi prislúchajú rovnaké práva, ako pri neodstrániteľných vadách výrobku. Je potrebné osobitne zdôrazniť, že **za vybavenie reklamácie je možné akceptovať len také konanie, ktoré je súladné s § 2 písm. m) vyššie citovanej právnej úpravy.** Iné odlišné konanie predávajúceho nie je možné považovať za vybavenie reklamácie a rovnako, za riadne vybavenie reklamácie nie je možné považovať ani jej faktické vybavenie po uplynutí zákonom stanovenej lehoty.

Správny orgán prihliadol pri určovaní výšky pokuty k tomu, že predávajúci nedodržíaním

zákonom stanovenej lehoty nedodržel zákonom predpísané povinnosti pri vybavovaní reklamácie a teda **maril to, čo bolo zákonom sledované**, totiž poskytnúť ochranu spotrebiteľovi a tým posilniť jeho nevýhodné postavenie.

Správny orgán pri určovaní výšky pokuty prihliadol i 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 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**.

Orgán dozoru prihliadol pri ukladaní výšky pokuty aj na skutočnosť, že účastník konania ako predávajúci, **je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa**, od začiatku vykonávania svojej podnikateľskej činnosti.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa 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**.

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 zákona o ochrane spotrebiteľa 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 €**.

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.

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.