

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre
Žilinský kraj, Predmestská 71, PO Box 89, 011 79 ŽILINA

Číslo: P/0023/05/2019

Dňa: 29.03.2019



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: **SCHIPRO SK, s.r.o., sídlo: Bystrička 414, 038 04 Bystrička**

prevádzkareň: **SCHIPRO, Kollárova 5631, Martin**

dátum vykonania kontroly: **30.1.2019**

IČO: **36 426 989**

./.

- 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 kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-780/2018, s účastníkom konania: *SCHIPRO SK, s.r.o., sídlo: Bystrička 414, 038 04 Bystrička* v prevádzkarni: *SCHIPRO, Kollárova 5631, Martin* dňa 30.1.2019 zistené, že **predávajúci - účastník konania u reklamácie výrobku („FZR 4616-B Benzínová kosačka 46cm FIELDMANN (50001883)“**, zakúpenej u spoločnosti *SCHIPRO SK, s.r.o.* na základe objednávky č. 50930 zo dňa 19.5.2017 v cene 211,20€ (207,00€ kosačka + 4,20€ poplatok za dopravu) prostredníctvom webového sídla www.naradieshop.sk, prevádzkovanom spoločnosťou *SCHIPRO SK, s.r.o.*; kúpno-predajný vzťah je preukázaný faktúrou č.101703246 zo dňa 23.5.2017) **uplatnenej dňa 24.8.2018** (prostredníctvom listu s definovaním vady: „*samochod je nefunkčný*“) **a dňa 30.8.2018** (aj prostredníctvom elektronickej pošty s definovaním vady: „*(nefunkčný samochod kosačky)*“ s informáciou, že výrobok bol dňa 28.8.2018 zaslaný na reklamáciu predávajúcemu), **zaevidovanej predávajúcim dňa 4.9.2018 pod poradovým číslom 16975** (s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie zo dňa 4.9.2018 s uvedením vady: „*nefunkčný pojazd*“), **nevydal písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď predávajúci spotrebiteľovi poslal len vyjadrenie servisu (t. j. spoločnosti: *FAST PLUS, spol. s r.o., Bratislava* zo dňa 24.9.2018 adresovanom predávajúcemu: *SCHIPRO SK, s.r.o., Bystrička* o zamietnutí reklamácie), a to jednak ako súčasť výrobku, vracanom spotrebiteľovi z reklamačného konania a danom predávajúcim na poštovú prepravu dňa 3.10.2018 (balík č. 85214572806; podľa vyjadrenia spotrebiteľa mu bol vyššie uvedený balík doručený dňa 4.10.2018) a jednak aj e-mailom adresovanom spotrebiteľovi zo dňa 26.9.2018; podľa predloženej evidencie o reklamáciách bola predmetná reklamácia vybavená dňa 3.10.2018 spôsobom vybavenia: „*odôvodnené zamietnutie*“

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **500,-€**, **slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) 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-00230519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 30.1.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *SCHIPRO, Kollárova 5631, Martin* kontrolu, pri ktorej bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

./.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

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.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie vyššie uvedenej povinnosti, keď bolo kontrolou, zameranou na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-780/2018, s účastníkom konania: *SCHIPRO SK, s.r.o., sídlo: Bystrička 414, 038 04 Bystrička* v prevádzkarni: *SCHIPRO, Kollárova 5631, Martin* dňa 30.1.2019 zistené, že **predávajúci - účastník konania u reklamácie výrobku („FZR 4616-B Benzínová kosačka 46 cm FIELDMANN (50001883)“**, zakúpenej u spoločnosti *SCHIPRO SK, s.r.o.* na základe objednávky č. 50930 zo dňa 19.5.2017 v cene 211,20€ (207,00€ kosačka + 4,20€ poplatok za dopravu) prostredníctvom webového sídla www.naradieshop.sk, prevádzkovanom spoločnosťou *SCHIPRO SK, s.r.o.*; kúpno-predajný vzťah je preukázaný faktúrou č.101703246 zo dňa 23.5.2017) **uplatnenej dňa 24.8.2018** (prostredníctvom listu s definovaním vady: „*samochod je nefunkčný*“) **a dňa 30.8.2018** (aj prostredníctvom elektronickej pošty s definovaním vady: „*(nefunkčný samochod kosačky)*“ s informáciou, že výrobok bol dňa 28.8.2018 zaslaný na reklamáciu predávajúcemu), **zaevidovanej predávajúcim dňa 4.9.2018 pod poradovým číslom 16975** (s vydaním potvrdenia o uplatnení reklamácie zo dňa 4.9.2018 s uvedením vady: „*nefunkčný pojazd*“), **nevydal písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď predávajúci spotrebiteľovi poslal len vyjadrenie servisu (t. j. spoločnosti: *FAST PLUS, spol. s r.o., Bratislava* zo dňa 24.9.2018 adresovanom predávajúcemu: *SCHIPRO SK, s.r.o., Bystrička* o zamietnutí reklamácie), a to jednak ako súčasť výrobku, vracanom spotrebiteľovi z reklamačného konania a danom predávajúcim na poštovú prepravu dňa 3.10.2018 (balík č. 85214572806; podľa vyjadrenia spotrebiteľa mu bol vyššie uvedený balík doručený dňa 4.10.2018) a jednak aj e-mailom adresovanom spotrebiteľovi zo dňa 26.9.2018. Podľa predloženej evidencie o reklamáciách bola predmetná reklamácia vybavená dňa 3.10.2018 spôsobom vybavenia: „*odôvodnené zamietnutie*“.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- ***SCHIPRO SK, s.r.o.***

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 20.2.2019, ktorá sa považuje za doručенú dňom 8.3.2019 (t. j. márnym uplynutím úložnej lehoty 15 dní), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, toto právo však nevyužil.

./.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa je **SCHIPRO SK, s.r.o.** **povinná** vydať písomný doklad o vybavení reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 9 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 povinnosti, spôsob a následky porušenia povinnosti, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej upieral spotrebiteľovi právo na informácie, keď v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie. Pri určení výšky pokuty boli zohľadnené následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajúce v porušení práva spotrebiteľa na informácie a v porušení tomu zodpovedajúcej povinnosti účastníka konania. Po zohľadnení neposkytnutých informácií, ako aj nesplnení si povinnosti po uplatnení si práva zo zodpovednosti za vady na výrobku spotrebiteľom, vrátane miery v akej je daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnený záujem 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.

Nevydaním písomného dokladu o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia došlo k porušeniu správnym orgánom kontrolovanej povinnosti, chránenej zákonom, ktorá sa týkala 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.

Účelom zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý je vyjadrený v § 3 ods. 1, je zabezpečenie pre každého spotrebiteľa právo na informácie. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý. Konaním účastníka konania bol znížený rozsah práv spotrebiteľa priznaný mu zákonom o ochrane spotrebiteľa a došlo 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,- €.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majú na zreteli základné funkcie ukladania sankcií - individuálnu a generálnu prevenciu. Okrem preventívnej musí sankcia spĺňať aj represívnu funkciu, teda musí byť citeľná v majetkovej sfére účastníka konania, nakoľko má pôsobiť ako trest (represia) za spáchanie iného správneho deliktu. Použitie správnej úvahy musí byť v súlade so zásadami logického uvažovania a rozhodnutie, ktoré je výsledkom tohto procesu, musí byť riadne zdôvodnené. V nadväznosti na vyššie uvedené je výška postihu v rozhodnutí náležite odôvodnená špecifikáciou všetkých zákonných kritérií ovplyvňujúcich jej určenie, vrátane závažnosti, spôsobu, charakteru a následkov protiprávneho konania.

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.

Slovenská obchodná inšpekcia
Inšpektorát Slovenskej obchodnej inšpekcie so sídlom v Žiline pre
Žilinský kraj, Predmestská 71, PO Box 89, 011 79 ŽILINA

Číslo: P/0036/05/2019

Dňa: 29.03.2019



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: **CAMAIEU SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Obchodná 43-49, 811 06 Bratislava**

prevádzkareň: **Textil CAMAIEU, OC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **12.2.2019**

./.

- 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 vykonanou u predávajúceho- účastníka konania: *CAMAIEU SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Obchodná 43-49, 811 06 Bratislava* v prevádzkarni: *Textil CAMAIEU, OC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina* dňa 12.2.2019 zistené, že predávajúci reklamáciu výrobku („36 skinny nohavice“ zakúpené dňa 28.2.2018 na základe dokladu o kúpe výrobku č. 000010 zo dňa 28.2.2018) uplatnenú dňa 5.1.2019 na vadu: „*Diera na pravej strane*“ (so zaevidovaním reklamácie dňa 5.1.2019 v evidencii o reklamáciách, vedenej v listinnej podobe, bez poradového čísla dokladu o uplatnení reklamácie, a s vydaním *Reklamačného lístka zo dňa 5.1.2019*) nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predávajúci vo vyššie uvedenom reklamačnom lístku len uviedol: „*Reklamácia bude vybavená do 30 dní*“

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **500,-€**, **slovom päťsto eur**, ktorú je účastník konania povinný (á) 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-00360519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 12.2.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: *Textil CAMAIEU, OC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina* kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník 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.

Podľa § 2 písm. m/ zákona o ochrane sa pod pojmom „vybavenie reklamácie“ rozumie „ukončenie reklamačného konania odovzdaním opraveného výrobku, výmenou výrobku, vrátením kúpnej ceny výrobku, vyplatením primeranej zľavy z ceny výrobku, písomná výzva na prevzatie plnenia alebo jej odôvodnené zamietnutie“.

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 vykonanou u predávajúceho účastníka konania: **CAMAIEU SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Obchodná 43-49, 811 06 Bratislava** v prevádzkarni: **Textil CAMAIEU, OC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina** dňa 12.2.2019 zistené, že **predávajúci reklamáciu výrobku („36 skinny nohavice“** zakúpené dňa 28.2.2018 na základe dokladu o kúpe výrobku č. 000010 zo dňa 28.2.2018) **uplatnenú dňa 5.1.2019** na vadu: „*Diera na pravej strane*“ (so zaevidovaním reklamácie dňa 5.1.2019 v evidencii o reklamáciách, vedenej v listinnej podobe, bez poradového čísla dokladu o uplatnení reklamácie, a s vydaním *Reklamačného lístka zo dňa 5.1.2019*) **nevybavil najneskôr v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď predávajúci vo vyššie uvedenom reklamačnom lístku len uviedol: „*Reklamácia bude vybavená do 30 dní*“. Zároveň bolo kontrolou zistené, že predávajúci o vybavení predmetnej reklamácie nevydal ani písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a evidencia o reklamáciách neobsahovala uvedenie dátumu a spôsobu vybavenia predmetnej reklamácie.

Za zistený nedostatok, a tým aj preukázané porušenie zákona citovaného vo výrokovvej časti tohoto rozhodnutia, zodpovedá predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa- **CAMAIEU SLOVAKIA, s.r.o.**

V zmysle § 33 ods. 2 zákona č. 71/1967 Zb. o správnom konaní v znení neskorších predpisov mal účastník konania možnosť vyjadriť sa k zisteným nedostatkom, toto právo však nevyužil.

./.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 12.3.2019, s doručením dňa 13.3.2019 (na základe elektronickej doručenky), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Ako predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **CAMAIEU SLOVAKIA, s.r.o.** v zmysle ustanovenia § 18 ods. 4 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

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

Tým bol porušený § 18 ods. 4 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, spôsob a následky porušenia povinností, spočívajúcich v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinností predávajúceho vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie (s čím je spojená aj povinnosť vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote a viesť evidenciu o reklamáciách so všetkými zákonnými náležitosťami), garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov a orgánu dozoru umožnenie výkonu kontrolnej činnosti získaním relevantných informácií súvisiacich s uplatneným právom zo zodpovednosti za vady výrobku, pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa a sťaženia pozície správneho orgánu pri zisťovaní skutkového stavu veci, považuje správny orgán za závažné porušenie zákona berúc do úvahy mieru, v akej sú dané skutky, resp. opomenutia, spôsobilé ohroziť oprávnený záujem spotrebiteľa a jeho základné práva, pretože po uplynutí lehoty na vybavenie reklamácie má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť alebo má právo na výmenu výrobku za nový výrobok. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

- Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia (a nevydal do 30 dní odo dňa jej uplatnenia ani písomný doklad o jej vybavení a predložil na požiadanie orgánu dozoru na nazretie evidenciu o reklamáciách, ktorá neobsahovala údaj o dátume a o spôsobe vybavenia danej reklamácie).

-
- Následkom porušenia danej povinnosti došlo k zhoršeniu postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania a zároveň k porušeniu správnym orgánom kontrolovaných povinností, chránených zákonom, ktoré sa týkali formálneho postupu reklamačného konania. Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú jednak v porušení práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov a v porušení práva na informácie vo vzťahu k správne mu orgánu, a jednak v porušení tomu zodpovedajúcich povinností zo strany účastníka konania.
-
-
- Charakter protiprávneho konania predstavuje súhrn tohoto konania spočívajúci vo vyššie uvedených skutočnostiach, na ktoré bolo pri určení výšky pokuty zo strany správneho orgánu prihliadnuté.
-
-
- Účastník konania ako predávajúci, ktorý predáva výrobky konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov, a to bez ohľadu na akékoľvek okolnosti, ktoré spôsobili ich porušenie.

Rozhodujúcou pri stanovení výšky postihu bola skutočnosť, že právo zo zodpovednosti za vady výrobkov patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bola uplatnená reklamácia vybavovaná (vrátane vydania písomného dokladu o jej vybavení a vedenia evidencie o reklamáciách aj s údajom o dátume a spôsobe vybavenia danej reklamácie) predávajúcim promptne, bez zbytočného odkladu, najneskôr v zákonnej lehote 30 dní, a aby prípadná nečinnosť predávajúceho nespôsobila spotrebiteľovi ujmu na jeho právach, čo v konkrétnom posudzovanom prípade nebolo zo strany účastníka konania splnené.

Účastník konania pri vybavovaní reklamácie spotrebiteľa uplatnenej dňa 5.1.2019 nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozume očakávať od predávajúceho pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní (s vydaním písomného dokladu o jej vybavení a s vedením evidencie o reklamáciách so všetkými legislatívou stanovenými náležitosťami).

Účastník konania ako predávajúci, poskytovateľ služieb 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 ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedeného nedostatku nebol tento účel v zákonom stanovenej miere dosiahnutý.

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, poskytovateľovi služieb, ktorý porušil svoje povinnosti ustanovené týmto zákonom alebo právne záväznými aktami Európskej únie v oblasti ochrany spotrebiteľa pokutu až do výšky 66 400,- €.

Ukladanie pokút za správne delikty podlieha uváženiu správneho orgánu (diskrečná právomoc), v ktorom správny orgán v rámci zákonom dovoleného rozhodovacieho procesu v stanovených limitoch uplatňuje svoju právomoc a určí výšku sankcie. Výšku pokuty je v rámci administratívneho trestania nutné diferencovať a individualizovať, majúť na zreteli základné funkcie ukladania sankcií- individuálnu a generálnu prevenciu.

Správny orgán má za to, že svoju diskrečnú právomoc použil v rámci zákonného rámca, z ktorého nijakým spôsobom nevybočil a uložil pokutu primeranú a zodpovedajúcu zistenému protiprávnemu stavu a charakteru porušenia zákona s prihliadnutím na zákonom stanovené medze a hľadiská, plniacu vyššie uvedené funkcie.

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.