

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

Číslo: P/0046/05/2019

Dňa: 17.05.2019



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: **Lambert, s.r.o., sídlo: A. Rudnaya 21, 010 01 Žilina**

prevádzkareň: **Lambert, SC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **22.1.2019 a 18.2.2019**

./.

- 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-13/2019, s účastníkom konania: Lambert, s.r.o., sídlo: A. Rudnaya 21, 010 01 Žilina v prevádzkarni: Lambert, SC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina dňa 22.1.2019 a 18.2.2019 zistené, že predávajúci - účastník konania u reklamácie výrobku („Obuv lambert 23723“, zakúpenej dňa 23.3.2018 na základe preukázaného kúpno- predajného vzťahu dokladom o kúpe výrobku č. 003001052 v cene 62,40€) uplatnenej dňa 4.11.2018 a zaevidovanej pod číslom 198 (s definovaním vady: „P.T. NALOMENÝ OPATOK“ s vydaním dokladu „Reklamačný lístok zo dňa 4.11.2018“ (s týmito údajmi: „spôsob vybavenia: oprava, neuznaná, znalecký posudok (bez konkretizácie toho, ktorý spôsob vybavenia reklamácie sa vzťahuje k reklamáci konkrétneho spotrebiteľa), dátum prevzatia: 23.11.2018, pokračovanie reklamácie...“) a dokladu „VEC: Číslo reklamácie 198, Spôsob vybavenia reklamácie zo dňa 4.11.2018“ (s týmito údajmi: „Vašu reklamáciu evidovanú pod číslom 198, ktorú ste uplatnili dňa 4.11.2018 bude vybavená spôsobom: a. opravou obuvi, b. výmenou výrobku, c. vrátením kúpnej ceny, d. vyplatením primeranej zľavy vo výškeSk,% z hodnoty zakúpeného tovaru, e. znalecký posudok č., f. zamietnutím reklamácie z nasledovných dôvodov: (bez konkretizácie toho, ktorý spôsob vybavenia reklamácie sa vzťahuje k reklamáci konkrétneho spotrebiteľa), pokračovanie reklamácie č. 207.....dňa 23.11.2018...“), nevydal písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď predávajúci v danej lehote v žiadnom doklade vydanom spotrebiteľovi neuviedol spôsob vybavenia reklamácie spotrebiteľa

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **300,- €**, **slovom tristo 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-00460519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 22.1.2019 a 18.2.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v prevádzkarni: Lambert, SC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina 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-13/2019, s účastníkom konania: *Lambert, s.r.o., sídlo: A. Rudnaya 21, 010 01 Žilina* v prevádzkarni: *Lambert, SC Aupark, Veľká Okružná 59A, Žilina* dňa 22.1.2019 a 18.2.2019 zistené, že **predávajúci - účastník konania u reklamácie výrobku („Obuv lambert 23723“, zakúpenej dňa 23.3.2018 na základe preukázaného kúpno- predajného vzťahu dokladom o kúpe výrobku č. 003001052 v cene 62,40€) uplatnenej dňa 4.11.2018 a zaevidovanej pod číslom 198** (s definovaním vady: „*P. T. NALOMENÝ OPATOK*“ s vydaním dokladu „Reklamačný lístok zo dňa 4.11.2018“ (s týmito údajmi: „*spôsob vybavenia: oprava, neuznaná, znalecký posudok* (bez konkretizácie toho, ktorý spôsob vybavenia reklamácie sa vzťahuje k reklamácii konkrétneho spotrebiteľa), *dátum prevzatia: 23.11.2018, pokračovanie reklamácie...*“) a dokladu „VEC: Číslo reklamácie 198, Spôsob vybavenia reklamácie zo dňa 4.11.2018“ (s týmito údajmi: „*Vašu reklamáciu evidovanú pod číslom 198, ktorú ste uplatnili dňa 4.11.2018 bude vybavená spôsobom: a. opravou obuvi, b. výmenou výrobku, c. vrátením kúpnej ceny, d. vyplatením primeranej zľavy vo výškeSk,% z hodnoty zakúpeného tovaru, e. znalecký posudok č., f. zamietnutím reklamácie z nasledovných dôvodov:* (bez konkretizácie toho, ktorý spôsob vybavenia reklamácie sa vzťahuje k reklamácii konkrétneho spotrebiteľa), *pokračovanie reklamácie č. 207.....dňa 23.11.2018...*“), **nevydal písomný doklad o vybavení predmetnej reklamácie najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď predávajúci v danej lehote v žiadnom doklade vydanom spotrebiteľovi neuviedol spôsob vybavenia reklamácie spotrebiteľa. V zmysle predloženej evidencie o reklamáciách bola predmetná reklamácia vybavená dňa 23.11.2018 opravou.

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- ***Lambert, s.r.o.***

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 4.4.2019, ktorá sa považuje za doručení dňom 20.4.2019 (t. j. márnym uplynutím úložnej lehoty 15 dní) prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Dňa 21.2.2019 bolo správne mu orgánu prostredníctvom elektronickej pošty z e-mailovej adresy lambertshoe@gmail.com, od účastníka konania doručené vyjadrenie k zistenému nedostatku, v ktorom konštatoval, že dňa 23.11.2018 si spotrebiteľ prišiel do jeho prevádzkarne prevziať reklamáciu č. 198, po skontrolovaní zistil inú chybu v porovnaní s chybou predtým reklamovanou, bol oboznámený ako má *pokračovať v reklamácii a reklamáciu č. 198 riadne a vedome ukončil svojím podpisom do reklamačnej knihy v tento deň*. Z obsahu predmetného vyjadrenia správne mu orgánu vyplynulo, že účastník konania chcel správne mu orgánu zaslať, okrem evidencie o reklamáciách (ktorá tvorila prílohu daného vyjadrenia) aj doklad o vybavení reklamácie, ktorý však netvoril prílohu daného vyjadrenia. Preto správny orgán účastníkovi konania adresoval výzvu na odstránenie vady

podania zo dňa 4.3.2019, doručovanú do vlastných rúk do elektronickej schránky účastníka konania na portáli www.slovensko.sk (a zároveň mu e-mailom zaslal upozornenie na doručovanie mu danej výzvy prostredníctvom daného portálu www.slovensko.sk), v ktorej vyzval účastníka konania na prípadné doručenie mu dokladu o vybavení reklamácie č. 198 s upozornením na skutočnosť, že v prípade nedoručenia danej písomnosti, bude správny orgán vychádzať z doteraz mu predložených dokladov pri kontrolách zo dňa 22.1.2019 a 18.2.2019. Správny orgán nebol od účastníka konania, na základe vyššie uvedenej výzvy, doručení žiaden doklad o vybavení reklamácie č. 198.

Orgán dozoru má za to, že účastník konania svojím vyjadrením žiadnym spôsobom nespochybnil zistený nedostatok, keď nepredložil správny orgán žiaden písomný doklad vydaný do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie č. 198, obsahujúci informáciu o jej ukončení v zmysle § 2 písm. m/ zákona o ochrane spotrebiteľa, podľa ktorého sa za vybavenie reklamácie považuje 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. 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 ustanovenej týmto zákonom v oblasti ochrany spotrebiteľa, vydáva enuncciát v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa je **Lambert, 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.

Nevydáním 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, majúť 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.



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: **BJORN SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Robotnícka 18A, 036 01 Martin**

prevádzkareň: **kontrola bola vykonaná vo vyššie uvedenom sídle účastníka konania**

dátum vykonania kontroly: **24.1.2019, 12.2.2019 a 5.3.2019**

./.

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho, poskytovateľa služieb v zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa**

-riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď bolo kontrolou, zameranou aj na posúdenie Reklamačného poriadku spoločnosti BJORN SLOVAKIA, s.r.o. zo dňa 1.12.2016, vykonanou u predávajúceho- poskytovateľa služieb- účastníka konania: *BJORN SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Robotnícka 18A, 036 01 Martin*, vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti, dňa 24.1.2019, 12.2.2019 a 5.3.2019, zistené, že:

-v článku II. *Zodpovednosť za vady, záruka, spôsob uplatnenia reklamácie* v bode 10. bolo uvedené: „*V prípade uplatnenia reklamácie po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy môže predávajúci zamietnuť reklamáciu bez odborného posúdenia. V takom prípade je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia....*“, čím predávajúci, poskytovateľ služieb riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď v zmysle citovanej právnej úpravy, jej časti týkajúcej sa vymedzenia pojmov, sa za „*určenú osobu*“ považuje osoba „*oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv*“ a nie osoba „*uvedená v doklade o vybavení reklamácie*“ predávajúcim, nakoľko osoba uvedená predávajúcim v doklade o vybavení reklamácie nemusí byť totožná s osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv, pričom len so zaslaním tovaru na odborné posúdenie „*určenej osobe*“ v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, zákonodarca spája, za predpokladu splnenia ďalších podmienok, následok bezplatnosti odborného posúdenia; vymienenie si výhrady predávajúceho o bezplatnosti odborného posúdenia len pri zaslaní tovaru na odborné posúdenie osobe určenej predávajúcim v doklade o vybavení reklamácie je preto neriadnym informovaním spotrebiteľa o podmienkach reklamácie

-v článku II. *Zodpovednosť za vady, záruka, spôsob uplatnenia reklamácie* v bode 15. bolo uvedené: „*Vybavením oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie...*“, čím predávajúci, poskytovateľ služieb riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, keď v zmysle § 627 ods. 1 Občianskeho zákonníka platí, že: „*Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.*“, pričom stanovenie podmienky predávajúceho o predĺžení záručnej doby len pri „*oprávnenej*“ reklamácií je neriadnym informovaním spotrebiteľa o podmienkach reklamácie s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa s poukazom na to, že zákon nerozpoznáva „*oprávnenú*“ a „*neoprávnenú*“ reklamáciu a zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou (ktorej súčasťou je aj reklamačný poriadok) sa nemôžu odchýliť od zákona v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia

- **pre porušenie povinnosti predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb 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, zameranou aj na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-768/2018, vykonanou u predávajúceho- poskytovateľa

služieb- účastníka konania: *BJORN SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Robotnícka 18A, 036 01 Martin*, vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti, dňa 24.1.2019, 12.2.2019 a 5.3.2019, zistené, že spotrebiteľ, objednávateľ diela uzavrel so spoločnosťou *BJORN SLOVAKIA, s.r.o.* ako predávajúcim, poskytovateľom služieb a zhotoviteľom diela dňa 9.11.2017 zmluvu č. 44/2017, ktorej predmetom bolo „dodanie kuchynskej linky“ podľa požiadaviek spotrebiteľa (s dohodnutou cenou 7 016,56€, z ktorej bola, po poskytnutí zľavy 200,-€ dodatkom č. 1 k zmluve č. 44/2017 zo dňa 1.3.2018, uhradená suma 6 816,56€ (3 508,28€ dňa 13.11.2017 platobným príkazom na úhradu faktúry OF170020 zo dňa 13.11.2017 a 3 308,28€ dňa 26.3.2018 platobným príkazom na úradu faktúry OF170013 zo 27.3.2018)) a dňa 3.4.2018 uzavrel spotrebiteľ, objednávateľ služieb s poskytovateľom služieb zmluvu o dielo č. 01/2018, ktorej predmetom bola „montáž kuchynskej linky a príslušenstva“ podľa požiadaviek spotrebiteľa (s dohodnutou cenou 480,-€ s úhradou preddavku vo výške 240,-€ dňa 5.4.2018), pričom predávajúci, poskytovateľ služieb reklamáciu služieb (montážnych prác týkajúcich sa zhotovenej kuchynskej linky), uplatnenú v Preberacom protokole o prevzatí montážnych prác k zmluve o dielo č. 01/2018 zo dňa 22.5.2018, na vady: „poškodená časť zásteny – odštiepený roh, poškodený – odštiepený roh vonkajšej dosky – poličky na víno a nenastavené CAGRO MAXI“ nevybavil v lehote 30 dní a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď za „vybavenie reklamácie“ sa podľa zákona o ochrane spotrebiteľa považuje „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“, pričom poskytovateľ služieb v písomnosti zo dňa 21.6.2018, danej na poštovú prepravu dňa 21.6.2018, k predmetným vadám len deklaroval: „...Poškodená časť zásteny Vám bude vymenená za novú v termíne dohodnutým oboma stranami...Poškodená časť dosky Vám bude vymenená za novú v termíne dohodnutým oboma stranami....Doštelovanie dvierok na skrinke, kde sa nachádza výsuvný systém Cargo Maxi, bude Vám vykonané v termíne dohodnutým oboma stranami...“ a až v písomnosti zo dňa 4.9.2018, podpísanej spotrebiteľom, ohľadom jednej z vytknutých vád, bolo uvedené: „Dátum 28.8.2018 montáž zásteny opravená...“ (tento dátum 28.8.2018 je uvedený aj v evidencii o reklamáciách ako dátum vybavenia reklamácie) a až v písomnosti zo dňa 6.9.2018 s označením: „Vec: vybavenie reklamácie“, danej na poštovú prepravu dňa 6.9.2018, ohľadom ďalších vytknutých vád, bolo uvedené:
-„...2) Poškodený odštiepený roh vonkajšej dosky na poličke na víno- poškodená doska- bok, bol vymenený za nový. Klient s výsledkom reklamácie je spokojný, čo potvrdil vlastnoručným podpisom na protokole (Príloha č. 1)...“ a v priloženom následnom dokumente zo dňa 4.9.2018 (bez označenia jeho názvu alebo predmetu) bolo uvedené: „2. Poškodený odštiepený roh vonkajšej dosky na poličke na víno-4.9.2018. Dňa 4.9.2018 o hod. 17⁴⁴ spoločnosť BJORN Slovakia, s.r.o. ukončila reklamačné práce...“ (tento dátum 4.9.2018 je uvedený aj v evidencii o reklamáciách ako dátum vybavenia reklamácie)
-„...3) Nastavenie Cargo Maxi- výsuvný kôš Cargo Maxi bol doštelovaný. Po opätovnej záťaži, klient je spokojný s výsledkom, čo potvrdil vlastnoručným podpisom na protokole (Príloha č. 1)...“ a v priloženom následnom dokumente zo dňa 4.9.2018 (bez označenia jeho názvu alebo predmetu) bolo uvedené: „3. Nastavenie Cargo Maxi- 4.9.2018. Dňa 4.9.2018 o hod. 17⁵⁵ spoločnosť BJORN Slovakia, s.r.o. ukončila reklamačné práce...“ (tento dátum 4.9.2018 je uvedený aj v evidencii o reklamáciách ako dátum vybavenia reklamácie)

./.

• **pre porušenie povinnosti predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb 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 aj na prešetrenie podnetu spotrebiteľa P-768/2018, vykonanou u predávajúceho- poskytovateľa služieb- účastníka konania: *BJORN SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Robotnícka 18A, 036 01 Martin* vo vyššie uvedenom sídle spoločnosti, dňa 24.1.2019, 12.2.2019 a 5.3.2019, zistené, že predávajúci, poskytovateľ služieb u reklamácie služieb (montážnych prác týkajúcich sa zhotovenej kuchynskej linky), uplatnenej v dokumente zo dňa 4.9.2018, na vady: „*vinotéka- doska vymenená- pri výmene došlo k poškodeniu pásky pracovnej dosky...*“ nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie, keď v písomnosti zo dňa 4.10.2018 k predmetnej vade len deklaroval: „*...Bočná páska bude vymenená za novú...*“ a až v písomnosti zo dňa 8.10.2018, danej na poštovú prepravu dňa 10.10.2018, bolo uvedené: „...poškodená páska na bočnej strane pracovnej dosky bola vymenená za novú...“

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 priloženou poštovou poukážkou, resp. príkazom na úhradu na účet: vedený v Štátnej pokladnici, č. ú.: SK57 8180 0000 0070 0006 5068, VS-00530519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 24.1.2019, 12.2.2019 a 5.3.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie v sídle predávajúceho- poskytovateľa služieb- účastníka konania: *BJORN SLOVAKIA, s.r.o., Robotnícka 18A, 036 01 Martin*, kontrolu, pri ktorej boli zistené nedostatky, za ktoré zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinností pre predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb:

V zmysle § 18 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci, poskytovateľ služieb povinný spotrebiteľa riadne informovať o podmienkach a spôsobe reklamácie vrátane údajov o tom, kde možno reklamáciu uplatniť, a o vykonávaní záručných opráv. Reklamačný poriadok musí byť na viditeľnom mieste dostupnom spotrebiteľovi.

V zmysle § 18 ods. 4 zákona o ochrane spotrebiteľa ak spotrebiteľ uplatní reklamáciu, predávajúci, poskytovateľ služieb 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 zložitá technická 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 § 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, poskytovateľ služieb povinný o vybavení reklamácie vydať písomný doklad najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie.

Účastník konania ako predávajúci, resp. poskytovateľ služieb nezabezpečil dodržanie vyššie uvedených povinností, keď bolo kontrolou, vykonanou u účastníka konania: BJORN SLOVAKIA, s.r.o., sídlo: Robotnícka 18A, 036 01 Martin, dňa 24.1.2019, 12.2.2019 a 5.3.2019, vo vyššie uvedenom sídle:

A. POSÚDENÍM REKLAMAČNÉHO PORIADKU SPOLOČNOSTI BJORN Slovakia, s.r.o. zo dňa 1.12.2016 (odobratého na posúdenie ako príloha č. 1 k inšpekčnému záznamu zo dňa 12.2.2019) zistené, že:

-v článku II. *Zodpovednosť za vady, záruka, spôsob uplatnenia reklamácie* v bode 10. bolo uvedené: „V prípade uplatnenia reklamácie po 12 mesiacoch od uzavretia kúpnej zmluvy môže predávajúci zamietnuť reklamáciu bez odborného posúdenia. V takom prípade je povinný v doklade o vybavení reklamácie uviesť, komu môže spotrebiteľ zaslať tovar na odborné posúdenie. Ak spotrebiteľ tovar zašle na odborné posúdenie určenej osobe uvedenej v doklade o vybavení reklamácie, náklady odborného posúdenia tovaru, ako aj všetky ostatné s tým súvisiace účelne vynaložené náklady znáša predávajúci bez ohľadu na výsledok odborného posúdenia....“, čím **predávajúci, poskytovateľ služieb riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, keď v zmysle citovanej právnej úpravy, jej časti týkajúcej sa vymedzenia pojmov, sa za „určenú osobu“ považuje osoba „oprávnená výrobcom na vykonávanie záručných opráv“ a nie osoba „uvedená v doklade o vybavení reklamácie“ predávajúcim, nakoľko osoba uvedená predávajúcim v doklade o vybavení reklamácie nemusí byť totožná s osobou oprávnenou výrobcom na vykonávanie záručných opráv, pričom len so zaslaním tovaru na odborné posúdenie „určenej osobe“ v zmysle zákona o ochrane spotrebiteľa, zákonodarca spája, za predpokladu splnenia ďalších podmienok, následok bezplatnosti odborného posúdenia; vymienenie si výhrady predávajúceho o bezplatnosti odborného posúdenia len pri zaslaní tovaru na odborné posúdenie osobe určenej predávajúcim v doklade o vybavení reklamácie je preto neriadnym informovaním spotrebiteľa o podmienkach reklamácie

-v článku II. *Zodpovednosť za vady, záruka, spôsob uplatnenia reklamácie* v bode 15. bolo uvedené: „Vybavením oprávnenej reklamácie sa záručná doba predlžuje o dobu trvania reklamácie...“, čím **predávajúci, poskytovateľ služieb riadne neinformoval spotrebiteľa o podmienkach reklamácie**, keď v zmysle § 627 ods. 1 Občianskeho zákonníka platí, že: „Doba od uplatnenia práva zo zodpovednosti za vady až do doby, keď kupujúci po skončení opravy bol povinný vec prevziať, sa do záručnej doby nepočíta.“, pričom stanovenie podmienky predávajúceho o predĺžení záručnej doby len pri „oprávnenej“ reklamácií je neriadnym informovaním spotrebiteľa o podmienkach reklamácie s možným následkom ekonomickej ujmy na strane spotrebiteľa s poukazom na to, že zákon nerozpoznáva „oprávnenú“ a „neoprávnenú“ reklamáciu a zmluvné podmienky upravené spotrebiteľskou zmluvou (ktorej súčasťou je aj reklamačný poriadok) sa nemôžu odchyliť od zákona v neprospech spotrebiteľa a tak viesť k zhoršeniu jeho zmluvného postavenia

./.

B. PRI PREŠETRENÍ SPOTREBITEĽSKÉHO PODNETU P-768/2018 zistené, že spotrebiteľ, objednávateľ diela uzavrel so spoločnosťou *BJORN SLOVAKIA, s.r.o.* ako predávajúcim, poskytovateľom služieb a zhotoviteľom diela dňa 9.11.2017 zmluvu č. 44/2017, ktorej predmetom bolo „dodanie kuchynskej linky“ podľa požiadaviek spotrebiteľa (s dohodnutou cenou 7 016,56€, z ktorej bola, po poskytnutí zľavy 200,-€ dodatkom č. 1 k zmluve č. 44/2017 zo dňa 1.3.2018, uhradená suma 6 816,56€ (3 508,28€ dňa 13.11.2017 platobným príkazom na úhradu faktúry OF170020 zo dňa 13.11.2017 a 3 308,28€ dňa 26.3.2018 platobným príkazom na úradu faktúry OF170013 zo 27.3.2018)) a dňa 3.4.2018 uzavrel spotrebiteľ, objednávateľ služieb s poskytovateľom služieb zmluvu o dielo č. 01/2018, ktorej predmetom bola „montáž kuchynskej linky a príslušenstva“ podľa požiadaviek spotrebiteľa (s dohodnutou cenou 480,-€ s úhradou preddavku vo výške 240,-€ dňa 5.4.2018), pričom **predávajúci, poskytovateľ služieb:**

1. reklamáciu služieb (montážnych prác týkajúcich sa zhotovenej kuchynskej linky), **uplatnenú** v *Preberacom protokole o prevzatí montážnych prác k zmluve o dielo č. 01/2018 zo dňa 22.5.2018*, na vady: „*poškodená časť zásteny – odštiepený roh, poškodený – odštiepený roh vonkajšej dosky – poličky na víno a nenastavené CAGRO MAXI*“ **nevybavil v lehote 30 dní a nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď za „vybavenie reklamácie“ sa podľa zákona o ochrane spotrebiteľa považuje „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“, pričom poskytovateľ služieb v písomnosti zo dňa 21.6.2018, danej na poštovú prepravu dňa 21.6.2018, k predmetným vadám len deklaroval: „...*Poškodená časť zásteny Vám bude vymenená za novú v termíne dohodnutým oboma stranami...Poškodená časť dosky Vám bude vymenená za novú v termíne dohodnutým oboma stranami...Doštelovanie dvierok na skrinke, kde sa nachádza výsuvný systém Cargo Maxi, bude Vám vykonané v termíne dohodnutým oboma stranami...*“ a až v písomnosti zo dňa **4.9.2018**, podpísanej spotrebiteľom, ohľadom jednej z vytknutých vád, bolo uvedené: „*Dátum **28.8.2018** montáž zásteny **opravená**...*“ (tento dátum 28.8.2018 je uvedený aj v evidencii o reklamáciách ako dátum vybavenia reklamácie) a až v písomnosti zo dňa **6.9.2018** s označením: „*Vec: vybavenie reklamácie*“, danej na poštovú prepravu dňa 6.9.2018, ohľadom ďalších vytknutých vád, bolo uvedené:

-„...2)*Poškodený odštiepený roh vonkajšej dosky na poličke na víno- poškodená doska- bok, bol vymenený za nový. Klient s výsledkom reklamácie je spokojný, čo potvrdil vlastnoručným podpisom na protokole (Príloha č. 1)...*“ a v priloženom následnom dokumente zo dňa 4.9.2018 (bez označenia jeho názvu alebo predmetu) bolo uvedené: „2. *Poškodený odštiepený roh vonkajšej dosky na poličke na víno-4.9.2018. **Dňa 4.9.2018** o hod. 17⁴⁴ spoločnosť BJORN Slovakia, s.r.o. **ukončila reklamačné práce**...*“ (tento dátum 4.9.2018 je uvedený aj v evidencii o reklamáciách ako dátum vybavenia reklamácie)

-„...3) *Nastavenie Cargo Maxi- výsuvný kôš Cargo Maxi bol doštelovaný. Po opätovnej záťaži, klient je spokojný s výsledkom, čo potvrdil vlastnoručným podpisom na protokole (Príloha č. 1)...*“ a v priloženom následnom dokumente zo dňa 4.9.2018 (bez označenia jeho názvu alebo predmetu) bolo uvedené: „3. *Nastavenie Cargo Maxi- 4.9.2018. **Dňa 4.9.2018** o hod. 17⁵⁵ spoločnosť BJORN Slovakia, s.r.o. **ukončila reklamačné práce**...*“ (tento dátum 4.9.2018 je uvedený aj v evidencii o reklamáciách ako dátum vybavenia reklamácie)

./.

2. u reklamácie služieb (montážnych prác týkajúcich sa zhotovenej kuchynskej linky), **uplatnenej** v dokumente zo **dňa 4.9.2018**, na vady: „vinotéka- doska vymenená- pri výmene došlo k poškodeniu pásky pracovnej dosky...“ **nevydal písomný doklad o vybavení reklamácie v lehote 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie**, keď v písomnosti zo dňa 4.10.2018 k predmetnej vade len deklaroval: „...Bočná páska bude vymenená za novú...“ **a až v písomnosti zo dňa 8.10.2018, danej na poštovú prepravu dňa 10.10.2018, bolo uvedené:** „...poškodená páska na bočnej strane pracovnej dosky bola vymenená za novú...“.

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

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 21.3.2019 doručovanou prostredníctvom portálu www.slovensko.sk, ktorá sa považuje za doručenie dňom 7.4.2019 (t. j. márnym uplynutím úložnej lehoty 15 dní), oznámené začatie správneho konania o uložení pokuty.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 24.1.2019 konateľ spoločnosti BJORN SLOVAKIA, s.r.o. uviedol, že osobne prevzal inšpekčný záznam.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 12.2.2019 konateľ spoločnosti BJORN SLOVAKIA, s.r.o. uviedol, že spotrebiteľ reklamoval montážne práce a nakoľko boli komponenty vyrobené v Poľsku, ich výmena u spotrebiteľa bola realizovaná neskôr. Následne uviedol skutočnosti nevzťahujúce sa na predmet tohto správneho konania.

Vo vyjadrení v inšpekčnom zázname zo dňa 5.3.2019 konateľ spoločnosti BJORN SLOVAKIA, s.r.o. uviedol, že vybavenie reklamácie nezávisí vždy len od účastníka konania, ale aj od ľudí a spoločností zo zahraničia, ktoré pre neho zabezpečujú riešenie reklamácie, a preto nie je možné vždy vybaviť reklamáciu v lehote 30 dní.

Vo vyjadrení k oznámeniu o začatí správneho konania zo dňa 15.4.2019, doručenom správnomu orgánu listovou zásielkou dňa 18.4.2019, účastník konania uviedol, že písomnosťou zo dňa 21.6.2018 bol spotrebiteľ v lehote 30 dní záväzne informovaný o spôsobe vybavenia reklamácie (nebola to len deklamácia budúceho vybavenia reklamácie), predmetom reklamácií boli práce, nie výrobok, ten bol vyrobený v zahraničí na zákazku a nebolo možné v krátkom čase dohodnúť so spotrebiteľom termín vykonania reklamačných prác a zabezpečiť opravu, nakoľko reklamačné práce pre účastníka konania vykonávala odborná externá firma s 20 ročnou praxou, odborníkov znalých tohto druhu prác je málo a sú časovo vyťažení, a preto bol účastník konania nútený čakať na ich dokončenie touto firmou, ktoré prebehlo odo dňa 28.8.2018 do 4.9.2018. Spotrebiteľ bol s výsledkom reklamačných prác spokojný, čo preukazuje aj doklad zo dňa 4.9.2018 (s uvedením dátumu a informácie z vykonania prác dňa 28.8.2018), ktorý priložil účastník konania ako prílohu č. 1 k predmetnému vyjadreniu. K reklamácií uplatnenej dňa 4.9.2018 účastník konania

./.

dodal, že priznáva nevydanie písomného dokladu o vybavení reklamácie v lehote 30 dní s poukazom na skutočnosť, že reklamácia ale bola vybavená v lehote 30 dní a spotrebiteľ bol s jej výsledkom spokojný, čo potvrdil aj svojím podpisom v dokumente, ktorý priložil účastník konania ako prílohu č. 2 k danému vyjadreniu. Následne konštatoval, že pôsobí na slovenskom trhu 14 rokov, doteraz nemal problémy so zákonmi, ani so spotrebiteľmi, ktorým sa snažil vždy vychádzať v ústrety a prípad konkrétneho prešetrovaného spotrebiteľa bol prvý a verí, že aj posledný. Reklamačný poriadok opravil podľa pokynov správneho orgánu.

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. Preto podanie správy o odstránení zistených nedostatkov v reklamačnom poriadku, a rovnako aj súhlas spotrebiteľa s výsledkom reklamačných prác, nie je možné definovať ako liberačný dôvod z preukázaného protiprávneho konania. Správny orgán súhlasí s názorom účastníka konania v zmysle, že predmetom reklamácií boli práce, ale vyjadruje nesúhlas s jeho tvrdením, že by písomnosť zo dňa 21.6.2018 (daná na poštovú prepravu v tento deň a adresovaná spotrebiteľovi) bola informáciou o konečnom spôsobe vybavenia reklamácie uplatnenej dňa 22.5.2018, nakoľko až v dokumente zo dňa 4.9.2018 bolo uvedené, že až dňa 28.8.2018 došlo k vykonaniu *opravy* jednej z vád a až v dokumente zo dňa 6.9.2018 bolo uvedené, že dňa 4.9.2018 boli *ukončené reklamačné práce* ohľadom ďalších uplatnených vád, čo nepochybne vyplýva z predložených písomností. Na základe vyššie uvedeného možno nepochybne prijať záver, že písomnosťou zo dňa 21.6.2018 nebol spotrebiteľ informovaný o ukončení reklamačného konania vzťahujúceho sa na vady uplatnené dňa 22.5.2018. Zodpovednosť účastníka konania je koncipovaná na objektívnom princípe, teda bez ohľadu na okolnosti, ktoré spôsobili nezákonný skutkový stav a predmetnej zodpovednosti sa nemôže účastník konania zbaviť poukazom na konanie jeho dodávateľa. Dokumenty, tvoriace prílohy k vyjadreniu k oznámeniu o začatí správneho konania, boli správne orgánu známe pred začatím správneho konania, tvoria súčasť spisového materiálu a nie sú vyvinením zo zistenia zadokumentovaných nedostatkov. Správny orgán oceňuje snahu účastníka konania byť ústretový voči spotrebiteľom, no predmetné obdobie nemožno posúdiť ako konanie ovplyvňujúce možnosť zbavenia sa jeho zodpovednosti za so zákonom nesúladne konanie, ktoré účastník konania žiadnym relevantným spôsobom nespochybnil. Vychádzajúc preto pri interpretácii právnej normy z gramatického výkladu ustanovenia § 24 zákona o ochrane spotrebiteľa, ktorý stanovuje správne orgánu povinnosť, nie možnosť, uložiť predávajúcemu, poskytovateľovi služieb postih za porušenie povinností ustanovených týmto zákonom, vydáva enunciát v znení, ako je uvedené vyššie, s cieľom zabezpečiť zvýšenú ochranu slabšieho účastníka spotrebiteľského zmluvného vzťahu- spotrebiteľa.

Ako predávajúci, poskytovateľ služieb podľa § 2 písm. b/ zákona o ochrane spotrebiteľa, je **BJORN SLOVAKIA, s.r.o.** v zmysle ustanovení § 18 ods. 1, § 18 ods. 4 a § 18 ods. 9 vyššie citovanej právnej úpravy **povinná** riadne informovať o podmienkach reklamácie, vybaviť reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a vydať o jej vybavení písomný doklad najneskôr v lehote 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. 1, § 18 ods. 4 a § 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 povinností, spôsob a následky porušenia povinností, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených zákonom.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinností predávajúceho, poskytovateľa služieb riadne informovať spotrebiteľa o podmienkach reklamácie, vybaviť jeho reklamáciu najneskôr do 30 dní odo dňa uplatnenia reklamácie a vydať písomný doklad o vybavení reklamácie v tejto lehote, garantoval spotrebiteľovi právo na informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, pričom porušenie týchto povinností, vzhľadom na reálnu možnosť následného privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, 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 napríklad právo od zmluvy odstúpiť. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu naplnený.

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 neposkytol spotrebiteľovi v reklamačnom poriadku informácie (vzťahujúce sa na postup spotrebiteľa po zamietnutí jeho reklamácie, ako aj na informovanie o predĺžení záručnej doby) súladné so zákonom a zároveň keď nevybavil reklamáciu spotrebiteľa v lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia a nevydal písomné doklady o vybavení viacerých reklamácií v tejto lehote.

Následkom porušenia daných povinností bolo zhoršenie postavenia spotrebiteľa ako slabšej strany spotrebiteľskej zmluvy zásahom do jeho práv znížením mu rozsahu práv priznaných mu zákonom nečinnosťou účastníka konania a poskytnutím mu nesprávnych údajov a zároveň došlo k porušeniu správnym orgánom kontrolovaných povinností, chránených zákonom, ktoré sa týkali postupu účastníka konania po spotrebiteľom uplatnenom práve zo zodpovednosti za vady.

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, poskytovateľ služieb, ktorý predáva výrobky a poskytuje služby konečnému spotrebiteľovi, nesie objektívnu zodpovednosť za dodržanie všetkých zákonom stanovených podmienok predaja výrobkov a poskytovania služieb, 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 a služieb patrí k najčastejšie uplatňovaným právam zo strany spotrebiteľov a preto bolo nanajvýš žiadúce, aby bol spotrebiteľ v reklamačnom poriadku, vzťahujúcom sa na vady tovaru, v súlade so zákonom informovaný o osobe, u ktorej by si mohol dať vyhotoviť odborné posúdenie, no v dôsledku nesprávneho informovania účastníkom konania mohol nastať stav, že spotrebiteľ, po zamietnutí jeho reklamácie predávajúcim, by požadoval odborné posúdenie od inej osoby ako uvedenej v doklade o vybavení reklamácie (na čo má zo zákona nárok) v dobrej viere konečnej bezplatnosti odborného posúdenia, no predávajúci by sa pridržiaval znenia svojho reklamačného poriadku spájajúceho predmetnú bezplatnosť len s vyhotovením odborného posúdenia u osoby uvedenej v doklade o vybavení reklamácie. Rovnako bolo pri určení sankcie brané na zreteľ, že účastník konania pri vybavovaní reklamácií spotrebiteľa, podávajúceho podnet P-768/2018, nekonal s odbornou starostlivosťou, ktorou sa rozumie úroveň osobitnej schopnosti a starostlivosti, ktorú možno rozumie očakávať od predávajúceho, resp. poskytovateľa služieb pri konaní vo vzťahu k spotrebiteľovi, zodpovedajúca čestnej obchodnej praxi alebo všeobecnej zásade dobrej viery uplatňovanej v jeho oblasti činnosti, keď jednu reklamáciu nevybavil v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa jej uplatnenia (s následným nevydaním písomného dokladu o jej vybavení do 30 dní od jej uplatnenia) a u dvoch reklamácií nevydal písomný doklad o ich vybavení v zákonom stanovenej lehote 30 dní odo dňa ich uplatnenia.

Pri určovaní výšky pokuty prihliadol správny orgán na všetky vyjadrenia účastníka konania.

Účastník konania ako predávajúci a 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 informácie a právo na ochranu jeho ekonomických záujmov. Preukázaním vyššie uvedených nedostatkov 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, majúci 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.

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

Číslo: P/0063/05/2019

Dňa: 30.05.2019



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: **Ladislav Blaško, SLD, miesto podnikania: Zakvášov 1520/40-12, 017 07 Považská Bystrica**

prevádzkareň: **PIZZA LAZZI, ul. J. Milca, Žilina**

dátum vykonania kontroly: **21.3.2019**

./.

• **pre porušenie povinnosti predávajúceho v zmysle § 17 zákona o ochrane spotrebiteľa**

- uhrádzať náklady na zabalenie výrobku, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 21.3.2019 u účastníka konania: *Ladislav Blaško, SLD, miesto podnikania: Zakvášov 1520/40-12, 017 07 Považská Bystrica* so spísaným inšpekčným záznamom v prevádzkarni: *PIZZA LAZZI, ul. J. Milca, Žilina*, s využitím podnetu spotrebiteľa P-180/2019, zistené, že predávajúci, realizujúci predaj jedla prostredníctvom rozvozu a donášky, porušil povinnosť uhrádzať náklady na zabalenie výrobku, lebo náklady na zabalenie výrobku-pizze CALZONE á 820g/5,30€ (objednanom na donášku prostredníctvom telefónu, pri ktorom si spotrebiteľ nežiadal obalový materiál a teda ani balné a pri ktorom spotrebiteľ nebol predávajúcim informovaný o úhrade nákladov na obalový materiál ani za balné) zakúpenom v kontrolnom nákupe, neznášal predávajúci (ktorý je povinný predávať výrobky v hygienicky nezávadných obaloch a ich do takýchto obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku, a pri jedle predávanom prostredníctvom donášky je poskytnutie hygienicky nezávadného obalu a zabalenie nevyhnutnou podmienkou na to, aby bolo objednané jedlo doručené spotrebiteľovi v požadovanej kvalite), ale tieto náklady na balné uhradza spotrebiteľ, nakoľko mu bolo, podľa dokladu o kúpe výrobku č. 0005 zo dňa 21.3.2019, účtované „balné“ v cene „0,40€“.

u k l a d á

podľa § 24 ods. 1 zákona o ochrane spotrebiteľa účastníkovi konania pokutu vo výške **350,- €**, **slovom tristopäťdesiat 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-00630519.

O d ô v o d n e n i e

Dňa 21.3.2019 vykonali inšpektori Slovenskej obchodnej inšpekcie kontrolu so spísaným inšpekčným záznamom v prevádzkarni: *PIZZA LAZZI, ul. J. Milca, Žilina*. Pri kontrole bol zistený nedostatok, za ktorý zodpovedá účastník konania.

Nezabezpečili ste dodržanie povinnosti pre predávajúceho:

V zmysle § 17 zákona o ochrane spotrebiteľa je predávajúci povinný predávať výrobok v hygienicky nezávadných obaloch alebo ho do takých obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku. Pri samoobslužnom predaji je povinný poskytnúť spotrebiteľovi obalový materiál. Náklady na obalový materiál a zabalenie výrobku uhradza predávajúci.

Účastník konania ako predávajúci nezabezpečil dodržanie tejto povinnosti, keď bolo kontrolou vykonanou dňa 21.3.2019 u účastníka konania: *Ladislav Blaško, SLD, miesto podnikania: Zakvášov 1520/40-12, 017 07 Považská Bystrica* so spísaným inšpekčným záznamom v prevádzkarni: *PIZZA LAZZI, ul. J. Milca, Žilina*, s využitím podnetu

./.

spotrebiteľa P-180/2019, zistené, že **predávajúci**, realizujúci predaj jedla prostredníctvom rozvozu a donášky, **porušil povinnosť uhrádzať náklady na zabalenie výrobku, lebo náklady na zabalenie výrobku**- pizze CALZONE á 820g/5,30€ (objednanom na donášku prostredníctvom telefónu, pri ktorom si spotrebiteľ nežiadal obalový materiál a teda ani balné a pri ktorom spotrebiteľ nebol predávajúcim informovaný o úhrade nákladov na obalový materiál ani za balné) zakúpenom v kontrolnom nákupe, **neznášal predávajúci** (ktorý je povinný predávať výrobky v hygienicky nezávadných obaloch a ich do takýchto obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku, a **pri jedle predávanom prostredníctvom donášky je poskytnutie hygienicky nezávadného obalu a zabalenie nevyhnutnou podmienkou na to, aby bolo objednané jedlo doručené spotrebiteľovi v požadovanej kvalite**), **ale tieto náklady na balné uhradil spotrebiteľ**, nakoľko mu bolo, podľa dokladu o kúpe výrobku č. 0005 zo dňa 21.3.2019, účtované „balné“ v cene „0,40€“.

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- **Ladislav Blaško, SLD**.

Na základe uvedených skutočností bolo účastníkovi konania písomnosťou zo dňa 3.5.2019, s doručením dňa 6.5.2019, 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, **ste** v zmysle ustanovenia § 17 vyššie citovanej právnej úpravy **povinný** uhrádzať náklady na zabalenie výrobku.

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

Tým bol porušený § 17 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 a spôsob a následky porušenia povinnosti, spočívajúce v porušení práv spotrebiteľov chránených dotknutými zákonnými ustanoveniami.

Závažnosť protiprávneho konania spočíva v tom, že zákonodarca stanovením plnenia povinnosti predávajúceho uhrádzať náklady na zabalenie výrobku, garantoval spotrebiteľovi právo na ochranu jeho ekonomických záujmov, pričom porušenie tejto povinnosti vzhľadom na reálnu možnosť privodenia ujmy na strane spotrebiteľa, považuje správny orgán za nie zanedbateľné porušenie zákona s prihliadnutím na mieru, v akej je daný skutok spôsobilý ohroziť oprávnené záujmy spotrebiteľa a jeho základné práva. Konaním účastníka konania nebol úmysel zákonodarcu garantovať predmetné právo spotrebiteľovi, naplnený.

Spôsob protiprávneho konania spočíva v porušení povinnosti zo strany účastníka konania, v dôsledku ktorej neuhradil náklady na zabalenie výrobku pri predaji, ale tieto žiadal uhradiť od spotrebiteľa, napriek tomu, že predávajúci je povinný predávať výrobok v hygienicky nezávadných obaloch alebo ho do takýchto obalov pri predaji baliť, ak to vyžaduje povaha výrobku a uhrádzať náklady na obalový materiál výrobku, ako aj na jeho zabalenie.

Následky protiprávneho konania účastníka konania spočívajú v porušení práva spotrebiteľa na konanie účastníka konania v súlade s požiadavkami odbornej starostlivosti, vrátane uhradenia nákladov na zabalenie výrobku. Účtovaním spotrebiteľovi týchto nákladov došlo k porušeniu práva spotrebiteľa na ochranu jeho ekonomických záujmov, a to priamym spôsobom. Ak predávajúci predáva spotrebiteľovi výrobky, ktoré sa nedajú predávať bez zabalenia, má predávajúci povinnosť výrobok zabaliť do hygienicky nezávadného obalu alebo ho v takom obale predávať. Podmienkou vzniku tejto povinnosti je, že povaha výrobku vyžaduje zabalenie, čo bolo pri predaji konkrétneho výrobku - pizze CALZONE - splnené. Predávajúci si musí túto povinnosť splniť bezplatne a teda náklady na zabalenie nesmie preniesť na spotrebiteľa.

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 spotrebiteľa, a to vo vzťahu k spôsobu a rozsahu dodržania podmienok predaja, ktoré spotrebiteľa pri nedodržaní dobromyseľnosti a odbornej starostlivosti zo strany predávajúceho, poškodili.

Účastník konania ako predávajúci je povinný dodržiavať podmienky podnikania uvedené v príslušných právnych predpisoch, vrátane zákona o ochrane spotrebiteľa (odo dňa 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 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, ktorý porušil svoje povinnosti 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, majúc 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.